IJRS Indonesia Judicial Research Society

PBHI

YAYASAN TIFA

Keterbukaan Informasi Bantuan Hukum untuk Akses Keadilan yang Lebih Luas

Keterbukaan Informasi Bantuan Hukum untuk Akses Keadilan yang Lebih Luas: Sebuah Kajian terhadap Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum

© 2023

Penulis:
Bunga Pertiwi Tontowi Puteri
Gina Sabrina
Muhammad Rizaldi Warneri
Arsa Ilmi Budiarti
Andi Nur Ilman
Fatin Yumna

Desain Sampul dan Tata Letak:
Muh. Hairul Fathin

Gambar sampul dan isi buku
Sumber : Freepik

Cetakan Pertama
Oktober 2023
91 + vi hlm: 14,8 x 21 cm (A5)

Diterbitkan oleh:
Perhimpunan Bantuan Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia (PBHI) dan Indonesia Judicial Research Society (IJRS) dengan dukungan dari Yayasan TIFA.

Publikasi ini dikembangkan atas dukungan Yayasan TIFA. Pandangan dan temuan dalam pedoman ini merupakan pandangan dan temuan tim penulis serta sepenuhnya menjadi tanggung jawab tim PBHI dan IJRS. Yayasan TIFA tidak bertanggung jawab secara hukum atas materi yang tercantum dalam buku ini.

KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Hukum Kelompok Rentan (Legal Needs Survey) Tahun 2022 yang diinisiasi oleh PBHI, IJRS, dkk menunjukkan masih tingginya angka kebutuhan hukum untuk kelompok rentan. Namun, informasi ketersediaan bantuan hukum di Indonesia saat ini belum berjalan optimal. Hasil legal needs survey pada tahun 2019 menunjukkan bahwa masih terdapat 53% masyarakat yang belum mengetahui keberadaan bantuan hukum secara cuma-cuma. Ketidaktahuan masyarakat ini juga akhirnya berkontribusi kepada pola perilaku dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi, dimana didominasi dengan tidak menceritakan dan tidak menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Pola perilaku ini akhirnya rentan menempatkan masyarakat miskin untuk "terjerambap" dalam permasalahan hukum yang dihadapi bahkan membuka potensi unfair trial terjadi.

Informasi menjadi pintu gerbang awal bagi masyarakat untuk dapat menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapi. Sebagai salah satu upaya untuk mengatasi penyebaran informasi dan mendorong pemenuhan akses keadilan di masyarakat baik pemerintah maupun kelompok masyarakat telah menginisiasi portal informasi bantuan hukum. Portal ini ditujukan semata-mata untuk dapat membantu masyarakat. Lebih luas lagi penguatan portal informasi bantuan hukum ini juga masuk sebagai daftar komitmen dalam Rencana Aksi Nasional Open Government Indonesia 2023-2024.

Hasil laporan ini berhasil mengidentifikasi berbagai hambatan dan tantangan serta praktik baik serta inovasi dalam portal informasi bantuan hukum yang telah eksis. Lebih luas lagi bahkan peneliti telah memetakan peluang sinergi dan kolaborasi antara pemerintah masyarakat untuk dapat memperkuat tidak hanya portal informasi bantuan hukum namun juga akses keadilan di masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih banyak atas kerja keras seluruh tim peneliti yang telah berhasil menyelesaikan laporan ini. Kami juga berterima kasih atas dukungan Yayasan Tifa sehingga berbagai advokasi untuk mendorong penguatan dan perluasan akses keadilan terus dapat dilakukan di Indonesia. Tidak lupa pula kepada seluruh pihak yang terlibat baik dalam diskusi, maupun pengambilan data untuk mendukung asesmen ini. Akhir kata ini hanya satu dari bagian kerja PBHI bersama mitra dan kami akan terus berkomitmen dalam meluaskan kerja-kerja bantuan hukum di Indonesia.

Julius Ibrani
Ketua Badan Pengurus Nasional
Perhimpunan Bantuan Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		**II**
Daftar Singkatan		**III**
Glosarium		**V**
BAB 1	**Pengantar**	**1**
1.1	Latar Belakang	**1**
1.2	Pertanyaan untuk Dikaji	**2**
1.3	Tujuan Kajian	**3**
1.4	Metode Kajian	**3**
BAB 2	**Melihat Kembali Kebutuhan Informasi Bantuan Hukum**	**7**
2.1	Bantuan Hukum di Indonesia	**7**
2.2	Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum di Indonesia	**8**
2.3	Kebutuhan Informasi Hukum Masyarakat	**10**
2.4	Pemanfaatan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum di Negara Lain	**12**
BAB 3	**Kondisi Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum di Indonesia Saat Ini**	**17**
3.1	Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	**17**
3.2	Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum Berbasis Elektronik oleh Masyarakat Sipil	**30**
BAB 4	**Kebutuhan Masyarakat Terhadap Informasi Bantuan Hukum**	**36**
4.1	Kebutuhan Informasi Hukum oleh Masyarakat	**36**
4.2	Kebutuhan Informasi terkait Bantuan Hukum oleh Masyarakat	**38**
4.3	Hambatan dan Tantangan Pencarian Informasi Bantuan Hukum bagi Masyarakat	**41**
BAB 5	**Pemanfaatan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum**	**47**
5.1	Pihak yang Memanfaatkan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum	**47**
5.2	Praktik Baik Pemanfaatan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum	**51**
5.3	Hambatan Pengelolaan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum	**56**
5.4	Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum untuk Akses Bantuan Hukum yang Lebih Luas	**62**
		65
BAB 6	**Catatan Untuk Optimalisasi Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum**	**68**
6.1	Kesimpulan	**76**
6.2	Rekomendasi	**79**
Daftar Pustaka		
Lampiran		

DAFTAR SINGKATAN

APH	= Aparat Penegak Hukum
ARIA	= Accessible Rich Internet Applications
BPHN	= Badan Pembinaan Hukum Nasional
BPS	= Badan Pusat Statistik
CSO	= Civil Society Organization
HAM	= Hak asasi manusia
Kanwil	= Kantor Wilayah
K/L	= Kementerian/Lembaga
LKBH	= Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum
LPSK	= Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban
LSC	= Legal Smart Channel
MA	= Mahkamah Agung
NGO	= Non-governmental Organization
OBH	= Organisasi bantuan hukum
PERADI	= Perhimpunan Advokat Indonesia
Perpres SPBE	= Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
PN	= Pengadilan Negeri
Posbakum	= Pos bantuan hukum
Pusdatin	= Pusat Data dan Teknologi Informasi
RAN OGI	= Rencana Aksi Open Government Indonesia
RPJMN	= Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Nasional
SEO	= Search Engine Optimization
Sidbankum	= Sistem Informasi dan Database Bantuan Hukum
SPBE	= Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
TIK	= Teknologi Informasi dan Komunikasi
UU Advokat	= Undang-Undang No.11 Tahun 2003 tentang Advokat
UU Bankum	= Undang-Undang No.16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum
UU ITE	= Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
WBK/WBBM	= Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani
WCAG	= Web Content Accessibility GUideline

GLOSARIUM

Algoritma
metode atau langkah yang direncanakan secara tersusun dan berurutan untuk menyelesaikan atau memecahkan permasalahan dengan sebuah instruksi atau kegiatan. Blasanya mengacu pada masalah pemrograman.

Bahasa Alami
Suatu bahasa yang diucapkan, ditulis, atau diisyaratkan (secara visual atau isyarat lain) oleh manusia dalam interaksi sehari-hari. Bahasa jenis ini dibedakan dengan bahasa formal.

Chatbot
Program komputer yang menggunakan kecerdasan buatan (AI) dan natural language processing untuk memahami pertanyaan pengunjung dan mengotomasi respon terhadapnya.

Engagement website
Analisis tentang bagaimana performa situs web kita dalam mempertahankan durasi pengunjung berada di situs web kita dan berinteraksi dengannya seperti berlangganan, membeli produk atau mengakses layanan.

Enkripsi
Proses teknis menggunakan algoritma yang mengkonversikan informasi menjadi kode rahasia, sehingga mengaburkan data yang dikirim, diterima, atau disimpan.

Fitur (website)
Komponen-komponen di dalam situs web untuk menunjang fungsionalitas, kegunaan, dan kemudahan navigasi bagi pengunjung.

Fitur text-to-speech
teknologi yang mampu membaca tulisan dan mengubahnya menjadi suara yang bertujuan untuk mempermudah manusia apabila ingin memahami suatu teks dengan hanya mendengarkan.

Bantuan hukum
Jasa hukum yang diberikan oleh pemberi bantuan hukum secara cuma-cuma kepada penerima bantuan hukum, yang meliputi menjalankan kuasa, mendampingi, mewakili, membela, dan/atau melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum penerima bantuan hukum.

Informasi hukum
Informasi tentang proses hukum dan peradilan, menjawab pertanyaan yang memerlukan informasi aktual, cara membawa suatu masalah ke pengadilan, serta pilihan-pilihan hukum dan langkah-langkah yang dilaksanakan untuk melaksanakan pilihan tersebut.

Organisasi Bantuan Hukum
Organisasi profesional yang memberikan pelayanan atau jasa hukum secara cuma-cuma kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Penerima Bantuan Hukum
Individu atau kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori miskin dan tidak mampu untuk melaksanakan hak-hak dasar mereka dengan memadai dan mandiri, serta menghadapi permasalahan hukum.

Penyuluhan Hukum
Kegiatan penyebarluasan informasi hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum, sehingga tercipta budaya hukum di masyarakat.

Portal Informasi Bantuan hukum
portal yang berisi informasi-informasi tentang bantuan hukum atau pun mengenai penyelesaian permasalahan hukum yang dapat digunakan oleh publik untuk meningkatkan pengetahuannya tentang kasus yang sedang dihadapi,

Pos bantuan hukum
layanan di pengadilan yang dibentuk oleh dan ada pada pengadilan tingkat pertama untuk memberikan layanan hukum berupa informasi, konsultasi, dan advis hukum serta pembuatan dokumen hukum yang dibutuhkan.

Hybrid (aktivitas)
Pelaksanaan aktivitas yang melibatkan aktivitas tatap muka dan daring.

Kebijakan privasi
Pernyataan atau dokumen hukum yang memberitahukan beberapa atau keseluruhan fakta tentang pengumpulan, penggunaan, penyebaran, dan pengelolaan data pengunjung oleh penyedia layanan.

Kekerasan berbasis gender
Kekerasan yang ditujukan kepada seseorang karena gender orang tersebut atau kekerasan yang dilakukan terhadap orang dengan gender tertentu secara tidak proporsional.

Kelompok rentan
Semua orang yang menghadapi hambatan atau keterbatasan dalam menikmati standar kehidupan yang layak, yang meliputi penyandang disabilitas, kelompok lansia, orang miskin, perempuan, anak, pengungsi, masyarakat adat, dan pekerja migran.

Machine learning
Bidang studi dalam kecerdasan buatan yang berurusan dengan pengembangan dan studi tentang algoritma statistik yang memiliki kemampuan untuk menggeneralisir dan melakukan tugas-tugas tanpa memerlukan instruksi dari penggunanya.

Natural language processing
Sub-bidang studi interdisipliner dari ilmu komputer dan linguistik yang berurusan dengan kemampuan komputer untuk memahami bahasa alami.

Peramban (browser)
Aplikasi yang digunakan untuk mengakses situs web dan internet.

Pro bono
bantuan hukum yang diberikan secara cuma-cuma kepada seseorang yang tersangkut kasus hukum, tetapi orang tersebut tidak mampu membayar jasa pengacara sendiri.

Rumah aman
tempat tinggal sementara, yang digunakan untuk memberikan perlindungan terhadap korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), atau-pun rumah perlindungan bagi korban yang mengalami Pelecehan/Kekerasan Seksual Anak Dibawah Umur, sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah pusat

Search engine optimization (SEO)
teknik yang digunakan untuk optimasi suatu situs web dengan tujuan memudahkan mesin pencari untuk menemukan halaman/situs web dan menempatkan di halaman pertama di mesin pencari dengan kata kunci yang ditentukan oleh pengunjung.

Serangan siber
Suatu usaha untuk merusak atau mendapatkan kontrol atau akses ke dokumen dan sistem penting dalam jaringan komputer bisnis atau pribadi yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk tujuan politik, kriminal, atau pribadi guna menghancurkan atau mendapatkan akses ke informasi rahasia.

Teknologi pemrograman
seni dalam menggunakan satu atau lebih algoritma yang saling berhubungan dengan menggunakan suatu bahasa pemrograman tertentu sehingga menjadi suatu program komputer

BAB 1

PENGANTAR

1.1 Latar Belakang

Salah satu isu strategis yang digarisbawahi dalam Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 pada sektor politik, hukum, HAM, dan keamanan (polhukhamkan) khususnya terkait konsolidasi demokrasi adalah mengenai masih belum merata dan berkeadilannya akses dan konten informasi ke masyarakat.[1] Salah satu strategi yang kemudian disebutkan untuk penegakan hukum dalam rangka meningkatkan akses terhadap keadilan yaitu diwujudkan melalui penguatan layanan keadilan bagi seluruh kelompok masyarakat dalam bentuk peningkatan pelayanan bantuan hukum yang berkualitas, peningkatan mekanisme formal dan informal yang berkualitas, serta perluasan keterjangkauan layanan keadilan.[2] Dalam Rencana Aksi Open Government Indonesia 2020-2022 tercantum pada komitmen 7 yaitu penguatan akses bantuan hukum melalui portal informasi.[3] Komitmen ini menegaskan bahwa dalam memastikan adanya bantuan hukum yang dapat diakses, diperlukan adanya pemahaman dan informasi mengenai bantuan hukum itu sendiri.[4]

Kaitannya dengan pemberian informasi bantuan hukum, adanya kondisi pandemi COVID-19 menjadi salah satu pendorong untuk perluasan penggunaan teknologi dan media komunikasi untuk penyebarluasan informasi bantuan hukum melalui berbagai kanal milik pemerintah maupun non-pemerintah. Namun, kanal-kanal yang ada ini nampaknya masih belum mampu mendorong informasi dan akses bantuan hukum yang

1 Bappenas, Lampiran RPJMN 2020-2024, Bab VIII, (Jakarta: Bappenas, 2020), hlm. 6, diakses di https://perpustakaan.bappenas.go.id/e-library/file_upload/koleksi/migrasi-data-publikasi/file/RP_RKP/Dokumen%20RPJMN%202020-2024/Lampiran%201.%20Narasi%20RPJMN%202020-2024.pdf pada 20 Februari 2023
2 Ibid., hlm. 16
3 Open Government Indonesia, Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah Indonesia 020-2022, (Jakarta: Bappenas, 2020), hlm. 28
4 Ibid.

lebih luas. Hal ini dapat dilihat di lapangan di mana masih terdapat 53% pencari keadilan di Indonesia yang tidak mengetahui apa itu bantuan hukum gratis.[5] Bahkan, >90% masyarakat di Provinsi Lampung dan Sulawesi Selatan tidak mengetahui apa itu Organisasi Bantuan Hukum (OBH).[6] Kondisi ini salah satunya berimplikasi terhadap 64% pencari keadilan yang cenderung enggan untuk menggunakan bantuan hukum ketika memiliki masalah hukum.[7] Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kebutuhan masyarakat terhadap informasi mengenai bantuan hukum yang lebih mudah diakses dan dipahami serta membantu dalam penyelesaian permasalahan hukum yang dimiliki.

Bantuan hukum di Indonesia saat ini diberikan oleh pemberi bantuan hukum yang masuk ke dalam organisasi advokat, OBH, pos bantuan hukum, hingga lembaga pengada layanan lainnya. Informasi mengenai bantuan hukum itu sendiri masih cenderung tersebar dan diberikan masing-masing oleh organisasi atau institusi terkait. Pada contohnya, informasi mengenai bantuan hukum gratis melalui pos bantuan hukum diberikan oleh masing-masing pengadilan melalui website yang dimiliki. Begitu juga dengan informasi OBH yang diberikan melalui kanal-kanal media sosial masing-masing OBH dan melalui website yang dimiliki oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) sebagai aktor kunci penanggung jawab terhadap ketersediaan OBH. Namun, terlepas sudah banyaknya kanal informasi yang tersedia, akses terhadap bantuan hukum masih cenderung sulit diperoleh oleh masyarakat pencari keadilan.[8] Oleh karenanya, diperlukan adanya kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana portal online penyedia informasi tersebut mampu memberikan informasi bantuan hukum dan langkah apa yang telah dilakukan serta dapat ditingkatkan sebagai bahan masukan bagi BPHN dalam memastikan penguatan akses bantuan hukum masyarakat di Indonesia.

1.2 Pertanyaan untuk dikaji

Berdasarkan latar belakang di atas, maka kajian ini memiliki pertanyaan penelitian utama yaitu: Bagaimana pemberian informasi bantuan hukum melalui portal online dapat mendorong akses masyarakat yang lebih luas kepada bantuan hukum? Pertanyaan penelitian utama ini diharapkan dapat terjawab melalui pertanyaan penelitian pendukung yaitu di antaranya:

1. Bagaimana praktik pemberian informasi bantuan hukum yang telah dilakukan?
2. Sejauh mana pemberian informasi bantuan hukum yang dilakukan dapat diakses oleh pencari keadilan?
3. Sejauh mana portal online penyedia informasi dan data bantuan hukum yang dimiliki mampu mendorong perluasan akses bantuan hukum?

---

5 Dio Ashar Wicaksana, et.al., Indeks Akses terhadap Keadilan di Indonesia 2019, (Jakarta: IJRS, 2020), hlm. 128
6 Choky Risda Ramadhan, et.al., Survei Kebutuhan Hukum Kelompok Rentan 2 Provinsi: Lampung dan Sulawesi Selatan, (Jakarta: IJRS, 2020), hlm. 62
7 Dio Ashar Wicaksana, et.al., Op.Cit., hlm. 110
8 UNODC, Global Study on Legal Aid Global Report, (Vienna: UN, 2016), hlm. 81, diakses di https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/LegalAid/Global_Study_on_Legal_Aid_-_FINAL.pdf pada 20 Februari 2023

1.3 Tujuan Kajian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan utama untuk: Merumuskan langkah penguatan untuk pemberian informasi bantuan hukum melalui portal online agar dapat mendorong akses masyarakat yang lebih luas kepada bantuan hukum. Tujuan tersebut dapat dipenuhi dengan memastikan tujuan penelitian berikut dapat dicapai, yaitu:

1. Memperoleh gambaran praktik pemberian informasi bantuan hukum kepada masyarakat
2. Memperoleh gambaran kondisi kebutuhan dan akses masyarakat terhadap informasi mengenai bantuan hukum
3. Memperoleh gambaran kondisi penggunaan, pengelolaan dan aksesibilitas portal online penyedia informasi bantuan hukum yang ada saat ini.

1.4. Metode Kajian

1.4.1 Pendekatan

Kajian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengeksplorasi[9] secara lebih mendalam kondisi portal online yang ada baik oleh negara maupun aktor non-negara sebagai kanal informasi masyarakat khususnya mengenai bantuan hukum. Kajian deskripsi ditujukan agar dapat menjelaskan kondisi mengenai kebutuhan informasi bantuan hukum di masyarakat pencari keadilan, dan menangkap keadaan portal online penyedia informasi bantuan hukum yang ada saat ini baik dalam aspek teknis maupun substantif. Adapun kajian eksplorasi ditujukan untuk menggali kondisi secara mendalam terhadap portal online penyedia informasi bantuan hukum yang ada. Sehingga, dapat diketahui praktik baik, hambatan dan peluang dari portal yang ada tersebut. Berdasarkan dengan tujuan tersebut, pendekatan penelitian yang paling sesuai dalam kajian ini adalah pendekatan kualitatif.[10]

1.4.2 Subjek

Unit analisis[11] yang menjadi subjek penelitian dalam kajian ini adalah portal online sebagai kanal pemberian informasi bantuan hukum. Secara khusus kajian ini akan berfokus pada portal informasi bantuan hukum yaitu: Legal Smart Channel (LSC), Website Pengadilan, Sidbankum, Cari Layanan, Perqara, Lapor LBH Pers, Hai Penyuluh, dan Penyedia Portal Online Lain (tidak bersedia disebutkan). Pemilihan subjek penelitian ini didasarkan pada justifikasi bahwa untuk LSC dan Sidbankum, merupakan kanal milik BPHN sebagai aktor kunci dalam pengelola bantuan hukum di Indonesia–termasuk juga untuk Hai Penyuluh sebagai portal online milik

---

9 Terdapat tiga bentuk tujuan penelitian, yaitu eksplorasi, deskripsi dan eksplanasi. Dalam Earl Babbie, The Practice of Social Research, 13th ed. (Wadsworth, Cengage Learning, 2013), hlm. 90-93.

10 Data dianalisis secara induktif, mengumpulkan data-data lapangan untuk kemudian dikonstruksikan menjadi pola-pola umum sesuai tema kajian. Dalam J. W. Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches, 4th ed. (SAGE Publications, 2013), hlm. 4.

11 Unit analisis, dalam penelitian sosial, merupakan istilah yang menunjukkan apa atau siapa yang sedang dipelajari – objek kajian. Identifikasi unit analisis bertujuan untuk menentukan pengamatan apa yang dilakukan tentang objek kajian. Dalam Earl Babbie, Op.Cit., hlm. 97

Kemenkumham DKI Jakarta. Selain itu, untuk Website Pengadilan turut menjadi subjek yang dilihat karena dalam kanal ini turut diberikan informasi mengenai Pos Bantuan Hukum--di mana ini sudah menjadi standar dalam Mahkamah Agung sesuai mandatnya di Perma 1/2021 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum tentang Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan. Tidak hanya itu, Cari Layanan, Perqara, Lapor LBH Pers, dan Penyedia Portal Online Lain (tidak bersedia disebutkan) dipilih sebagai subjek karena merupakan portal online yang memiliki fungsi sebagai penyedia informasi bantuan hukum walaupun dikembangkan oleh aktor non-pemerintah. Adanya diversifikasi portal online penyedia informasi bantuan hukum yang dikaji, diharapkan dapat memberikan perspektif yang beragam sehingga dapat diperoleh hasil yang komprehensif.

1.4.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Metode kualitatif yang digunakan adalah desk review dengan observasi dan analisis dokumen, serta wawancara mendalam dan focus group discussion[12]. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan kepada portal online yang melakukan pemberian informasi bantuan hukum. Analisis dokumen dilakukan dengan melakukan ulasan terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dan menjadi dasar dari sistem kerja portal informasi bantuan hukum. Adapun wawancara mendalam dan focus group discussion, dibutuhkan untuk menggali kondisi portal online penyedia informasi bantuan hukum langsung dari perspektif para pihak yang melaksanakan maupun memanfaatkannya.

Pengolahan data dilakukan mengikut tahapan pengolahan data kualitatif dari Creswell[13], sebagai berikut: 1) Mempersiapkan data dengan cara mendeskripsikan hasil observasi dan analisis dokumen, serta melakukan transkripsi pada data wawancara mendalam; 2) Membaca keseluruhan data untuk merefleksikan maknanya sesuai konteks studi; 3) Melakukan coding terhadap data; 4) Menggunakan hasil coding untuk dideskripsikan menggunakan kerangka analisis yang digunakan.

---

12 Observasi, review dokumen, wawancara mendalam dan focus group discussion adalah beberapa metode pengambilan data yang menghasilkan data kualitatif. Neuman, W. L., Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (Seventh). (Boston: Pearson Education Limited, 2014), hlm. 177

13 J. W. Creswell, Op.Cit., hlm. 197-200

1.4.4 Daftar Narasumber

Untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian di atas, serangkaian pengambilan data dilakukan sepanjang bulan Maret - Oktober 2023. Melalui metode wawancara mendalam, narasumber yang dipilih adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Daftar narasumber wawancara mendalam

No	Narasumber	Keterangan
1	Perwakilan dari Program Bantuan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional - untuk Sidbankum dan LSC **[BP]**	2 orang
2	Perwakilan dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta – untuk Hai Penyuluh **[KK]**	1 orang
3	Perwakilan dari Posbakum Pengadilan Negeri Sungguminasa, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan **[PO]**	1 orang
4	Perwakilan dari Cari Layanan - Jakarta Feminist **[CL]**	1 orang
5	Perwakilan dari Perqara **[PQ]**	1 orang
6	Perwakilan dari LBH Pers **[LP]**	1 orang
7	Perwakilan dari Penyedia Portal *Online* Lain dari Sektor Privat **[POL]** *(tidak bersedia disebutkan identitasnya)*	1 orang
8	Perwakilan dari LBH APIK Jakarta **[LA]**	1 orang
9	Perwakilan dari LBH Masyarakat **[LM]**	1 orang
10	Perwakilan dari HWDI **[HW]**	1 orang
	Total	**11 orang**

Panduan wawancara untuk para narasumber dapat dilihat di Lampiran. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa tidak hanya melalui wawancara mendalam, namun serangkaian focus group discussion (FGD) juga dilakukan bersama pemerintah dan masyarakat sipil untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian. Pertanyaan kunci untuk FGD dapat dilihat di Lampiran. Adapun peserta aktif dalam FGD tersebut di antaranya:

Tabel 2.

Daftar peserta aktif FGD

No	Narasumber	No	Narasumber
1	Perwakilan Pembinaan Administrasi Peradilan Umum Ditjen Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung	14	Perwakilan LBH APIK Nusa Tenggara Timur
2	Perwakilan Direktur Pembinaan Administrasi Peradilan Agama Ditjen Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung	15	Perwakilan dari Jakarta Feminist
3	Perwakilan Pembinaan Administrasi Peradilan Militer dan TUN Ditjen Badan Peradilan Militer dan TUN Mahkamah Agung	16	Perwakilan LSBH Nusa Tenggara Barat
4	Perwakilan Biro Humas Mahkamah Agung	17	Perwakilan SAPDA Yogyakarta
5	Perwakilan Program Penyuluhan dan Bantuan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN)	18	Perwakilan LBH Bandung
6	Koordinator Tim Pembaruan Mahkamah Agung (JRTO)	19	Perwakilan PBHI Sumatera Barat
7	Perwakilan LBH Pijar Harapan Rakyat	20	Perwakilan LBH Bali
8	Perwakilan LBH Semarang	21	Perwakilan LBH Aceh
9	Perwakilan PBHI Sulawesi Tengah	22	Perwakilan OBH Humanum Maluku
10	Perwakilan Suarise	23	Perwakilan PBHI Sulawesi Selatan
11	Perwakilan PBHI Kalimantan Barat	24	Perwakilan PBHI Jakarta
12	Perwakilan PBHI Sulawesi Tengah	25	Perwakilan LBH Pengayoman Unpar
13	Perwakilan Asosiasi LBH APIK Indonesia		

BAB 2

MELIHAT KEMBALI KEBUTUHAN INFORMASI BANTUAN HUKUM

2.1 Bantuan Hukum di Indonesia

Jika mengacu pada Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 Tentang Bantuan Hukum (selanjutnya disebut sebagai UU Bankum), maka definisi bantuan hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh pemberi bantuan hukum secara cuma-cuma kepada penerima bantuan hukum.[14] Lebih lanjut, disebutkan bahwa bantuan hukum yang dimaksud dalam UU Bankum berperan untuk menjalankan kuasa, mendampingi, mewakili, membela, dan/atau melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum Penerima Bantuan Hukum. Dengan kata lain, bantuan hukum dapat diartikan sebagai bantuan yang diberikan kepada penerima bantuan hukum guna menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapinya. Hal ini perlu dibedakan dengan bantuan ataupun bentuk-bentuk jasa hukum lainnya yang diberikan bukan dalam konteks untuk menyelesaikan permasalahan hukum, seperti pemberdayaan atau penyuluhan hukum yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepekaan dan pemahaman masyarakat mengenai hukum itu sendiri.

Sesuai dengan UU No. 16 Tahun 2011, pemberi bantuan hukum adalah lembaga atau organisasi bantuan hukum (OBH). OBH merupakan organisasi profesional yang memberikan pelayanan atau jasa hukum secara cuma-cuma kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi, guna menegakkan prinsip equality before the law dan memperluas akses terhadap keadilan.[15] Lebih mendalam lagi, OBH ditempatkan sebagai gerakan yang mendorong transformasi sosial politik yang berkeadilan.[16]

14 Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, Pasal 1 angka 1
15 A. Yudha Perwira, et.al., "Peran Otoritas Organisasi Bantuan Hukum Dalam Proses Penegakan Hukum Di Kabupaten Bantul," EKSPOSE: Jurnal Penelitian Hukum dan Pendidikan 19, No. 2 (Desember 2020): 1091-1101
16 Herlambang P. Wiratraman, "Mempertimbangkan Kembali Orientasi Gerakan Bantuan Hukum di Indonesia," Veritas Et Justitia 2, No. 2 (2016): 466–487

Di sisi lain, konsep bantuan hukum cuma-cuma dalam UU Bankum juga perlu dibedakan dengan pengaturan mengenai pro bono yang ditemukan dalam UU No. 11 Tahun 2003 Tentang Advokat (UU Advokat). Meski keduanya menggunakan istilah yang sama yaitu "bantuan hukum cuma-cuma", akan tetapi subjek yang menjadi pelaksana bantuan hukum berbeda antara UU Bankum dan UU Advokat. Pada UU Bankum, kewajiban pemberian bantuan hukum merupakan tanggung jawab negara yang pada praktiknya didelegasikan kepada organisasi bantuan hukum yang telah melalui proses verifikasi pemberi bantuan hukum terlebih dahulu. Sedangkan, UU Advokat mewajibkan semua orang yang berprofesi advokat untuk menjalankan tanggung jawab profesinya dengan menyisihkan waktu untuk memberikan bantuan hukum cuma-cuma.[17] Hal lain yang membedakan dalam kedua peraturan tersebut adalah adalah objek atau target penerima bantuan hukum. Dalam UU Bankum, pengaturan mengenai penerima dibuat secara limitatif hanya untuk orang atau kelompok miskin, sedangkan UU Advokat hanya menyebutkan kewajiban tersebut yang ditujukan kepada pencari keadilan yang tidak mampu. UU Advokat sendiri tidak secara tegas membatasi orang atau kelompok tertentu sebagai penerima bantuan hukum cuma-cuma dalam konteks pro bono.

Selain UU Bankum dan UU Advokat, secara lebih implementatif terdapat pengaturan dalam Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Bantuan serta Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan. Salah satu layanan bantuan hukum yang diberikan berdasarkan SEMA dan PERMA di atas adalah Posbakum (Pos Bantuan Hukum) di pengadilan. Pelayanan yang diberikan oleh Posbakum adalah pemberian informasi, konsultasi, dan advis serta penyediaan Advokat pendamping secara cuma-cuma untuk membela kepentingan Tersangka/Terdakwa dalam hal Terdakwa tidak mampu membiayai sendiri penasihat hukumnya.[18]

2.2 Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum di Indonesia

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi merupakan hal yang semakin sering digunakan untuk memperluas jangkauan layanan. Dalam konteks penyelenggaraan bantuan hukum oleh pemerintah, Kementerian Hukum dan HAM melalui Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) telah meluncurkan portal online terkait informasi bantuan hukum yang dikenal dengan Sistem Informasi dan Database Bantuan Hukum (Sidbankum).[19] Portal ini berfungsi sebagai platform atau wadah yang dapat diakses secara online oleh pemberi, dan penerima bantuan hukum, termasuk BPHN sebagai penyelenggara program bantuan hukum. Tidak hanya itu, publik juga dapat mengakses portal online untuk mendapatkan informasi-informasi terkait bantuan hukum yang disediakan oleh BPHN. Meski demikian, aplikasi ini tidak bisa digunakan oleh penggunanya untuk mengakses layanan bantuan hukum baik berupa konsultasi ataupun pendampingan. Pasalnya, portal ini hanya menyediakan informasi yang

17 Undang-Undang No. 18 Tahun 2003 tentang Advokat, Pasal 22 ayat (1)
18 Achmad Abduh dan Faisal Riza, "Pemberian Bantuan Hukum Kepada Masyarakat Miskin yang Mengajukan Gugatan Melalui Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama," Jurnal EduTech 4, No. 2 (September 2018)
19 Selengkapnya dilihat di https://sidbankum.bphn.go.id/

bersifat umum dan bukan ditujukan untuk penyelesaian permasalahan hukum yang dihadapi oleh publik.

Secara konsep, idealnya portal informasi merupakan platform yang berisi informasi-informasi, sekaligus memiliki fitur sebagai "gerbang" penghubung terhadap platform layanan lainnya yang memiliki keterkaitan. Dalam konteks bantuan hukum, maka portal online terkait informasi bantuan hukum seyogyanya merupakan portal yang berisi informasi-informasi tentang bantuan hukum ataupun mengenai penyelesaian permasalahan hukum yang dapat digunakan oleh publik untuk meningkatkan pengetahuannya tentang kasus yang sedang dihadapi. Di sisi lain, dalam hal kasus tersebut memiliki bobot atau tingkat kerumitan yang tinggi, maka portal online penyedia informasi bantuan hukum tersebut dapat menjembatani kebutuhan hukum para pencari keadilan dengan para pemberi bantuan hukum. Dengan kata lain, portal online penyedia informasi ini dapat dikatakan sebagai titik awal bagi publik yang hendak mencari tahu tentang bantuan hukum dan permasalahan hukum yang dihadapinya melalui akses internet secara online.

Lebih lanjut, penguatan portal informasi bantuan hukum menjadi salah satu rencana aksi atau komitmen pemerintah dalam program Open Government Indonesia (OGI) untuk periode 2020-2022. Komitmen ini secara kelembagaan tidak hanya menjadi tanggung jawab BPHN, tetapi juga Mahkamah Agung (MA). Hal ini pada dasarnya relevan mengingat MA juga mengelola bantuan hukum melalui Posbakum sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban pemberian bantuan hukum bagi orang yang tidak mampu. Sayangnya, MA belum mengembangkan penyelenggaraan bantuan hukum dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi, sehingga bantuan hukum masih terbatas diberikan secara konvensional manakala hakim memerintahkan agar terdakwa atau salah satu pihak agar didampingi.

Perkembangan kajian portal online penyedia informasi, terkhusus pada informasi bantuan hukum yang ada sejauh ini telah mengulas tentang: hambatan dalam akses dan penggunaan portal informasi;[20] kebutuhan keterampilan dalam pengelolaan portal informasi;[21] sejauh mana desain portal informasi dapat digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat;[22] serta, keuntungan dan tantangan pemanfaatan portal informasi.[23] Kajian-kajian di atas menempatkan portal online penyedia informasi sebagai sarana atau wadah penyebaran dan perluasan akses informasi bantuan hukum yang efektif, efisien dan cepat, sehingga penting untuk digali sejauh mana performa dari portal tersebut mendorong optimalisasi pemanfaatan informasi bantuan hukum, serta memberikan dampak pada akses keadilan yang lebih luas. Berdasarkan kajian-kajian yang sudah ada terdapat komponen-komponen penting yang perlu digali lebih mendalam dalam portal informasi bantuan hukum: 1) mekanisme atau sistem portal online penyedia informasi untuk menggambarkan performa dari portal tersebut; 2) aksesibilitas

---

20 R. K. Bhardwaj and M. Margam, "Online Legal Information System for Indian Environment: A User's Perspectives," Library Review 65, no. 8–9 (2016): 593–624

21 H. Ali, O. O. Tuyo, and S. Mohammed, "Availability and Access to Legal Information Resources in Law Libraries in the Electronic Era," Library and Information Science Digest 11, No. 1 (2018): 21–31.

22 C. Chang, "Improving Access to Free Online Legal Information Through Universal Design: User Personas, User Journeys, a Proposal, and a Prototype," Legal Reference Services Quarterly 40, No. 4 (2021).

23 O. V. Belyakova, "Digital Transformation Of Public Administration: Achievements And Problems," in Global Challenges and Prospects of The Modern Economic Development Proceedings of Global Challenges and Prospects of The Modern Economic Development (GCPMED 2020), 15-16 December 2020, Samara State University of Economics, Samara, Russia, 2021.

sistem portal online penyedia informasi bagi beragam kelompok masyarakat; 3) dampak portal online penyedia informasi dan manfaatnya bagi masyarakat.

2.3 Kebutuhan Informasi Hukum Masyarakat

Secara terminologi, perlu dibedakan antara Informasi Hukum (Legal Information) dengan Nasihat Hukum (Legal Advice). Nasihat hukum merupakan bentuk konsultasi yang memberikan jawaban soal apa yang harus dilakukan untuk mengusahakan kepentingan terbaik baik dari klien. Sedangkan informasi hukum lebih kepada pemberian pendidikan dibandingkan konsultasi, atau memberikan pengetahuan yang dapat menambah pemahaman tentang segala hal yang diperlukan untuk memutuskan apa yang harus dilakukan.[24] Informasi hukum memberikan penjelasan tentang proses hukum dan peradilan, menjawab pertanyaan yang memerlukan informasi aktual (siapa, apa, kapan, dimana dan bagaimana), menginformasikan cara membawa suatu masalah ke pengadilan, serta menginformasikan adanya pilihan-pilihan hukum dan langkah-langkah yang dilaksanakan untuk melaksanakan pilihan tersebut.[25] Informasi hukum dapat berbentuk, diantaranya: peraturan, sejarah tentang Undang-Undang (peraturan perundang-undangan yang dicabut, sedang dibahas dalam legislatif, dll), informasi tentang pengadilan (pengajuan, prosedur, formulir pengadilan), materi hukum tentang praktik hukum (artikel ilmiah tentang hukum, risalah hukum, formulir litigasi, dll), informasi layanan bantuan hukum, dan lain sebagainya.

Informasi hukum dibutuhkan masyarakat, dan juga merupakan hak asasi manusia, hal ini tertuang dalam Pasal 19 The Universal Declaration of Human Rights yang menekankan bahwa setiap orang bebas untuk mencari, menerima dan menyampaikan informasi melalui media tanpa gangguan. Penyediaan informasi hukum tidak hanya bicara tentang ketersediaan, namun juga terkait soal penyediaan informasi hukum yang harus membangun kesadaran hukum. Tidak hanya itu, informasi hukum masyarakat perlu membangun 2 (dua) pemahaman, yaitu, 1) pemahaman mengenai kapan mereka memiliki masalah hukum; 2) pemahaman mengenai kemana mereka harus mencari bantuan.[26] Maka dari itu, pemenuhan kebutuhan informasi hukum masyarakat harus memperhatikan 4 (empat) hal berikut: ketersediaan, kesadaran, aksesibilitas dan pemanfaatan.[27]

1. Ketersediaan tidak hanya berbicara mengenai ada atau tidaknya informasi hukum. Ketersediaan informasi hukum juga harus memperhatikan beberapa hal berikut ini: pembaharuan informasi hukum secara teratur; memperbanyak sumber daya layanan informasi hukum dan keberagaman informasi hukum; pelibatan profesional hukum dalam pemilihan dan pengembangan informasi hukum; peningkatan kemampuan/pelatihan penyedia informasi hukum terkait isu hukum dan manajemen informasi hukum.[28]

---

24 J. M. Greacen, "Legal Information vs Legal Advice: A 25-Year Retrospective," Vol. 106, Issue 2 (2022), 52
25 Ibid., hlm. 53
26 B. Bilson, B. Lowenberger, and G. Sharp, "Reducing the 'Justice Gap' Through Access To Legal Information: Establishing Access To Justice Entry Points At Public Libraries," Windsor Yearbook of Access to Justice 34, no. 2 (2017): 99–128
27 H. Ali, O. O. Tuyo, and S. Mohammed, Op.Cit.
28 Ibid. Diambil dari beberapa strategi menanggulangi hambatan ketersediaan dan akses sumber daya informasi hukum.

2. Seringkali informasi hukum tidak dipahami sebagai kebutuhan yang penting, dikarenakan kesadaran masyarakat yang rendah. Tingkat pendidikan yang rendah merupakan salah satu penyebab utama ketidakmampuan individu untuk memahami hak-hak hukum mereka, serta menjadi penyebab adanya ketidaktahuan cara mengakses informasi bantuan hukum. Sehingga, mereka kesulitan mencari bantuan saat mengalami masalah hukum.[29] Di samping itu, meskipun individu mengetahui masalah hukum yang mereka hadapi, namun literasi hukum yang rendah akan membuat mereka kesulitan untuk secara mandiri menentukan langkah apa yang perlu diambil untuk menghadapi masalah hukum mereka.[30]
3. Aksesibilitas merupakan salah satu perwujudan sistem yang perlu dibangun secara optimal, agar pemanfaatan sumber daya informasi semakin meluas.[31] Meskipun informasi hukum mungkin telah disediakan, tantangan selanjutnya adalah apakah seluruh masyarakat dapat mencapainya. Pemerintah dalam hal ini perlu membangun informasi hukum masyarakat yang aksesibel terhadap seluruh keragaman masyarakat, baik masyarakat yang tinggal di kota atau di desa, perbedaan tingkatan pendidikannya, masyarakat dengan disabilitas atau tidak, dan lain sebagainya. Prinsip aksesibilitas menekankan inklusivitas dalam penyediaan informasi hukum. inklusivitas mendorong sebuah desain penyediaan informasi hukum yang mengakomodasi orang-orang dari berbagai tingkat pengetahuan hukum dan keterampilan pencarian online[32], serta orang-orang dengan keadaan khusus seperti disabilitas[33], atau kelompok rentan lainnya.
4. Adanya optimalisasi ketersediaan, kesadaran masyarakat, dan aksesibilitas terhadap informasi hukum, akan mengoptimalkan pemanfaatan penggunaan informasi hukum itu sendiri. Pada era saat ini, salah satu cara mengoptimalkan pemanfaatan penggunaan informasi hukum adalah dengan menggunakan teknologi digital, karena kecepatan dan efisiensinya.[34] Situs web informasi hukum misalnya, dinilai dapat mengakomodasi berbagai tingkat keterampilan masyarakat dalam pencarian online dan berbagai tingkat pemahaman masyarakat terkait hukum, sehingga meningkatkan akses terhadap keadilan.[35] Meskipun masih terdapat banyak tantangan dalam pemanfaatan teknologi digital.

---

29 B. Bilson, B. Lowenberger, and G. Sharp, Op.Cit.
30 Ibid. Hasil penelitian di Pedesaan British Columbia 2008 menunjukkan masyarakat yang mampu secara mandiri mengelola informasi hukum yang mereka dapat untuk mengatasi masalah hukum secara efektif memiliki tingkat literasi, pemahaman dan kepercayaan diri yang tinggi.
31 H. Ali, O. O. Tuyo, and S. Mohammed, Op.Cit.
32 C. Chang, Op.Cit.
33 Lihat Joel Ross & Mike Freeman, Client-Side Web Development: Chapter 4, "Standards and Accessibility," yang membahas kondisi disabilitas yang mungkin memengaruhi apakah seseorang dapat mengakses halaman web; A. J. Blechner, Improving Usability of Legal Research Databases for Users with Print Disabilities, 34 Legal Reference Servs. Q. 138 (2015) yang membahas soal kapasitas perpustakaan hukum untuk menegosiasikan sumber daya penelitian hukum digital yang menggabungkan desain yang dapat digunakan untuk orang yang tidak dapat sepenuhnya berinteraksi dengan teks tanpa teknologi bantuan
34 Penggunaan teknologi digital di bidang administrasi publik dan penyediaan layanan publik memungkinkan akses ke semua informasi dan layanan publik yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien (dalam O. V. Belyakova, Op.Cit.
35 C. Chang, Op.Cit.

2.4. Pemanfaatan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum di Negara Lain

Sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi bantuan hukum masyarakatnya, beberapa negara telah mengembangkan portal online penyedia informasi, di antaranya adalah Portal Pengadilan di California, Amerika Serikat; Portal Ministry of Justice di Selandia Baru; Portal Pengadilan Tingkat Pertama Victoria; dan Victoria Legal Aid di Australia. Dari portal-portal tersebut, ditemukan bahwa terdapat setidaknya 4 (empat) fitur utama yang menjadi tolak ukur dalam pengembangan portal online penyedia informasi bantuan hukum yang lebih baik, yakni, 1) akses bagi pengunjung portal online untuk mencari tahu sendiri masalah hukum yang dihadapinya, 2) fitur untuk menyaring hasil pencarian, 3) fitur yang menyediakan informasi hukum sebagai bahan edukasi mandiri bagi pengunjung portal online, 4) serta fitur untuk terhubung dengan layanan bantuan hukum dan layanan sejenisnya.[36]

Dalam pengembangan akses bagi pengunjung portal online untuk mencari tahu sendiri masalah hukum yang dihadapinya, ketiga negara tersebut telah berupaya melengkapi portal dengan akses terhadap beragam informasi hukum, akses pencarian berdasarkan kata kunci (keyword), dan bahkan mengembangkan kapasitas portalnya untuk dapat memproses bahasa alami (natural language processing).[37] Beberapa praktik baik dalam hal pengembangan dan penggunaan portal online di berbagai negara ini, dapat menjadi acuan atau referensi untuk portal online penyedia informasi yang sudah ada di Indonesia.

Dalam mendorong fitur akses bagi pencari keadilan untuk mencari informasi secara mandiri terkait masalah hukumnya, Ministry of Justice[38] Selandia Baru mengembangkan portal online sebagai halaman yang dikhususkan bagi pencari informasi hukum atau bantuan hukum. Portal online tersebut telah mengembangkan fitur pencarian tingkat lanjut hingga pada tahap pengembangan natural language processing. Hal ini dapat memudahkan publik untuk memasukkan pertanyaan dengan tatanan bahasanya namun tetap dapat memperoleh jawaban sesuai harapan dengan kata kunci yang dimasukkan.

---

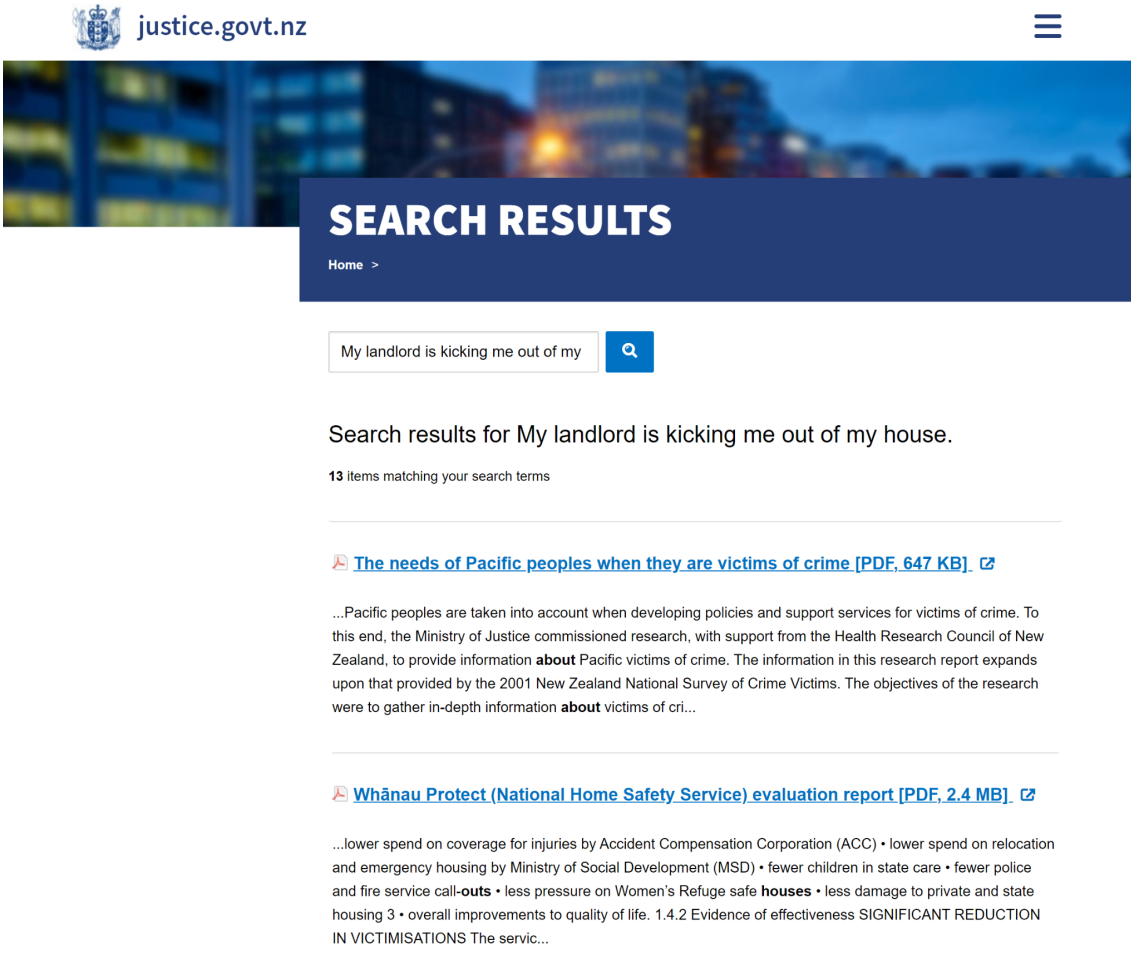
36 Pewtrusts.org, "What is a Legal Assistance Portal?," 2019, diakses di https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/fact-sheets/2019/10/what-is-a-legal-assistance-portal

37 Natural language processing adalah sebuah fitur yang memungkinkan pengunjung untuk mengetik pertanyaannya menggunakan bahasa awam atau bahasanya sendiri tanpa harus menggunakan istilah-istilah hukum yang rumit dalam pencariannya yang kemudian akan dicocokkan secara otomatis dengan informasi hukum dan/atau informasi bantuan hukum yang sesuai. Misalnya seperti 'saya diusir dari kontrakan saya' akan diproses sebagai masalah pengusiran paksa. Dalam https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/fact-sheets/2019/01/interactive-online-portals-offer-targeted-legal-resources-on-demand diakses pada 22 Februari 2023

38 Selengkapnya dilihat di https://www.justice.govt.nz/

Gambar 1.1.

Contoh fitur pencarian dengan kemampuan natural language processing



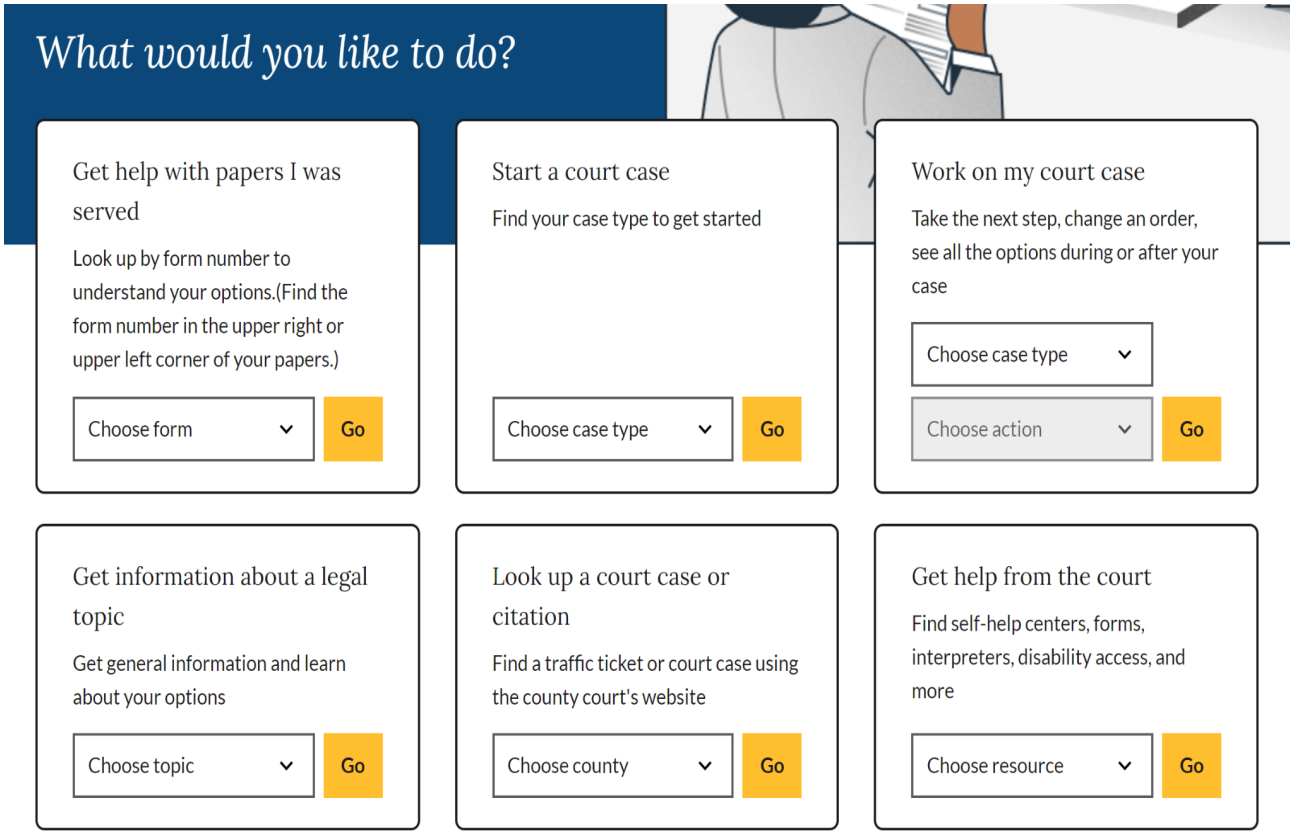
Sumber: https://www.justice.govt.nz/

Tidak hanya itu, terkait fitur untuk menyaring hasil pencarian informasi, portal-portal tersebut juga telah mengembangkan mekanisme penyaringan dengan tampilan yang interaktif. Seperti contohnya pada halaman 'Self-Help Guide to the California Courts'[39] milik Pengadilan di California, Amerika Serikat ini berupaya untuk mengkategorikan topik-topik informasi secara terarah (guided information) yang sekiranya paling dibutuhkan oleh pencari keadilan. Hal ini dapat memudahkan pencari keadilan untuk mencari tahu hal-hal mendasar yang dapat dilakukan ketika ia berhadapan dengan hukum. Hal ini dapat membantu pencari keadilan, dikarenakan banyak dari mereka bahkan tidak tahu bagaimana memulai, langkah awal atau mencari informasi apa yang sebetulnya dibutuhkan atau perlu dilakukan ketika berhadapan dengan hukum pertama kali.[40]

39 Selengkapnya dilihat di https://selfhelp.courts.ca.gov/
40 Hasil wawancara dengan Narasumber LM, pada 21 Juli 2023

Gambar 1.2.

Contoh fitur penyaringan interaktif pada portal online milik Pengadilan California,



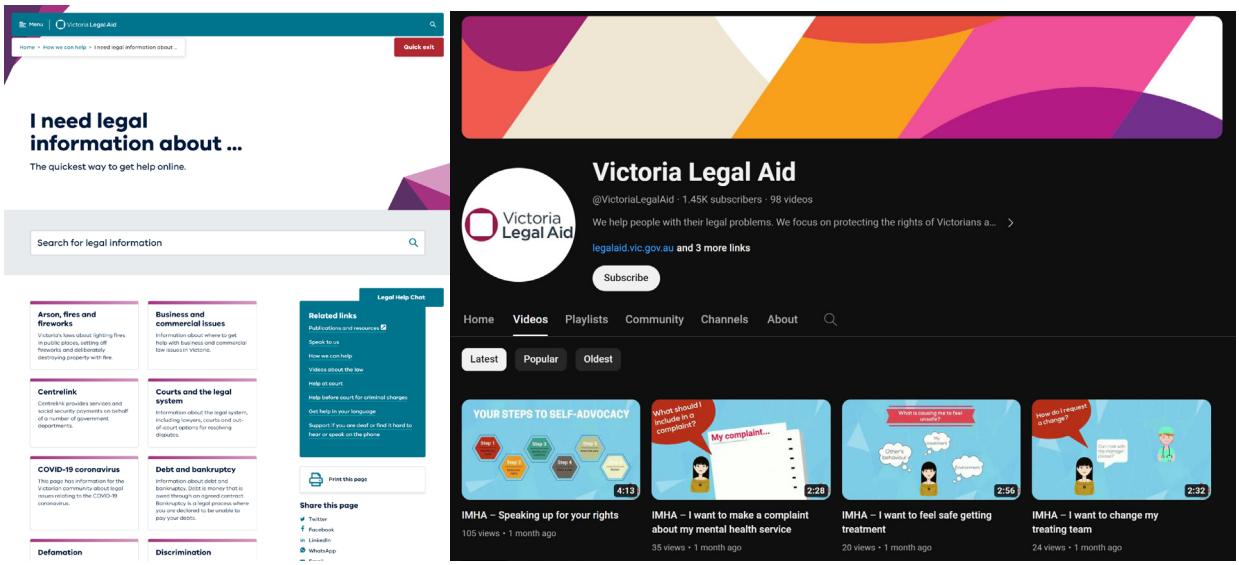
Sumber: https://selfhelp.courts.ca.gov/

Selanjutnya, portal-portal online di berbagai negara tersebut juga menyediakan beragam konten edukasi terkait masalah hukum, yang dapat diakses secara mudah dan cuma-cuma oleh pengunjung portal. Bentuknya mulai dari konten tertulis yang bersifat interaktif di dalam portal, dokumen berisi informasi yang dapat diunduh, hingga konten video edukasi. Akses terhadap konten-konten edukasi tersebut juga ditunjang dengan penggunaan media sosial seperti Youtube. Seperti contohnya dalam portal online milik Victoria Legal Aid[41] yang merupakan organisasi bantuan hukum di negara bagian Victoria. Adanya konten edukasi bersifat mandiri ini dapat membantu pencari keadilan dan masyarakat secara umum untuk memahami mengenai isu-isu hukum yang telah atau dapat dialaminya. Konten edukasi yang bersifat terarah ini juga mampu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat pada isu-isu yang banyak terjadi lingkungannya sehingga akses terhadap keadilan juga dapat diupayakannya secara mandiri dan berdaya. Penunjang portal dengan penggunaan media sosial populer, juga dapat membuat masyarakat yang kesulitan untuk memahami informasi dalam portal online secara lebih mudah dan jelas tanpa harus mengeluarkan biaya atau upaya tambahan.

41 Selengkapnya dilihat di https://www.legalaid.vic.gov.au

Gambar 1.3.

Contoh fitur konten edukasi (kiri), dan contoh penggunaan media sosial Youtube sebagai penunjang (kanan) pada portal online Victoria Legal Aid



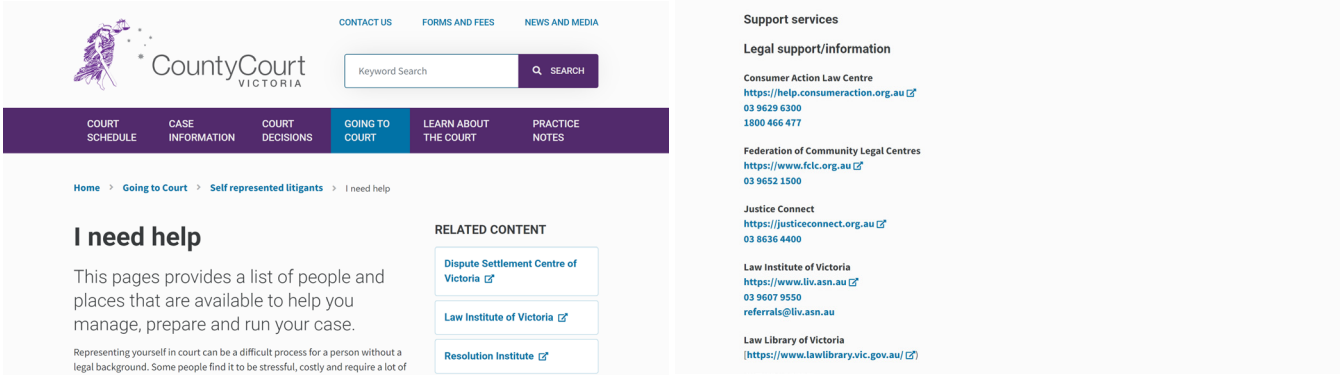
Sumber: https://www.legalaid.vic.gov.au

Selanjutnya, fitur penting lainnya dalam portal online penyedia informasi bantuan hukum adalah tersedianya akses bagi pengunjung untuk terhubung dengan penyedia layanan bantuan hukum dan layanan sejenisnya. Hal ini dikarenakan, ketika berhadapan dengan hukum kerap kali proses yang dijalani tidak hanya berkaitan dengan pengadilan ataupun kepolisian saja namun juga penyedia layanan perawatan psikologis, perawatan medis, kebutuhan pembuktian dengan visum/tes DNA, kebutuhan pendamping dan lain sebagainya.[42] Sehingga, akses ke layanan pendukung lain dalam portal online yang ada dapat bermanfaat bagi pencari keadilan. Seperti contohnya dalam portal Pengadilan Tingkat Pertama Victory (County Court of Victoria)[43] di mana terdapat informasi rujukan terhadap layanan pendukung seperti bantuan hukum dan pendamping. Bahkan dalam portal online yang dimiliki, terdapat fitur untuk layanan mengurus dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan sebagai penerima bantuan hukum secara daring melalui portal informasinya tersebut. Fitur-fitur untuk layanan pendukung ini dapat memudahkan pencari keadilan untuk menjalani proses hukum yang memiliki banyak tahap dan cenderung menakutkan. Layanan pendukung yang terbuka dan komprehensif dapat mendorong pencari keadilan untuk secara berdaya mengupayakan keadilan yang dibutuhkannya.

42 Arsa Ilmi Budiarti, et.al., Survei Kebutuhan Hukum bagi Kelompok Rentan tahun 2022, (Jakarta: IJRS, 2022), hlm. 207
43 Selengkapnya dilihat di https://www.countycourt.vic.gov.au/

Gambar 1.5.

Contoh fitur layanan pendukung - rujukan ke organisasi bantuan hukum pada portal County Court of Victoria



Sumber: https://www.victimsinfo.govt.nz/

Selain fitur-fitur tersebut, terdapat pula fitur khusus yang disediakan bagi kelompok tertentu, seperti misalnya pada portal online "Victims Information"[44], sebuah situs khusus yang dikembangkan oleh Ministry of Justice Selandia Baru untuk menyediakan informasi hukum yang relevan bagi korban tindak pidana, khususnya perempuan dan anak. Di portal online tersebut, terdapat beragam fitur seperti "quick exit", yakni tombol khusus yang dapat segera mengalihkan portal Victims Information yang sedang dibuka, untuk menuju langsung ke situs Google. Fitur ini ditujukan bagi korban tindak pidana yang khawatir aktivitasnya di portal tersebut diketahui oleh pelaku tindak pidana—yang kerap kali hidup bersama dalam satu atap. Tidak hanya itu, terdapat pula fitur "The Shielded Site", sebuah tombol khusus dalam portal yang memuat berbagai fitur keamanan ekstra yang diperuntukkan bagi korban tindak pidana yang berada dalam kondisi terancam. Adanya fitur-fitur khusus ini dapat membantu pencari keadilan dari kelompok rentan untuk dapat secara mudah dan aman mengakses informasi dan bantuan hukum yang dibutuhkannya. Kondisi portal online yang responsif dan sensitif terhadap kebutuhan kelompok rentan merupakan aspek penting yang perlu diupayakan mengingat prevalensi kelompok rentan untuk menjadi korban kejahatan cenderung lebih tinggi dibandingkan kelompok masyarakat lainnya. Sehingga, akses terhadap informasi dan bantuan hukum perlu didorong untuk menjawab kebutuhan yang ada pada kelompok rentan.

44 Selengkapnya dilihat di https://www.victimsinfo.govt.nz/

BAB 3

KONDISI PORTAL ONLINE PENYEDIA INFORMASI BANTUAN HUKUM DI INDONESIA SAAT INI

3.1. Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

3.1.1 Sasaran dan Strategi Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan dalam SPBE

Keberadaan portal online yang berperan menyediakan informasi bantuan hukum saat ini tidak terlepas dari arus perubahan yang terjadi secara global terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyediaan layanan kepada publik. Seperti halnya pada sektor swasta, pemerintah juga mengembangkan praktik penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK melalui kebijakan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebelumnya, inisiatif ini sudah dimulai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Kebijakan ini memberikan tugas dan wewenang kepada para menteri, kepala lembaga, dan kepala daerah untuk mengembangkan penyelenggaraan SPBE sesuai dengan kemampuannya masing-masing.[45] Meski mampu meningkatkan infrastruktur SPBE di masing-masing daerah, akan tetapi masih ditemukan berbagai tantangan yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan SPBE masih belum terintegrasi dan belum cukup berpengaruh

45 Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres SPBE), Lampiran: Rencana Induk SPBE, hlm. 3-4

terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik.[46] Pasalnya, tingginya tingkat pengembangan infrastruktur tidak didukung dengan perubahan paradigma birokrasi pelayanan publik serta kualitas sumber daya manusia yang kompeten.[47] Artinya, pemanfaatan TIK dalam pelayanan publik tidak dapat berjalan optimal karena birokrasi yang kaku dan lambat, serta pegawai ASN yang tidak menguasai pengoperasian TIK. Hal inilah yang membawa pemerintah untuk mengembangkan SPBE secara lebih terintegrasi melalui perencanaan yang lebih terpadu, sehingga akses terhadap pelayanan publik dapat meningkat serta kinerja pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien.

Dalam dokumen perencanaan SPBE, disebutkan bahwa Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah diharapkan dapat membangun pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif, adaptif, dan mudah diakses oleh masyarakat serta memberikan ruang partisipasi masyarakat dalam turut serta penyusunan kebijakan dan program pembangunan.[48] Hal ini setidaknya menunjukkan bahwa SPBE menyasar dua perubahan dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu perubahan kinerja birokrasi pelayanan publik agar menjadi lebih produktif dan peningkatan akses layanan mandiri bagi publik yang memudahkan dalam memperoleh layanan tanpa harus disulitkan oleh mekanisme birokrasi. Selanjutnya, pemerintah juga telah menetapkan strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuat ruang partisipasi masyarakat, yaitu dengan memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi; dan membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.[49] Konsep ini pada praktiknya dikembangkan oleh masing-masing instansi di tiap sektor melalui pengembangan program digitalisasi dan elektronisasi layanan serta pemanfaatan platform online yang dapat diakses oleh publik.

Seiring berkembangnya pemanfaatan TIK, instansi-instansi di sektor hukum juga turut berupaya dalam menyelenggarakan SPBE yang pada umumnya dikaitkan dengan komitmen terhadap keterbukaan informasi publik. Misalnya, Mahkamah Agung (MA) membuat kebijakan di bidang keterbukaan informasi publik[50] yang menjadi cikal bakal dibentuknya situs web Direktori Putusan di mana setiap pengadilan dapat mengunggah dokumen putusan pengadilan secara elektronik, sehingga dapat diakses oleh publik secara cepat dan tanpa biaya.[51] Situs web Direktori Putusan[52] merupakan salah satu pelopor dalam penyediaan layanan informasi hukum yang diselenggarakan secara elektronik. Meski demikian, inisiatif yang dilakukan MA masih menyisakan beberapa pertanyaan terutama berkaitan dengan peran MA dalam membuka akses terhadap keadilan bagi publik.

Terlepas dari banyaknya apresiasi terhadap MA karena keberhasilannya melakukan terobosan dalam pemanfaatan TIK, akan tapi Direktori Putusan hanya mampu menjembatani pencari keadilan dalam memperoleh "hasil akhir" berupa putusan pengadilan. Secara konsep,

---

46 Ibid., hlm. 5
47 Ibid., hlm. 8
48 Ibid., hlm. 10
49 Ibid., hlm. 22
50 Ketua Mahkamah Agung, Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144/KMA/SK/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan. SK KMA tersebut sudah dicabut dan diubah beberapa kali yang terakhir dengan SK KMA No. 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan
51 Selengkapnya dilihat di https://putusan3.mahkamahagung.go.id/tentang.html,%20diakses%20pada%203%20Oktober%20202
52 Selengkapnya dilihat di https://putusan3.mahkamahagung.go.id

akses terhadap keadilan merupakan jalan bagi masyarakat untuk mempertahankan dan memulihkan hak serta menyelesaikan permasalahan hukum baik melalui mekanisme formal maupun informal, termasuk di dalamnya kemampuan masyarakat, sesuai dengan standar hak asasi manusia.[53] Artinya, akses terhadap keadilan tidak hanya berkaitan dengan "hasil akhir", melainkan juga keseluruhan "proses" yang ditempuh dalam penyelesaian permasalahan hukum yang dihadapi oleh para pencari keadilan. Dalam hal ini, MA dan institusi-institusi lain yang terkait dalam lembaga peradilan tentunya diharapkan dapat mengupayakan agar setiap orang yang memiliki perkara hukum bisa mendapatkan haknya secara adil.

3.1.2. Pemenuhan Akses terhadap Keadilan Melalui Layanan Informasi Bantuan Hukum Berbasis Elektronik

Informasi merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas proses penyelesaian permasalahan hukum. Idealnya, para pihak perlu dibekali informasi yang memadai mengenai proses penyelesaian masalah hukum yang ditempuhnya. Jika menggunakan analogi transportasi umum, maka informasi yang dimaksud dapat berupa informasi mengenai trayek/jalur, biaya, atau waktu/jarak tempuh dari tiap moda transportasi umum. Seseorang yang tidak memiliki informasi tersebut berisiko tersesat akibat mengambil transportasi umum yang tidak sesuai atau bahkan yang bersangkutan justru dapat mengurungkan niatnya untuk menggunakan transportasi umum tersebut. Hal serupa juga dapat dialami oleh pencari keadilan yang tidak dibekali dengan informasi terkait proses hukum yang akan dijalani. 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 dan, dalam konteks SPBE, perlu didorong agar dapat diselenggarakan secara elektronik.

Menurut studi Indonesia Judicial Research Society (IJRS) di tahun 2019, dari berbagai macam jenis informasi yang terkait dengan proses hukum, setidaknya terdapat 3 (tiga) informasi yang umumnya tidak didapatkan secara lengkap dan jelas oleh publik, yaitu informasi terkait perkembangan permasalahan, informasi terkait biaya prosedur, dan informasi terkait bantuan hukum.[54] Dari ketiga jenis informasi tersebut, informasi terkait bantuan hukum adalah yang paling banyak tidak didapatkan oleh publik.[55] Meski demikian, angka ini tidak menjelaskan apa saja yang menjadi faktor penyebab masyarakat tidak mendapatkan informasi hukum yang dibutuhkan, terutama terkait bantuan hukum.

Di sisi lain, inisiatif atau gerakan terkait penyebarluasan akses bantuan hukum pada dasarnya sudah dilakukan oleh pemerintah sejak lahirnya Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum (UU Bankum). Sesuai dengan ketentuan pada UU Bankum, program bantuan hukum diselenggarakan di bawah urusan Kementerian Hukum dan HAM

53 Dio Ashar Wicaksana, et.al., Op.Cit.
54 Ibid., hlm. 117
55 Ibid. hlm. 118. Disebutkan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi bantuan hukum (37%), tidak mendapatkan informasi biaya prosedur (34%), tidak mendapatkan informasi perkembangan permasalahan (12%) dari total 1.256 responden yang menjawab

(Kemenkumham) melalui Badan Pembangunan Hukum Nasional (BPHN).[56] Dalam hal ini, BPHN tidak berperan sebagai Pemberi Bantuan Hukum, melainkan sebagai pihak yang mengawasi dan melakukan verifikasi dan akreditasi terhadap lembaga bantuan hukum atau organisasi kemasyarakatan untuk memenuhi kelayakan sebagai Pemberi Bantuan Hukum.[57] Selain itu, BPHN juga bertanggung jawab atas Penyuluhan Hukum, yakni kegiatan penyebarluasan informasi hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum, sehingga tercipta budaya hukum di masyarakat.[58]

Mahkamah Agung juga secara terpisah sudah memiliki kebijakan terkait bantuan hukum melalui Perma No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan yang mengatur mengenai Posbakum Pengadilan. Hal ini dilakukan dengan membentuk pos bantuan hukum (Posbakum) di setiap pengadilan tingkat pertama yang bertugas untuk memberikan layanan hukum berupa informasi, konsultasi, dan advis hukum, pembuatan dokumen hukum, termasuk memberikan referensi organisasi bantuan hukum (OBH) yang dapat memberikan bantuan hukum cuma-cuma.[59] Dalam praktiknya, MA tidak secara langsung memberikan bantuan hukum kepada pencari keadilan, melainkan melalui kerjasama kelembagaan dengan pemberi layanan posbakum pengadilan. Kerjasama tersebut dapat dilakukan dengan beberapa lembaga seperti, lembaga masyarakat sipil penyedia advokasi hukum, unit kerja advokasi hukum pada organisasi profesi advokat, dan/atau lembaga konsultasi dan bantuan hukum perguruan tinggi.[60] Meski demikian, MA pada dasarnya tetap bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan informasi publik di pengadilan, dimana salah satu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala oleh pengadilan adalah informasi terkait hak masyarakat mendapat bantuan hukum.[61]

Jika dikaitkan dengan pembahasan sebelumnya terkait informasi hukum, maka dapat disimpulkan bahwa 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 yang kerap tidak didapatkan oleh publik. BPHN, selain menjadi pengawas dan verifikator Pemberi Bantuan Hukum, juga memiliki peran penting untuk mendorong peningkatan literasi bantuan hukum kepada publik, sehingga dapat berkontribusi terhadap peningkatan akses terhadap keadilan. Sedangkan, MA bukan hanya berperan dalam memutus perkara, tetapi juga memiliki peran dalam memberikan layanan informasi publik bagi para pencari keadilan, termasuk informasi bantuan hukum.

Berdasarkan hasil penelusuran secara online, kedua lembaga tersebut pada dasarnya telah menjalankan tugasnya dalam membuka akses informasi bantuan hukum kepada masyarakat, termasuk dengan memanfaatkan TIK sesuai strategi SPBE, yaitu dengan membuat aplikasi berbasis situs web yang dapat diakses oleh publik.

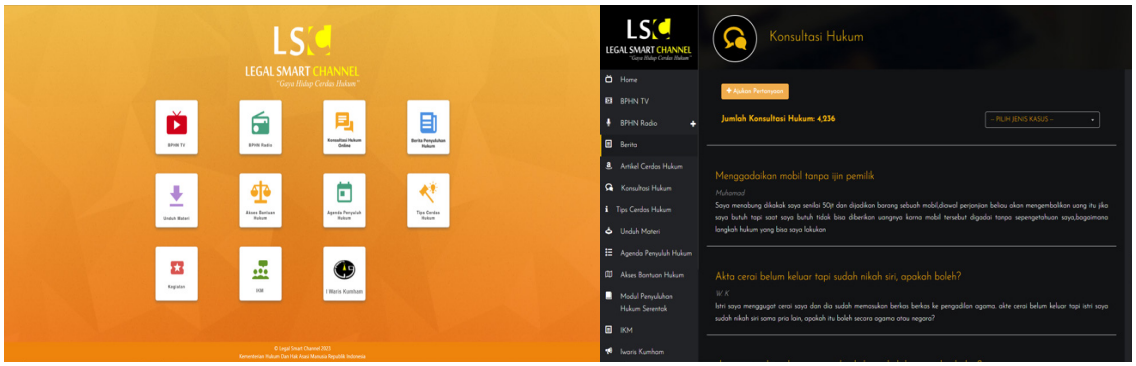
56 Menteri Hukum dan HAM, Permenkumham No. 41 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Pasal 361
57 Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, Pasal 7 ayat (1)
58 Menteri Hukum dan HAM, Permenkumham No: M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum, Pasal 1 angka 1
59 Mahkamah Agung, Perma No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu Di Pengadilan, Pasal 25
60 Mahkamah Agung, Perma No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu Di Pengadilan, Pasal 26 ayat (1)
61 Ketua Mahkamah Agung, Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan, Lampiran: Pedoman Pelayanan Informasi, hlm. 7

3.1.2.1 Layanan Informasi Bantuan Hukum Berbasis Elektronik oleh BPHN

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari BPHN, setidaknya terdapat 2 (dua) aplikasi yang dikembangkan terkait layanan informasi bantuan hukum, yaitu Sistem Informasi dan Dokumentasi Bantuan Hukum (SIDBANKUM)[62] untuk kebutuhan pelaporan OBH dan Legal Smart Channel (LSC)[63] untuk melakukan penyebaran dan perluasan informasi, termasuk juga konsultasi hukum.[64] Menariknya, fungsi penyuluhan hukum tidak hanya dilakukan oleh BPHN di tingkat pusat, tetapi juga oleh tiap kantor wilayah (Kanwil) Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham). Setiap Kanwil memiliki kewenangan untuk mengembangkan sendiri mekanisme penyuluhan hukum di wilayahnya masing-masing, termasuk dalam hal pengembangan layanan penyuluhan hukum berbasis elektronik. Sebagai contoh, Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta memiliki aplikasi berbasis situs web, yaitu "Hai Penyuluh" yang dikembangkan saat periode pandemi Covid-19 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan informasi bantuan hukum tanpa perlu datang ke kantor.[65]

A. Legal Smart Channel (LSC)[66]

Gambar 3.1
Website Legal Smart Channel



Sumber: https://lsc.bphn.go.id/

LSC merupakan portal online dan aplikasi android yang dikembangkan oleh BPHN pada tahun 2015/2016. LSC digunakan sebagai media untuk melaksanakan tugas fungsional penyuluh hukum yaitu menyebarkan informasi hukum. LSC dapat dikatakan menjadi jembatan antara penyuluh hukum sebagai pemberi informasi hukum dan masyarakat sebagai pemanfaat informasi hukum. Pada saat proses pengembangannya, LSC mendapatkan dukungan pendanaan dari pihak eksternal (donor/mitra pembangunan). Setelah pengembangan selesai dilakukan biaya pengelolaan LSC dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pada awalnya,

62 Selengkapnya dilihat di https://sidbankum.bphn.go.id/
63 Selengkapnya dilihat di https://lsc.bphn.go.id/
64 Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023
65 Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023. Namun, belum diketahui apakah setiap Kanwil Kemenkumham memiliki aplikasi serupa ataupun apakah aplikasi tersebut dapat digunakan secara bagi-pakai.
66 Deskripsi mengenai LSC merupakan hasil olah informasi dari FGD BPHN-MA, desk review dan hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023

LSC dikelola oleh Bidang Pembudayaan Hukum BPHN, namun saat ini tanggung jawab tersebut dipindahkan ke Pusat Data dan Teknologi Informasi (Pusdatin) Kementerian Hukum dan HAM[67]. Sayangnya, dikarenakan anggaran dari Pusdatin terbatas, maka untuk tahun ini (2023) kegiatan website dan aplikasi LSC untuk sementara diberhentikan.

Fungsi dari LSC sendiri adalah sebagai layanan konsultasi dan penyuluhan hukum gratis, yang diberikan kepada seluruh masyarakat tidak terbatas pada masyarakat tidak mampu. Tercatat cukup banyak masyarakat yang mengakses LSC, di mana layanan konsultasi hukum yang diberikan mencapai 10.000 per tahunnya.[68] Meskipun awal tahun kemunculannya yaitu pada periode tahun 2015 - 2018 jumlah kunjungan masyarakat masih cenderung rendah, namun terjadi kenaikan kunjungan pada tahun 2019 hingga tahun 2022. Lebih lanjut, LSC dinilai dapat memperluas jangkauan konsultasi hukum BPHN pada masyarakat yang berada di daerah.

Proses konsultasi hukum melalui LSC dilakukan dengan mengunjungi menu konsultasi hukum dalam website dan aplikasi. Dalam menu ini, masyarakat diminta untuk menuliskan permasalahan atau pertanyaan hukum mereka. Lalu, data konsultasi tersebut kemudian direkap oleh Bidang Pembudayaan Hukum BPHN, dan kemudian disampaikan kepada para penyuluh hukum di BPHN tersebut. Jawaban dari para penyuluh hukum akan diberikan kembali kepada Bidang Pembudayaan hukum, yang kemudian diunggah ke website atau aplikasi LSC.

Salah satu kendala dalam proses pengelolaan portal ini adalah jumlah penyuluh hukum yang terbatas serta tidak semua penyuluh menguasai masalah hukum yang masuk ke LSC. Selain itu, LSC juga masih belum terintegrasi dengan penyuluh-penyuluh hukum yang ada di daerah, padahal terdapat permintaan konsultasi hukum yang cukup tinggi dari daerah.

Dalam hal evaluasi terhadap pemberian informasi dan konsultasi hukum melalui LSC, BPHN telah mengupayakan sarana dan prosedur untuk masyarakat menyampaikan kritik dan saran secara efektif dan efisien. Situs web LSC dengan ini menyediakan kuesioner online sebagai instrumen dari Survei Pelayanan Konsultasi dan Bantuan Hukum dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei diklaim menjadi evaluasi bagi Pusat Penyuluhan dan Bantuan Hukum dalam meningkatkan mutu layanan dan kualitas kerja. Kuesioner dapat ditemukan dalam portal dan terdiri dari 3 (tiga) identitas diri, 9 (sembilan) pertanyaan substantif, dan 1 (satu) pertanyaan mengenai BPHN secara organisasional (Lampiran). Untuk menilai pelayanan konsultasi dan bantuan hukum, masyarakat wajib menggunakan surel dan menjawab keseluruhan pertanyaan agar survei dapat dikirim dan direkam oleh sistem. Pertanyaan substantif bersifat tertutup sehingga responden hanya dapat memilih salah satu opsi pertanyaan yang telah ditentukan, sedangkan satu pertanyaan lainnya bersifat terbuka dengan mempersilakan responden untuk menuliskan pendapatnya.

67 Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023
68 Ibid.

B. Hai Penyuluh[69]

Gambar 3.2.
Halaman Beranda Website "Hai Penyuluh"

Sumber: https://kanwilkumhamdki.ddns.net:58280

Hai Penyuluh merupakan salah satu website penyuluhan hukum yang dikembangkan oleh Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta. Latar belakang dikembangkannya portal online ini karena adanya pembatasan kunjungan masyarakat ke Kanwil pada masa pandemi Covid-19. Untuk mengatasi hambatan tersebut, para penyuluh Kanwil DKI Jakarta berinisiatif mengembangkan website "Hai Penyuluh" untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mendapatkan penyuluhan hukum tanpa perlu datang langsung ke kantor. Di dalam portal online ini terdapat informasi mengenai lembaga bantuan hukum yang telah terakreditasi, dan menjadi salah satu upaya sosialisasi bantuan hukum yang dilakukan oleh Kanwil daerah.

Inovasi portal online ini merupakan salah satu bentuk pemanfaatan peluang yang dilakukan oleh Kanwil, di mana setiap Kanwil di daerah memiliki kebebasan untuk mengembangkan inovasi penyuluhannya sendiri. Pendanaan pengembangan Hai Penyuluh dilakukan secara mandiri oleh para penyuluh Kanwil DKI Jakarta, adapun Kemenkumham memberikan dukungan berupa ruang server yang juga diperuntukkan untuk inovasi aplikasi lainnya.

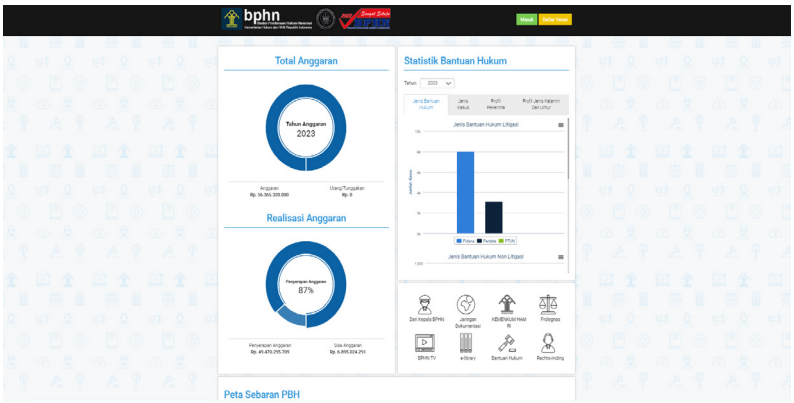
Pengelolaan portal online Hai Penyuluh dilakukan oleh staf penyuluh yang ada di Kanwil, dan dibantu oleh satu orang operator. Di dalam Hai Penyuluh terdapat 23 orang penyuluh hukum yang masing-masing memiliki akun tersendiri dan bertanggung jawab untuk memberikan konsultasi dalam website. Setiap orang dari masyarakat yang mengajukan konsultasi akan langsung terbagi ke masing-masing akun penyuluh, di mana durasi untuk menjawab dilakukan dalam 1 (satu) hari.

69 Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023 dan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023

C. Sistem Informasi Database Bantuan Hukum (SIDBANKUM)[70]

Gambar 3.3.

Halaman Beranda Website "SIDBANKUM"



Sumber: https://sidbankum.bphn.go.id

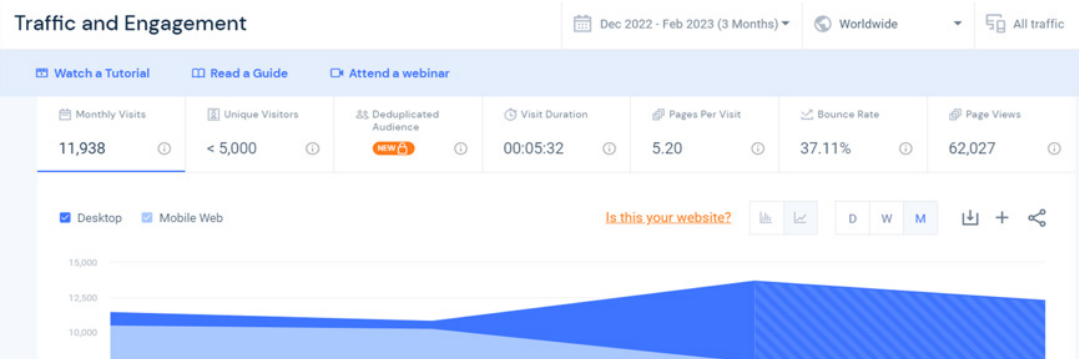
Sistem Informasi Database Bantuan Hukum (SIDBANKUM) merupakan portal online administrasi Organisasi Bantuan Hukum (OBH) yang memberikan bantuan hukum gratis. SIDBANKUM dikelola oleh Bidang Bantuan Hukum BPHN, dan dikembangkan pada tahun 2015 bersamaan dengan LSC. Latar belakang dikembangkannya website ini karena BPHN mengalami tantangan untuk melakukan verifikasi berkas keuangan dari OBH. Ketika itu, terdapat banyak dokumen yang harus diverifikasi sedangkan sumber daya manusia sangat sedikit, di mana terdapat hampir 300 OBH yang harus ditangani oleh 10-15 orang anggota dari BPHN.[71] Maka dari itu SIDBANKUM dibangun untuk membantu meningkatkan efisiensi sistem pelaporan keuangan OBH dari seluruh Indonesia.

Bersama dengan LSC, SIDBANKUM merupakan portal online e yang dikembangkan dengan dukungan pendanaan dari pihak eksternal (donor/mitra pembangunan). Sedangkan, pengelolaan portal setelah masa pengembangannya dibebankan kepada APBN. Sampai saat ini, SIDBANKUM terus digunakan oleh BPHN dan OBH, serta telah memiliki penganggaran yang cukup berkelanjutan untuk pengelolaannya. Akan tetapi, terdapat kendala untuk melakukan pengembangan lebih lanjut pada portal online ini, di antaranya keterbatasan penggunaan internet dan teknologi digital dari beberapa OBH dan Kanwil di daerah—termasuk kapasitas sumber daya yang masih cenderung minim. Selain kendala tersebut, sampai saat ini SIDBANKUM juga masih terus melakukan penyesuaian terhadap peraturan-peraturan yang ada. Hal ini dikarenakan pada awal pengembangannya, belum terdapat peraturan, petunjuk pelaksanaan maupun petunjuk teknis sebagai mekanisme yang dapat dijadikan acuan dalam pengelolaan SIDBANKUM.

70 Deskripsi mengenai LSC merupakan hasil olah informasi dari FGD BPHN-MA, desk review dan hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023

71 Hasil FGD dengan BPHN dan MA, pada 30 Maret 2023, serta hasil wawancara dengan BP, pada 14 Juli 2023

Gambar 3.4.
Hasil Analisis Penggunaan SIDBANKUM



Sumber: pro.similarweb.com

Berdasarkan hasil dari analisis penggunaan (traffic dan engagement) portal online SIDBANKUM, memperlihatkan bahwa pada setiap bulannya, portal online ini dikunjungi lebih dari 11.000 pengunjung. Meskipun pengunjung portal online SIDBANKUM cukup banyak, namun perlu diperhatikan bahwa portal online ini merupakan situs administrasi oleh OBH. Sehingga, dimungkinkan paling banyak yang berkunjung ke dalam portal merupakan OBH, dan bukan masyarakat secara umum. Akan tetapi tingginya kunjungan ini dapat dimanfaatkan oleh BPHN untuk memberikan informasi atau transparansi terkait bantuan hukum seperti menampilkan data terpilah penerima bantuan hukum, fokus pemberian bantuan hukum setiap OBH, dll., sehingga dapat memperluas jangkauan pengguna dan pemanfaatan SIDBANKUM kepada masyarakat yang lebih luas.

Berdasarkan penjelasan di atas, baik SIDBANKUM maupun LSC merupakan aplikasi yang dikembangkan berdasarkan grand design dari portal online integratif BPHN yaitu https://adil.bphn.go.id. Selain SIDBANKUM dan LSC, terdapat juga portal lainnya yang ingin dikembangkan yaitu Penyuluhan Hukum dan Peta Permasalahan Hukum. Integrasi portal ini diharapkan dapat mempermudah pemberian bantuan hukum masyarakat. Dengan kata lain, BPHN sudah merencanakan integrasi portal yang ada, yang tidak hanya memberikan informasi terkait bantuan hukum, namun juga data-data dan rujukan terhadap lokasi OBH yang terupdate. Akan tetapi sampai saat ini grand design tersebut masih belum dapat terlaksana.

3.1.2.2 Layanan Informasi Bantuan Hukum Berbasis Elektronik oleh MA

Dalam lingkungan pengadilan, layanan informasi bantuan hukum tidak dilakukan oleh MA secara terpusat, melainkan secara langsung oleh masing-masing pengadilan/satuan kerja melalui kerja sama dengan lembaga penyedia jasa hukum dengan membentuk Posbakum. Sebagai contoh, Pengadilan Negeri (PN) Sungguminasa bekerja sama dengan PBHI Sulawesi Selatan untuk memberikan layanan Posbakum agar masyarakat bisa mendapatkan layanan informasi, konsultasi, dan penyusunan dokumen hukum, baik secara tatap muka ataupun secara online. Layanan online tersebut dicantumkan dalam portal/website PN Sungguminasa

untuk menyediakan akses terhadap keadilan yang lebih dekat dan terjangkau, mengingat jarak daerah antara masyarakat dan PN sangat jauh yaitu sekitar 2-3 jam perjalanan.[72]

A. Informasi Posbakum dalam Situs Web PN Sungguminasa

Saat ini, pengadilan sedang berlomba-lomba untuk mendapatkan Predikat WBK/WBBM (Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), sehingga memicu inovasi termasuk dalam pengembangan website pengadilan. Beberapa di antaranya dengan mengembangkan hotline melalui WhatsApp (WA), dan mengembangkan layanan untuk masyarakat rentan. Dalam website pengadilan, khususnya pada pengadilan umum dan agama, dapat dilihat bahwa sudah tersedia informasi mengenai Posbakum sebagai layanan yang dapat diakses di pengadilan. Meskipun, pada pengadilan Militer sesuai dengan UU Nomor 31 Tahun 1997 tentang Peradilan Militer, bantuan hukum merupakan salah satu bentuk rawatan kedinasan, sehingga setiap satuan wajib memberikan bantuan hukum bagi prajurit yang sedang berperkara—di mana tidak masuk dalam kerangka Posbakum.

Saat ini tidak ada kewajiban yang mewajibkan setiap pengadilan untuk menyebarkan informasi mengenai bantuan hukum. Namun inisiatif dan inovasi penyebaran informasi dilakukan oleh setiap pengadilan untuk memberikan informasi tersebut. Bahkan disebutkan pula bahwa informasi mengenai Posbakum telah menjadi ketentuan untuk dicantumkan dalam situs web.[73]

Gambar 3.5.
Tampilan Informasi Posbakum di Situs Web PN Sungguminasa

Sumber: https://www.pn-sungguminasa.go.id/

72 Hasil wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023
73 Hasil FGD dengan BPHN dan MA, pada 30 Maret 2023

Tidak hanya informasi mengenai Posbakum, namun informasi layanan-layanan lainnya yang diperoleh masyarakat dari pengadilan juga disediakan dalam situs web PN Sungguminasa—dan juga pengadilan di seluruh Indonesia. Selain itu, terdapat juga fitur seperti informasi hotline WhatsApp, layanan Posbankum Online melalui Zoom Meeting, hingga penggunaan sosial media yang terdapat dalam situs web.

Gambar 3.6.
Tampilan Beranda Situs Web PN Sungguminasa

Sumber: https://www.pn-sungguminasa.go.id/

3.1.2 Evaluasi Layanan dalam Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum Berbasis Elektronik Saat Ini

Meski pemerintah telah mengembangkan layanan informasi bantuan hukum melalui situs web, hasil tersebut masih belum sesuai dengan visi penyelenggaraan SPBE. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, peraturan mengenai SPBE pada dasarnya telah memberikan pedoman mengenai strategi dan capaian yang hendak diraih dalam penyelenggaraan SPBE. Dalam hal ini, strategi yang dimaksud adalah memastikan terpenuhinya kebutuhan pengguna dan membangun portal pelayanan publik yang bertujuan untuk mengembangkan tata kelola pelayanan SPBE yang efektif, berkualitas, dan terpadu. Setidaknya ada 2 (dua) hal yang bisa dievaluasi dari sasaran dan strategi penyelenggaraan SPBE tersebut. Pertama, terkait penyelenggaraan pelayanan dalam portal online yang berorientasi pengguna, dan kedua terkait pengembangan portal online pelayanan publik yang terpadu.

Terkait dengan penyelenggaraan layanan yang berorientasi kepada pengguna, pada dasarnya dengan disediakannya aplikasi berbasis situs web oleh BPHN dan MA, artinya kedua lembaga tersebut sudah berupaya untuk memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi terkait bantuan hukum. Meski demikian, pembangunan aplikasi oleh kedua lembaga masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan lembaga untuk memastikan terlaksananya tugas, namun belum memperhatikan sepenuhnya kebutuhan pengguna. Hal ini terlihat setidaknya ditemukan dari hasil wawancara dengan para penyedia portal online yang umumnya menyebutkan bahwa aplikasi-aplikasi tersebut dibangun sebagai media untuk

menjalankan tugas pada periode pandemi Covid-19 saat diberlakukannya kebijakan bekerja dari rumah (work from home), sehingga tidak memungkinkan untuk ke kantor. Selain itu, hasil wawancara juga mendapati bahwa belum adanya mekanisme evaluasi ataupun pelaporan yang optimal untuk menerima umpan balik (feedback) terhadap penggunaan aplikasi tersebut, baik secara internal maupun oleh eksternal.[74] Idealnya, layanan SPBE didukung dengan Survei Pengguna SPBE yang berupaya untuk mengetahui kebutuhan pengguna dan mengukur kepuasan terhadap layanan.[75] Dalam konteks layanan hukum untuk pemenuhan akses terhadap keadilan, survei tersebut umumnya dikenal juga dengan sebutan Survei Kebutuhan Hukum (Legal/justice need survey).[76] Melalui survei tersebut, penyedia layanan dapat memahami lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam menghadapi permasalahan hukum. Terlepas dari pentingnya penyediaan informasi dasar seperti informasi bantuan hukum, layanan SPBE juga harus bisa memetakan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Misalnya, penyedia layanan dapat melakukan survei untuk mengetahui informasi apa saja yang dibutuhkan oleh publik untuk dapat mengakses bantuan hukum. Dari survei tersebut dapat dipetakan apa saja yang menjadi hambatan publik dalam mengakses layanan informasi bantuan hukum. Misalnya, apakah terkait literasi, biaya layanan, bahasa, kekhawatiran kasusnya akan dipersulit, atau sebab-sebab lainnya. Dengan memiliki informasi tersebut, penyedia layanan bisa memperkirakan langkah apa yang perlu diambil untuk menjawab hambatan tersebut, misalnya dengan menyiapkan penyuluh hukum yang bisa berbahasa daerah, menggunakan aplikasi yang bebas biaya dan ramah pengguna, mencantumkan hak atas kerahasiaan informasi klien di aplikasi, dan sebagainya.

Selanjutnya, kelemahan juga ditemukan terkait dengan proses kerja (business process) dari tiap portal online yang disediakan oleh kedua institusi tersebut. Idealnya, layanan berbasis SPBE dibuat secara terpadu dan terintegrasi dengan layanan-layanan terkait lainnya. Konsep layanan informasi yang terpadu dan integrasi inilah yang menjadi ciri khas portal pelayanan publik. Jika dikaitkan dengan informasi bantuan hukum, maka idealnya layanan informasi tersebut bukan merupakan layanan yang berdiri sendiri, melainkan berbentuk portal yang terkoneksi dengan layanan-layanan lainnya yang terkait dengan kebutuhan pengguna untuk dapat menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapi. Sayangnya hal ini belum menjadi pilihan dalam layanan yang disediakan oleh kedua lembaga. Fokus dari penyediaan layanan hanya sebatas pada pemberian layanan oleh petugas atau pihak yang ditugaskan oleh MA dan BPHN. Misalnya, aplikasi LSC dan Hai Penyuluh yang pengelolaannya hanya dibatasi untuk penyuluh hukum di masing-masing institusi saja.[77] Meski penyuluh hukum memiliki standar kompetensi, akan tetapi hal ini tentunya akan membuat calon klien kesulitan apabila petugas pemberi layanan tidak memiliki kapasitas untuk menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna. Misalnya, klien yang membutuhkan konseling psikolog atau juru bahasa isyarat untuk penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penting untuk merancang aplikasi yang dapat digunakan secara bagi pakai antara penyedia layanan. Setidaknya, aplikasi atau situs web

74 Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2021, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023, dan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023
75 Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres SPBE), Ibid. hlm. 30
76 Choky Risda Ramadhan, et.al., Op.Cit.
77 Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 23 Juli 2023, dan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023

yang dibangun dapat dikelola juga oleh para pemberi bantuan hukum, selain petugas yang bekerja di masing-masing instansi, sehingga pengguna dapat secara mudah mendapatkan informasi bantuan hukum yang dibutuhkan dalam satu platform.

Hal lain yang juga berkaitan dengan konsep portal informasi adalah mengenai pemberdayaan pengguna layanan agar dapat secara mandiri menyelesaikan permasalahan hukumnya tanpa harus dipersulit dengan birokrasi yang rumit dan kaku. Artinya, selain menyediakan layanan informasi terkait akses bantuan hukum sistem yang ada seharusnya dapat memberikan informasi yang mampu membantu pengguna memahami proses yang perlu dilalui untuk menyelesaikan masalah hukumnya. Meminjam analogi pada bagian sebelumnya mengenai transportasi umum, seseorang seyogianya diberikan pilihan untuk menggunakan transportasi umum atau menggunakan kendaraan pribadi untuk mencapai tujuannya. Meski demikian, hal tersebut tidak mengurangi hak yang bersangkutan untuk tetap mendapatkan informasi mengenai rute, jarak, waktu, dll apabila hendak menggunakan kendaraan pribadinya. Artinya, pencari keadilan berhak untuk tidak mengakses bantuan hukum, namun dia tetap berhak untuk mendapatkan informasi terkait proses hukum yang akan dilaluinya. Sayangnya, hal ini belum menjadi fokus dari kedua lembaga penyedia layanan informasi bantuan hukum, sebab layanan yang disediakan umumnya bersifat konsultatif,[78] Hal ini terlihat jelas pada layanan Posbakum di MA yang pada portal situs pengadilan cenderung minim dengan informasi edukatif bagi pencari keadilan, meskipun layanannya sudah dapat diakses secara mudah melalui situs web ataupun aplikasi umum seperti Zoom dan WhatsApp. Sedangkan, informasi yang bersifat edukatif dan memberdayakan pengguna masih sangat terbatas dan substansinya belum disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini sangat erat kaitannya dengan survei yang dilakukan terhadap pengguna untuk menilai kebutuhan hukum publik.

Selain kedua aspek di atas, evaluasi juga perlu dilakukan terhadap aspek dukungan dan komitmen lembaga dalam memberikan layanan informasi bantuan hukum kepada publik. Hal ini menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan dari layanan yang sudah ada di masa yang akan datang. Hal ini perlu menjadi perhatian mengingat lahirnya layanan elektronik di bidang bantuan hukum berawal dari situasi pandemik Covid-19 saat diberlakukannya kebijakan work from home. Dengan kembalinya situasi pada keadaan normal, harapannya layanan tersebut tidak lantas ditinggalkan begitu saja. Sayangnya, saat ini belum ada kebijakan yang berisi mandat untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut baik secara tatap muka dan secara elektronik. Kebijakan pemerintah terkait SPBE saja tentunya tidak cukup untuk dijadikan landasan mengingat substansi pengaturannya hanya bersifat sebagai pedoman, hal ini harus diperkuat dengan adanya 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. Selain institusionalisasi layanan, praktik di lapangan tidak akan dapat terlaksana tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai. Sangat disayangkan

78 Hasil wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023, Narasumber BP, pada 14 Juli 2023, dan Narasumber KK, pada 23 Juli 2023

apabila pelayanan publik oleh pemerintah harus bergantung pada mitra pembangunan.[79] Pasalnya, apabila dukungan dari mitra pembangunan selesai, maka dikhawatirkan layanan tersebut akan berhenti beroperasi pula. Hal ini tentunya perlu dipersiapkan oleh para pejabat di tiap instansi untuk menganggarkan pengelolaan layanan berbasis elektronik yang menjadi tanggung jawab institusinya. Tentunya, penganggaran tersebut tetap perlu memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi, sehingga perencanaannya dapat dilakukan secara terpadu dengan pemberi layanan yang terkait agar dapat dibangun sistem berbagi pakai yang tentunya akan lebih menghemat biaya.

3.2. Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum Berbasis Elektronik oleh Masyarakat Sipil

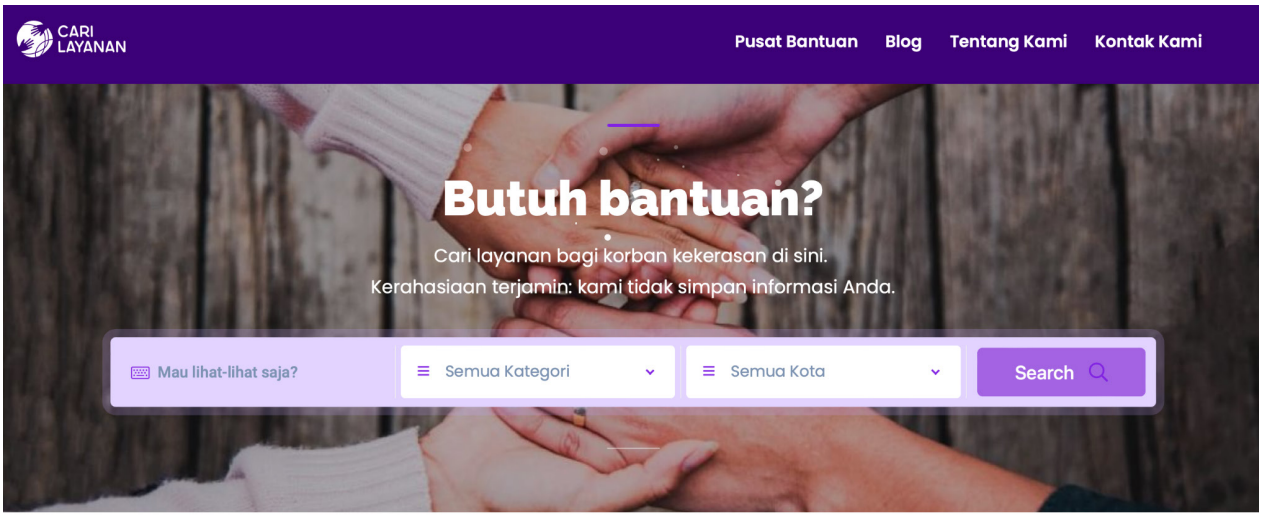
Secara normatif, Penyelenggaraan SPBE merupakan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Meski demikian, saat ini Pemerintah tidak melarang pihak privat[80] baik di Indonesia maupun asing[81] untuk menawarkan jasa maupun layanan kepada publik menggunakan sistem elektronik. Dalam konteks informasi bantuan hukum, pada praktiknya, selain layanan informasi bantuan hukum yang dikelola langsung oleh pemerintah, penelitian ini juga menemukan beberapa kelompok masyarakat sipil yang berupaya untuk memperluas akses bantuan hukum melalui penyelenggaraan sistem elektronik. Berikut ini adalah deskripsi dari beberapa Penyelenggara Sistem Elektronik Privat yang menyediakan jasa dan layanan informasi bantuan hukum:

A. Cari Layanan

Cari Layanan (https://carilayanan.com) merupakan portal online berbasis situs yang berupa direktori lembaga layanan bagi korban kekerasan berbasis gender. Portal ini dimiliki oleh Perkumpulan Lintas Feminis Jakarta yang dibuat sebagai respon atas banyaknya pengaduan yang masuk mengenai kekerasan berbasis gender dari berbagai kalangan. Pengaduan yang masuk tidak hanya terkait terjadinya kasus namun juga permintaan atas informasi yang terkait permasalahan hukum yang dialami.[82] Pada awalnya, Cari Layanan merupakan portal informasi yang memuat berbagai informasi terkait isu-isu kekerasan berbasis gender, hak kesehatan seksual reproduksi, kesehatan mental, dan lain sebagainya. Seiring berjalannya waktu, Cari Layanan dikembangkan menjadi portal rujukan dan jejaring yang bekerja sama dengan kurang lebih 110 lembaga layanan.[83] Lembaga-lembaga yang terdaftar pada Cari Layanan merupakan lembaga non-pemerintah maupun lembaga pemerintah yang sebagian besar menyediakan layanan gratis (tanpa biaya).[84]

79 Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023
80 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 angka 6 huruf b. Dijelaskan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat adalah penyelenggaraan Sistem Elektronik oleh orang, Badan Usaha, dan masyarakat,
81 Ibid., Orang adalah orang perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum.
82 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023
83 Ibid.
84 Selengkapnya dilihat di https://carilayanan.com/about/

Gambar 3.7.
Halaman Beranda Portal Cari Layanan



Untuk mendapatkan informasi, pengguna tidak diperlukan untuk melakukan registrasi terlebih dahulu seperti halnya pada aplikasi pada umumnya. Pengguna dapat langsung melakukan pencarian informasi menggunakan alat pencarian yang tersedia di halaman muka Cari Layanan. Pengguna dapat mencari informasi penyedia layanan menggunakan 3 (tiga) pilihan metode yaitu menggunakan pencarian kata kunci, pencarian berdasarkan kategori, dan pencarian berdasarkan wilayah. Untuk pencarian kata kunci, pengguna cukup mengetik jenis informasi yang diinginkan pada kolom pencarian, lalu hasil pencarian akan menampilkan daftar penyedia layanan yang sesuai dengan kata kunci yang dimasukkan. Selain itu, pengguna dapat memilih terlebih dahulu daftar Kategori untuk memudahkan pencarian daftar penyedia layanan. Adapun kategori yang tersedia di antara lain: Bantuan Hukum, Konsultasi, Konseling, Rumah Aman, Kesehatan, Khusus Anak, dan Disabilitas. Selain daftar Kategori, pengguna juga dapat melakukan penelusuran berdasarkan wilayah dengan memilih terlebih dahulu Kota yang menjadi lokasi pencarian penyedia layanan.

Hasil dari pencarian pada Cari Layanan akan menampilkan daftar penyedia layanan yang sesuai dengan kata kunci, pilihan Kategori, serta pilihan Kota yang digunakan. Pengguna kemudian dapat memilih dari daftar tersebut untuk mendapatkan informasi detail dari tiap penyedia layanan. Adapun informasi detail yang bisa didapatkan adalah Deskripsi, Kontak, Jam Kerja, serta link rujukan yang dapat membawa pengguna pada situs web atau layanan digital yang disediakan oleh penyedia layanan. Pengintegrasian antara informasi penyedia layanan dan layanan digital yang disediakan oleh masing-masing lembaga tentunya memudahkan pengguna, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan tanpa perlu mencari ulang informasi tersebut menggunakan situs pencarian lainnya.

Dalam proses pengembangan dan pengelolaannya, Cari Layanan didukung oleh adanya pendanaan dari pihak eksternal (donor/mitra pembangunan) serta jaringan layanan pendukung yang telah dikolaborasikan sejak awal. Selain kolaborasi, Cari Layanan juga membuka peluang bagi para penyedia layanan untuk mendaftarkan lembaganya agar masuk dalam Direktori Cara Layanan. Terakhir, untuk menjaga kemutakhiran data, Cari Layanan melakukan konfirmasi kepada setiap penyedia layanan setiap 6 (enam) bulan sekali untuk memperbarui informasi tentang lembaganya.

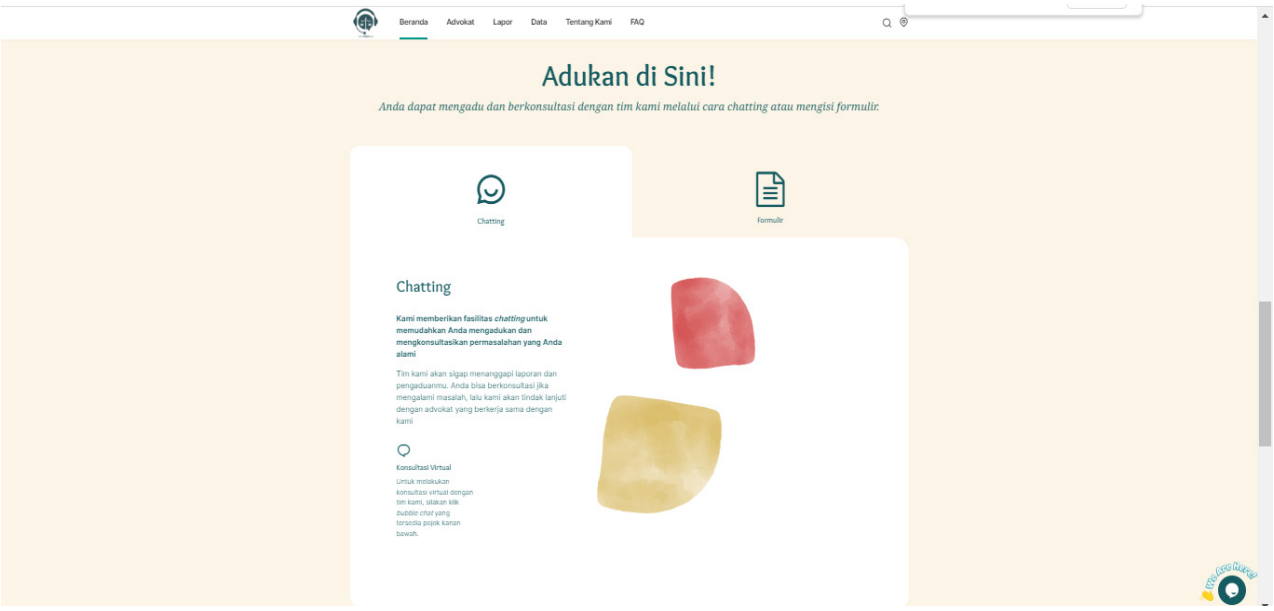
B. Lapor LBH Pers: Legal Aid Portal

Lapor LBH Pers (https://lapor.lbhpers.org/) adalah sebuah portal online penyedia layanan bantuan hukum berbasis situs web yang dibangun oleh Lembaga Bantuan Hukum Pers (LBH Pers). Melalui situs web ini, publik dapat mengadukan permasalahan hukum pada isu-isu kebebasan pers dan kebebasan berekspresi, pemenuhan hak atas informasi, serta hak ketenagakerjaan pekerja media. Selain itu, portal online ini ditujukan untuk membuka akses bantuan hukum kepada pencari keadilan yang berada di luar Jakarta.

Sebelum membangun portal online ini, LBH Pers menerima banyak laporan pengaduan, khususnya selama masa pandemi Covid-19. Akan tetapi, situasi saat itu tidak memungkinkan bagi mereka untuk menangani pengaduan-pengaduan tersebut, terutama yang ada di luar Jakarta. Berangkat dari keadaan tersebut, mereka kemudian mulai mengembangkan portal online Lapor LBH Pers. Dengan adanya portal ini, LBH Pers dapat merujuk kasus-kasus yang diterimanya ke Jaringan Advokat yang saat ini tersedia di 20 provinsi.

Khusus di LBH Pers sendiri, saat ini terdapat 5 (lima) orang advokat yang bertugas untuk menerima laporan pengaduan dan memberikan konsultasi hukum melalui Lapor LBH Pers. Publik bisa menggunakan fitur unggulan yang disediakan, yaitu fitur live chat, untuk mendapatkan konsultasi hukum langsung dari para advokat di LBH Pers tanpa dipungut biaya. Selain fitur tersebut, publik juga dapat membuat laporan tertulis dengan cara mengisi form pengaduan. Meski demikian, tidak semua pengaduan ditindaklanjuti dengan pendampingan. Umumnya, pengaduan yang masuk akan dilayani dengan cara konsultasi atau menggunakan metode ghost lawyer, dimana LBH Pers menyiapkan draft atau rancangan dokumen yang dibutuhkan dan klien maju sendiri ke tahap tripartit (misal, untuk kasus ketenagakerjaan). LBH Pers baru akan memberikan bantuan hukum berupa pendampingan apabila terdapat kasus yang memiliki potensi berdampak luas. LBH Pers juga tentunya dapat merujuk kasus-kasus tertentu pada Jaringan Advokat di daerah. Hanya saja, fitur rujukan tersebut belum terintegrasi dengan penyedia layanan di luar jasa hukum, seperti penyedia layanan psikolog ataupun rumah aman untuk korban kekerasan.

Gambar 3.8.
Halaman Beranda Portal Lapor LBH Pers



Selain konsultasi hukum, publik juga dapat mengakses artikel-artikel seputar permasalahan hukum ketenagakerjaan dan pers. Uniknya, selain menyediakan artikel hukum, situs ini juga menyediakan informasi yang dikemas dalam bentuk Frequently Asked Questions (FAQ) atau berbentuk tanya jawab yang disediakan oleh LBH Pers. Melalui fitur ini, publik dapat mempelajari secara mandiri beberapa informasi dasar mengenai penyelesaian sengketa terutama pada lingkup sengketa pers dan sengketa hubungan industrial.

Hal menarik yang termuat dalam layanan portal ini adalah adanya kebijakan privasi yang tunduk pada UU Perlindungan Data Pribadi. Berdasarkan penelusuran lebih lanjut, portal Lapor LBH Pers menjadi satu-satunya portal yang memuat pedoman privasi di antara portal-portal lainnya. Melalui kebijakan ini, LBH Pers menjelaskan secara terbuka penggunaan data pribadi yang dikumpulkan baik melalui website ataupun media lainnya. Dalam hal ini, LBH Pers menjamin bahwa data pribadi yang dikumpulkan akan dijamin kerahasiaannya serta memberikan hak bagi pemilik data pribadi untuk menarik kembali persetujuan pemrosesan data pribadi miliknya. Semua data pribadi yang diterima juga akan dihapus dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun setelah data pribadi tersebut diserahkan ke LBH Pers, sehingga publik mendapatkan jaminan perlindungan agar data pribadinya tidak akan digunakan secara melawan hukum.

C. Perqara

Perqara merupakan portal online hukum berbasis chat yang menghubungkan pencari keadilan dengan advokat. Perqara menghubungkan advokat yang tersebar di seluruh Indonesia dengan pencari keadilan melalui fitur chat untuk memberikan layanan

konsultasi hukum dengan durasi 30 (tiga puluh) menit.[85] Terdapat 3 (tiga) mitra Perqara yang bekerjasama secara langsung dengan Perqara yakni: PERADI, Pusat Bantuan Hukum PERADI dan Young Lawyers Committee PERADI. Selain layanan pesan singkat yang disediakan, Perqara juga menyediakan fitur blog yang memuat kumpulan artikel hukum seputar permasalahan yang dihadapi oleh para pencari keadilan.

Untuk menggunakan layanan Perqara pengunjung diwajibkan terlebih dahulu untuk membuat akun sehingga dapat terhubung dengan advokat. Setelah itu pengguna dapat melihat daftar advokat beserta spesifik keahlian yang tersedia sebagai mitra dan yang sedang online, sehingga pengguna dapat memilih advokat siapa yang hendak diajak untuk konsultasi hukum permasalahannya. Sebagai bentuk insentif Perqara juga menampilkan informasi "top advokat" dan "top instansi" sebagai bentuk penghargaan terhadap advokat yang telah memberikan layanan pro bono. Yang menarik pasca selesai berkonsultasi pengguna layanan dapat memberikan umpan balik (feedback) terhadap layanan konsultasi yang dilakukan dalam bentuk skala 1-5 hingga testimoni yang dapat dituliskan. Umpan balik ini terekam dan dapat dilihat oleh pengguna lainnya sehingga dapat menjadi salah satu indikator preferensi advokat yang dapat digunakan untuk memilih advokat.

Sebagai petunjuk pengguna, Perqara telah menyusun kontrak sederhana berbentuk syarat dan ketentuan pengguna yang memuat berbagai hak dan kewajiban serta informasi dalam penggunaan portal. Termasuk mengenai kebijakan privasi terkait dengan pengumpulan, penyimpanan dan pelindungan data pribadi penggunannya. Dalam perkembangannya Perqara juga turut mengembangkan layanannya dengan memberikan layanan kepada perusahaan.

Gambar 3.8.
Halaman Beranda Portal Perqara

85 Selengkapnya dilihat di https://perqara.com/faq

D. Portal Online Lainnya

Selain Perqara, terdapat Portal Online Lainnya (POL) yang juga dikembangkan oleh pihak swasta. POL merupakan platform layanan hukum berbayar yang memberikan jasa konsultasi hukum serta jasa pembuatan dan ulasan legal dokumen. Walaupun POL bukan layanan bantuan hukum gratis, akan tetapi pengembangan portal konsultasi hukum POL dapat memberikan gambaran bagaimana portal informasi hukum berkembang di masyarakat. POL merupakan pendekatan baru dalam jasa hukum, yang mendekatkan masyarakat kepada layanan konsultasi hukum, dengan biaya yang relatif lebih terjangkau. Pendanaan portal ini seutuhnya berasal dari profit transaksi yang terjadi di dalam portal antara advokat dengan klien atau pengunjung website. Meskipun merupakan portal berbayar, POL beberapa kali memberikan konsultasi gratis bekerjasama dengan organisasi masyarakat sipil dan pemerintah.

Layanan konsultasi POL dilakukan di dalam website melalui fitur chat dan telepon. Pengunjung dapat memilih menggunakan fitur chat atau telepon untuk berkonsultasi, dan kemudian secara sistem POL akan menghubungkan masyarakat dengan advokat yang sesuai dengan permasalahan hukum yang dihadapi. POL menyeleksi advokat yang ingin bergabung ke dalam portalnya, guna menjamin kualitas jasa konsultasi yang diberikan.

Penyebaran informasi bantuan hukum dalam bentuk portal telah dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat sipil, guna meningkatkan akses keadilan masyarakat. Portal-portal yang ada ini telah menjaring cukup banyak masyarakat yang membutuhkan informasi hukum. Portal-portal ini juga mengembangkan beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mempermudah mereka menggunakan atau mengoperasikan layanan portal yang disediakan. Akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan dalam portal yang menyebabkan tidak optimalnya pemanfaatan portal informasi bantuan hukum yang ada. Maka dari itu perlu adanya telaah terhadap kebutuhan informasi bantuan hukum masyarakat dan sejauhmana portal yang ada memenuhi kebutuhan tersebut. Sehingga dapat diidentifikasi perbaikan apa yang perlu dilakukan.

BAB 4

KEBUTUHAN MASYARAKAT TERHADAP INFORMASI BANTUAN HUKUM

4.1. Kebutuhan Informasi Hukum oleh Masyarakat

Kebutuhan informasi hukum pada masyarakat, setidaknya di Indonesia, beriringan dengan kebutuhan konsultasi hukum. Tidak seperti pembedaan kedudukan konsultasi hukum dan informasi hukum yang dilakukan Greacen[86], masyarakat dalam melakukan konsultasi hukum juga berupaya meningkatkan informasi hukum mereka, baik disadari secara langsung maupun tidak. Kondisi ini terjadi dimungkinkan karena masyarakat cenderung mencari informasi hukum setelah mereka mendapatkan masalah hukum[87]. Tanpa adanya masalah hukum, masyarakat masih belum tertarik untuk mencari informasi hukum.

Sebagaimana berdasarkan wawancara, kasus hukum yang sering diadukan atau dimintakan informasi oleh masyarakat adalah mengenai kasus yang sedang mereka hadapi seperti tanah[88], waris[89], pemutusan hubungan kerja (PHK)[90], kekerasan dalam rumah tangga (KDRT)[91], kekerasan seksual[92], perlakukan diskriminatif[93], kekerasan berbasis gender online (KBGO)[94], dan lainnya. Meskipun kondisi tersebut tidak bisa menggambarkan informasi atau kasus yang paling menjadi perhatian masyarakat secara umum, akan tetapi gambaran

86 J. M. Greacen, Op.Cit. Secara substansi, Greacen memisahkan antar konsultasi hukum dengan informasi hukum. Akan tetapi pada kenyataannya kedua hal ini sulit untuk dibedakan
87 Beth Bilson, Brea Lowenberger and Graham Sharp. Op.Cit.
88 Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023
89 Hasil wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli 2023 dan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023
90 Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023
91 Hasil wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli, dan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023
92 Hasil wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli 2023
93 Ibid.
94 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023

tersebut mengidentifikasi bahwa masyarakat masih membutuhkan informasi hukum untuk menyelesaikan masalah hukum yang sedang mereka hadapi. Masyarakat masih belum menggunakan layanan informasi hukum yang ada untuk meningkatkan pengetahuan mereka mengenai hukum (self-education), setidaknya untuk dapat mengantisipasi masalah hukum yang mungkin akan mereka hadapi.

Adapun Informasi hukum yang cenderung masyarakat tanyakan dalam kegiatan konsultasi hukum, setidaknya ada tiga hal yang ditemukan dalam wawancara:

1. Proses penyelesaian masalah hukum yang mereka alami. Informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai hal ini adalah seputar langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh dalam menyelesaikan masalah hukum mereka, pertimbangan penyelesaian masalah secara litigasi dan non-litigasi, serta meminta pertimbangan mengenai kebutuhan sumber daya (biaya) dan alokasi waktu.[95]
2. Pemahaman terhadap konsep-konsep hukum dalam proses penyelesaian masalah hukum. Dalam proses konsultasi, masyarakat juga menanyakan terkait istilah atau konsep-konsep yang belum mereka pahami, yang mereka temukan dalam proses penyelesaian masalah hukum, seperti apa perbedaan pidana dan perdata, hak korban, serta istilah-istilah hukum yang rumit lainnya.[96]
3. Pengetahuan yang bersifat teknis-prosedural. Informasi hukum lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat lebih bersifat teknis prosedural, seperti bagaimana prosedur untuk mengajukan perkara ke institusi penegak hukum, bagaimana mendapatkan visum gratis, serta bagaimana menyusun (drafting) dokumen yang dibutuhkan.[97]

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 3 (tiga) institusi yang memberikan informasi hukum yaitu pemerintah, swasta dan OBH, ditemukan bahwa di antara ketiganya secara prinsip dan fungsi pemberian bantuan hukum tidak memiliki perbedaan. Ketiganya hadir sebagai opsi atau pilihan di masyarakat (substitusi) untuk memenuhi kebutuhan konsultasi dan informasi hukum. Akan tetapi, dalam perkembangannya ketiga institusi tersebut saling melengkapi untuk memenuhi kebutuhan informasi hukum yang beragam.

Berkaitan dengan pemberian informasi dan konsultasi hukum dari sektor swasta/privat, dilihat bahwa saat ini OBH masih cenderung terbatas jumlahnya, dan masalah yang menjadi prioritas OBH cenderung bersifat struktural. Hal ini dilihat sebagai celah, di mana ditemukan banyak kebutuhan bantuan hukum dari masyarakat yang belum dapat dipenuhi oleh OBH, khususnya menyangkut persoalan personal, persoalan yang sehari-hari masyarakat hadapi langsung seperti KDRT (kekerasan dalam rumah tangga), pinjaman online dan UU ITE.[98] Hal ini disampaikan bahwa:

"Misalnya mereka (salah satu OBH) dalam satu tahun bisa nerima sekitar 3.000 konsultasi dalam satu tahun. Cuma yang akhirnya bisa diakomodir itu paling cuma sekitar 10%.

95 Hasil wawancara dengan Narasumber LM, pada 21 Juli 2023, Narasumber LA, pada 14 Juli 2023, dan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023
96 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023
97 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023, dan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023
98 Hasil wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023

Dan kita tahu juga jejaring (salah satu OBH) itu, berarti itu kan sebenarnya pendekatan bantuan hukumnya, pendekatan hukum struktural begitu kan. Justru menggunakan pendekatan-pendekatan, dan masalah-masalah yang, bisa dibilang yang prioritas itu, persoalan-persoalan personal itu bukan prioritas. Jadi, tetap di situ ada sebuah masyarakat yang notabene tetap nggak bisa mengakses layanan hukum." (Wawancara dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023)

4.2. Kebutuhan Informasi terkait Bantuan Hukum oleh Masyarakat

Informasi terkait bantuan hukum merupakan bagian dari informasi hukum yang dibutuhkan masyarakat. Informasi mengenai bantuan hukum ini penting karena terdapat meningkatkan akses keadilan bagi seluruh kelompok masyarakat. Akan tetapi kenyataannya di lapangan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya bantuan hukum gratis.[99] Secara khusus kajian ini menggali "informasi bantuan hukum seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat".

Berdasarkan hasil wawancara, hal utama yang dibutuhkan oleh masyarakat ketika mencari informasi bantuan hukum adalah mengenai kepastian. Kepastian ini meliputi kepastian bantuan hukum berbayar atau tidak, kasus apa saja yang mendapatkan bantuan hukum, serta organisasi bantuan hukum mana yang sesuai dengan kebutuhan penyelesaian hukum mereka.[100]

Kepastian informasi tersebut menjadi penting untuk didapatkan oleh masyarakat saat pertama kali mencari informasi bantuan hukum. Khususnya mengenai keragaman fokus bantuan hukum, perlu bagi penyedia informasi bantuan hukum untuk memberikan informasi yang mudah dipahami namun komprehensif mengenai ragam bantuan hukum. Jika hal ini tidak dapat dipenuhi oleh penyedia informasi bantuan hukum, akan terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap bantuan hukum yang dicarinya dengan fokus isu dari OBH. Menemukan titik temu antara harapan masyarakat dan fokus organisasi bantuan hukum ini menjadi penting untuk memberikan kepastian bagi masyarakat. Sebagaimana uraian dalam salah satu kutipan wawancara yang menggambarkan kondisi tersebut:

"Mungkin kalau untuk kesulitan lebih ke ekspektasi antara si calon klien dengan kepentingan OBH itu sendiri, karena kan itu harus ada titik temu, misalnya resources atau expertise atau visi dari OBH itu kurang pas dengan kasus yang disampaikan oleh si calon klien mungkin itu kesulitannya.""... mungkin dari awal kejelasan soal apakah mereka atau klien dapat dilayani, sekedar misalnya kalau kita konsultasi begitu apakah mencakup juga hal-hal semacam itu, dan mungkin juga ada kekhususan-kekhususan yang sifatnya seperti kita kasus-kasus tertentu, seperti (salah satu OBH) dimensinya struktural, (salah satu OBH) perempuan dan anak, agar tepat lebih tepat pemohon bantuan hukum itu mengarah kemana, karena kalau bisa langsung itu akan lebih memudahkan kepada calon klien." (Wawancara dengan Narasumber LM, pada 21 Juli 2023)

99 Masih terdapat 53% pencari keadilan di Indonesia yang tidak mengetahui apa itu bantuan hukum gratis. Dalam Dio Ashar Wicaksana, et.al., Op.Cit., hlm. 128

100 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023, Narasumber LM, pada 21 Juli 2023, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023

Informasi bantuan hukum selanjutnya yang perlu didapatkan oleh masyarakat adalah mengenai prosedur dan mekanisme bantuan hukum. Hal ini 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.[101] Informasi ini penting untuk didapatkan oleh masyarakat, agar masyarakat memiliki pemahaman mengenai mekanisme hukum yang akan mereka hadapi, sehingga dapat mengelola ekspektasinya. Sesuai dengan pandangan yang diberikan oleh salah satu Narasumber bahwa:

> *"Jadi, yang pasti kita harus clear-kan pada saat ketemu mitranya. Dan kita briefing mitranya, mitra itu korban ya kak ya. Bahwa kasus seperti ini, pilihannya seperti ini, nanti juga dampaknya akan seperti ini, yang akan dihadapin seperti ini. Jadi, kita biasanya memberikan nasihat hukum seperti itu. Jadi, jangan sampai mitranya beranggapan, kalau melaporkan ke (salah satu OBH) kasusnya selesai begitu ya. Kan, di tangannya (salah satu OBH), berarti sudah dong. Jadi, kita memberikan pengetahuan juga kepada mitra. Makanya, ketika melakukan pendampingan-pendampingan proses hukum yang bertahap-tahap tadi itu. Itu mitranya juga harus ikut, biar tahu hambatan dan tantangannya seperti apa...."* (Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023)

Selain konten informasi di atas, yang perlu dipenuhi dalam menyediakan informasi bantuan hukum adalah mengenai manajemen penyediaan/pengelolaan informasi bantuan hukum. Hal ini juga perlu menjadi perhatian agar kebutuhan informasi bantuan hukum masyarakat terpenuhi secara optimal. Berdasarkan dari hasil wawancara, berikut ini manajemen penyediaan informasi/pengelolaan bantuan hukum yang perlu dipenuhi:

1. Menjaga kualitas informasi. Salah satu masalah yang ditemukan dalam pencarian informasi bantuan hukum adalah informasi yang ada sudah tidak lagi relevan (informasi yang dimaksud seperti alamat organisasi bantuan hukum, narahubung, dan lainnya),[102] sehingga menyebabkan pencarian informasi yang dilakukan masyarakat menjadi sia-sia. Maka dari itu penting untuk menjaga agar informasi yang disediakan oleh layanan informasi bantuan hukum selalu up to date. Selain itu, penyedia layanan informasi bantuan hukum juga perlu menyediakan mekanisme feedback untuk dapat menghimpun masukan dari masyarakat, agar dapat meningkatkan kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.[103]
2. Sistem informasi yang efektif dan efisien. Masyarakat membutuhkan sistem informasi bantuan hukum yang cepat[104] atau dapat langsung diperoleh tanpa perlu ada tahapan-tahapan yang rumit untuk dilewati. Selain itu, dari hasil wawancara ditemukan pula kebutuhan untuk mengintegrasikan informasi bantuan hukum. Kebutuhan integrasi ini tidak hanya untuk mengatasi keterbatasan sumber daya

101 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023, dan Narasumber LM, pada 21 Juli 2023
102 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023
103 Hasil wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023, Narasumber POL, pada 21 Juli 2023
104 Hasil wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli 2023, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023, Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023

dari penyedia layanan, namun juga untuk memudahkan masyarakat mencari informasi bantuan hukum. Hal ini disampaikan bahwa

> *"sebenarnya banyak banget nih yang bagus, dan perlu diintegrasikan. Karena, kalau kita berjalan sendiri-sendiri itu benar-benar terbatas banget. Misal, (salah satu penyedia layanan informasi hukum) nggak bisa berjalan sendiri kalau nggak ada Kerjasama dengan jaringan ... Aku itu selalu memposisikan diriku sebagai usernya, orang yang menggunakan servicenya, jadi kayak ribet, dibandingkan one stop service, one integrated service. Aku ngebayanginnya daripada orang-orang harus mengingat, atau ngeload 6 website sekaligus, mendingan menjadi satu. Karena orang kan mengakses website seperti ini dalam keadaan darurat dan kalau misalkan harus mengambil ekstra step, itu menurut aku kasihan aja sih kak"* (Wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023)

3. Infrastruktur yang aksesibel. Layanan informasi bantuan hukum perlu membangun infrastruktur yang setidaknya memenuhi hal berikut: mudah diakses oleh seluruh masyarakat; menghubungkan sumber daya (seperti pengacara, organisasi bantuan hukum, dll) yang masih banyak berpusat di kota dengan masyarakat yang ada di daerah[105]; serta membangun fasilitas informasi bantuan hukum yang dapat dijangkau masyarakat dengan murah dan mudah oleh semua kelompok masyarakat—termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus[106]. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pemanfaatan teknologi digital melalui pengembangan portal online dapat membantu mengurangi masalah aksesibilitas tersebut[107]. Meskipun, tidak seutuhnya mengatasi masalah karena masih adanya kesenjangan digital dalam masyarakat.[108] Selain itu, penyedia layanan informasi bantuan hukum juga perlu menyediakan ragam medium informasi bantuan hukum, tidak hanya dalam bentuk teks, namun juga dalam bentuk audio (podcast, radio) dan visual (TV, Youtube).[109] Keragaman medium informasi bantuan hukum ini dapat menjangkau kelompok masyarakat dengan kebutuhan khusus.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat mengenai bantuan hukum, tidak hanya selesai dengan disediakan infrastruktur atau layanan informasi bantuan hukum. Salah satu hal yang penting adalah menginformasikan keberadaan dan ketersediaan "informasi bantuan hukum" itu sendiri kepada masyarakat luas.

Praktik pemberian dan penyebaran informasi bantuan hukum telah dilakukan dengan berbagai cara. Tidak sedikit masyarakat yang masih menggunakan cara konvensional dari "mulut ke mulut" untuk mendapatkan informasi bantuan hukum.[110] Penyebaran informasi melalui komunikasi verbal ini berlangsung tidak hanya di antara masyarakat, namun juga dari institusi

105 Hasil wawancara Narasumber KK, pada 18 Juli 2023, Narasumber LP, pada 11 Juli 2023, Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023
106 Hasil wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023, Narasumber PO, pada 23 Juli 2023, Narasumber HW, pada 13 Juli 2023
107 Hasil wawancara dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023, Narasumber LP, pada 11 Juli 2023
108 Hasil wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023, Narasumber CL, pada 10 Juli 2023
109 Hasil wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli 2023, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023
110 Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023, Narasumber LA, pada 14 Juli 2023

ke masyarakat. Seperti penyebaran informasi bantuan hukum yang dilakukan oleh institusi seperti Kanwil Kemenkumham, BPHN serta organisasi masyarakat sipil melalui pemberian rekomendasi terkait OBH kepada masyarakat[111]. Selain itu kegiatan-kegiatan sosialisasi atau promosi langsung kepada masyarakat juga dilakukan oleh institusi pemerintah[112] dan organisasi masyarakat sipil[113].

Cara lain pemberian informasi bantuan hukum dilakukan dengan memanfaatkan berbagai kanal informasi yang disebarkan kepada masyarakat, seperti WhatsApp (WA), website dan sosial media[114]. Saat ini pemanfaatan teknologi telah meningkatkan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. Meskipun kesenjangan infrastruktur dan kemampuan digital di masyarakat menjadikan beberapa kanal informasi kurang inklusif.[115] Salah satu kanal informasi yang dinilai aksesibel untuk hampir semua kelompok masyarakat adalah aplikasi pesan instan (WhatsApp).[116]

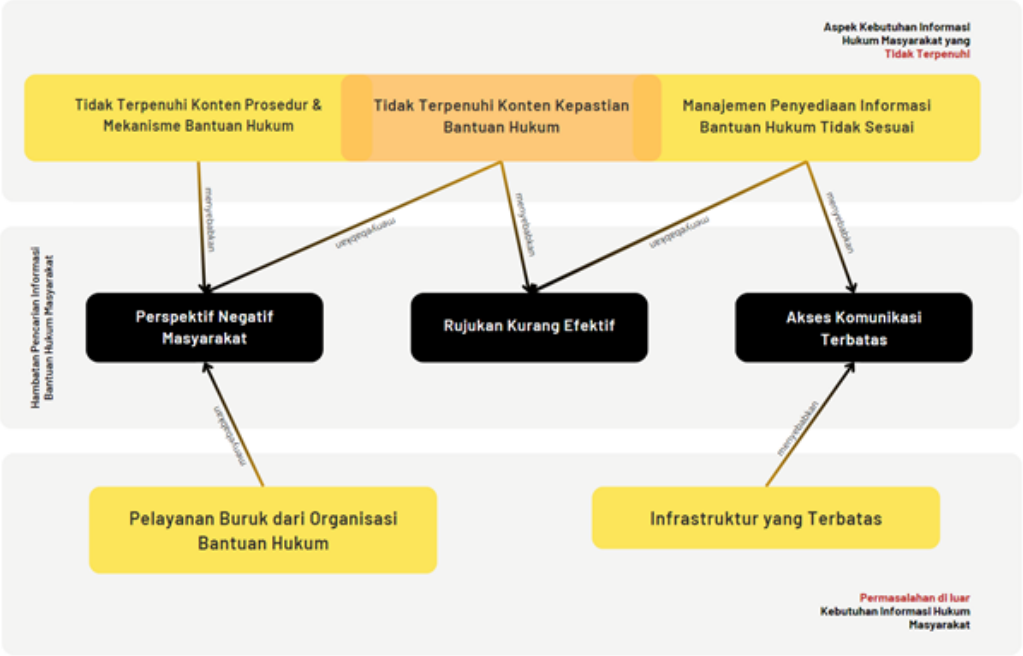
Ragam metode pemberian informasi hukum dapat dipelajari dari inovasi kegiatan yang dilakukan oleh penyedia portal online untuk layanan informasi bantuan hukum dari sektor swasta/privat. Selain kegiatan promosi yang dilakukan di forum-forum publik, menyelenggarakan event/kegiatan tersendiri juga dilakukan secara khusus untuk menarik perhatian masyarakat serta memperluas jejaring. Contohnya, dengan menyelenggarakan diskusi publik di kampus dan sekolah-sekolah[117]. Media sosial juga dimanfaatkan secara optimal, dengan menggali fitur-fitur yang ada dalam setiap media sosial, di samping itu penting untuk mendesain rencana peningkatan "engagement" masyarakat terhadap portal online penyedia informasi, seperti optimalisasi Search Engine Optimization (SEO) dalam portal.[118] Kolaborasi dan kerjasama dengan beragam organisasi atau institusi juga menjadi peluang untuk memperluas jangkauan kepada masyarakat.[119]

4.3. Hambatan dan Tantangan Pencarian Informasi Bantuan Hukum bagi Masyarakat

Hasil kajian ini menemukan beragam hambatan yang dihadapi masyarakat ketika mencari informasi bantuan hukum. Hambatan-hambatan ini muncul disebabkan adanya kebutuhan informasi bantuan hukum masyarakat yang tidak terpenuhi. Dari hasil riset yang dilakukan, setidaknya ditemukan 3 (tiga) hambatan utama yang merintangi upaya masyarakat dalam mencari bantuan hukum, yakni 1) persepsi negatif masyarakat itu sendiri terhadap pemberi bantuan hukum; 2) sistem rujukan yang tidak efektif; 3) serta akses komunikasi yang terbatas. Hambatan ini secara ringkas dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

111 Hasil wawancara dengan Narasumber LM, pada 21 Juli 2023
112 Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 18 Juli 2023
113 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023
114 Hasil wawancara dengan seluruh Narasumber
115 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, 14 Juli 2023, Narasumber HW, pada 13 Juli 2023
116 Hasil wawancara dengan Narasumber LA, 14 Juli 2023, Narasumber HW, pada 13 Juli 2023, Narasumber LP, pada 11 Juli 2023
117 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023
118 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023, Narasumber POL, pada 21 Juli 2023, Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023
119 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023

Gambar 4.1
Faktor Penghambat Pencarian Informasi Bantuan Hukum oleh Masyarakat



1. **Persepsi negatif yang cenderung dilekatkan masyarakat terhadap pemberi bantuan hukum.**

Berdasarkan pernyataan salah satu Narasumber, disampaikan bahwa masyarakat memiliki rasa curiga terhadap lembaga bantuan hukum.[120] Belum adanya ketersediaan informasi yang jelas dan pasti tentang bantuan hukum mana saja yang benar-benar memberikan bantuan secara cuma-cuma, menumbuhkan keraguan di masyarakat. Selain itu, belum tersedianya informasi yang jelas bagaimana proses hukum dan mekanisme bantuan hukum yang ditempuh juga dinilai memberikan kecurigaan terhadap kualitas pelayanan bantuan hukum yang akan diberikan.

Kecurigaan tersebut dikuatkan juga oleh adanya praktik-praktik pengenaan biaya bantuan hukum kepada masyarakat oleh lembaga swadaya masyarakat tertentu. Hal-hal semacam ini akhirnya memperkuat persepsi negatif bahwa bantuan hukum itu mahal sebagaimana jasa-jasa hukum pada umumnya. Hal ini diperparah ketika pencari layanan bantuan hukum mendapati bahwa terdapat beberapa hal yang tidak diakomodasi bantuan hukum dalam proses hukum yang dijalaninya.[121] Persepsi negatif terhadap bantuan hukum juga turut diperparah dengan praktik pemberian bantuan hukum yang tidak berkualitas.[122]

Persepsi negatif terhadap bantuan hukum juga turut diperparah dengan praktik pemberian bantuan hukum yang tidak berkualitas sebagaimana yang ditemukan dalam wawancara:

120 Hasil wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023
121 Ibid.
122 Ibid.

"Terkadang ada kecurigaan yang ditujukan kepada lembaga bantuan hukum, padahal itu terkadang dilakukan oleh lembaga-lembaga di luar dari bantuan hukum. Terkadang ada LSM-LSM yang mengatasnamakan lembaga ingin membantu kemudian itu dikenakan tarif yang cukup tinggi, kemudian permasalahannya itu tidak diselesaikan dengan baik olehnya. itu terkadang ketika kami lakukan sosialisasikan masyarakat, beberapa menceritakan bahwa 'saya pernah ditawari seperti ini sama lembaga, dan juga akan tetapi saya sudah bayar ini, saya sudah segini, sudah bayar segini, akan tetapi masalahnya saya tidak diselesaikan." (Wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023)

Persepsi negatif lain juga muncul terkait adanya ketidakmampuan aparat penegak hukum untuk mendampingi dan memenuhi kebutuhan korban, khususnya dari kalangan kelompok rentan dalam hal ini disabilitas. Berikut salah satu kutipan wawancara terkait hal ini dalam pengalaman Narasumber dalam pendampingan kelompok disabilitas:

"Nah, kalau kasus Bahasa isyarat tadi itu, polisi kan nggak tau ya, ngomong apa. Karena APH itu belum tahu bagaimana cara berkomunikasi dengan teman teman disabilitas, jadi dianggapnya tidak cakap hukum, padahal dia yang tidak mengerti. Oh, kalau teman-teman tuli yang nggak bisa ngomong, ketik saja, tulis saja di kertas, atau bisa chat WA. Kan bisa saling membalas seperti surat-menyurat. Tetapi bukan berarti dia bisa langsung menjawab setiap pertanyaan." (Wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli 2023)

2. Sistem rujukan yang kurang efektif.

Permasalahan pertama yang muncul dari sistem rujukan ini adalah tidak adanya sistem rujukan berdasarkan isu/kasus. Melalui portal bphn.go.id, BPHN sebenarnya telah menyediakan berbagai informasi bantuan hukum. Pada salah satu halamannya, telah disediakan pula daftar OBH terakreditasi yang dilengkapi dengan fitur penyaringan berdasarkan wilayah—meskipun berdasarkan penelusuran, fitur ini juga masih belum optimal diberikan. Dengan adanya beragam isu hukum yang dihadapi oleh masyarakat setiap harinya, dibutuhkan pula rujukan yang tepat sesuai dengan masalah hukumnya dan mampu menjawab kebutuhan pencari keadilan. Namun, dalam praktiknya belum ada informasi yang memastikan penyedia bantuan hukum mana yang sesuai dengan isu hukum tertentu yang sedang dihadapi. Misalnya, ditemukan Kanwil Kemenkumhan merujuk pencari bantuan hukum ke lembaga yang tidak sesuai, seperti temuan dari salah satu Narasumber berikut:

"Kadang-kadang si BPHN ini nggak paham ya, lembaga kita ini fokusnya di isu apa.. mereka paham nggak sih, sebenarnya lembaga-lembaga yang kerjasama

dengan dia seperti apa begitu. Kami beberapa kali dirujuk.. itu rujukan dari BPHN.. sementara saat dia (penerima bantuan hukum), kita jelaskan, bahwa kasus yang dia laporkan itu, di luar ini kita, fokus lembaga kita. Kan kaget, kan kasihan. BPHN itu karena sudah punya kanal, harusnya lebih teliti kemana-mana mitra yang dirujuk, biar jelas. Jangan seolah-olah, korban itu dioper sana oper sini kan." (Wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023)

Pada tingkatan yang lebih umum, permasalah lainnya muncul dalam hal pemanfaatan sistem rujukan kepada pemberi bantuan hukum yang telah terakreditasi oleh BPHN. Ditemukan bahwa sistem rujukan yang ada masih menimbulkan kebingungan di masyarakat dalam memilah OBH mana yang benar-benar memberikan layanan hukum gratis, dan mana yang tidak. Berikut misalnya masalah terkait yang dipaparkan oleh salah satu Narasumber:

"Mungkin, banyak masyarakat yang juga tidak paham membedakan, mana LBH yang tidak berbayar karena terverifikasi oleh Kanwil Kemenkumham, mana yang berbayar, jadi karena dia tidak terverikasi begitu kan. Nah itu yang untuk memetakannya agak susah. Karena sudah publikasi juga toh, baik lewat sosmed, facebook, youtube. Itu kan kalau pandangan kita untuk yang gratis." (Wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023)

Selain itu, terdapat pula permasalahan di mana informasi bantuan hukum yang disediakan dalam portal online penyedia informasi bantuan hukum cenderung untuk tidak diperbarui atau belum update. Misalnya, nomor telepon narahubung yang dicantumkan di portal sudah tidak aktif.[123] Hal ini memperlihatkan bahwa pengelolaan layanan informasi bantuan hukum belum berjalan dengan baik. Ditambah lagi, dengan informasi yang tersedia bersifat tersebar dan tidak terintegrasi satu sama lain antara satu portal dengan portal lainnya, sehingga membingungkan masyarakat.[124] Oleh karenanya, diperlukan sinergi yang baik antara pemerintah dengan penyedia layanan, maupun antara sesama penyedia layanan itu sendiri dalam membangun sistem rujukan yang terintegrasi sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi bantuan hukum.[125]

3. Akses komunikasi yang terbatas.

Keterbatasan pertama adalah mengenai akses infrastruktur atau sarana untuk mengakses internet. Dengan kondisi mayoritas penerima bantuan hukum berasal dari kalangan menengah ke bawah, maka akses internet menjadi hambatan tersendiri ketika mencari informasi bantuan hukum, khususnya melalui portal online. Disampaikan oleh salah satu Narasumber sebagai berikut:

123 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023
124 Ibid.
125 Ibid.

"Jadi, ada yang bahkan datang ke kita itu masih menggunakan HP Nokia yang gede itu loh, belum smartphone. Ada yang meminjam HP tetantangganya bahkan, karena dia bingung mau datang ke LBH APIK, terus kemudian meminjam HP tetangganya untuk call hotline LBH APIK, terus minta dijadwalkan untuk ketemu, akhirnya datang ke LBH APIK. Terus kita tanya, ibu tahu dari mana LBH APIK, tahu dari tetangganya. Dan dia juga meminjam HP tetangganya untuk bisa melakukan konsultasi awal itu. Sampai akhirnya dia ketemu dengan pengacarnya, harus datang, karena dia tidak punya smartphone." (Wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023)

Masalah seperti ini juga ditemukan ketika melakukan sosialisasi hukum kepada masyarakat secara online, cenderung tidak efektif dan pada akhirnya tetap harus dilakukan secara tatap muka atau setidaknya hybrid. Hal ini sebagaimana yang disampaikan Narasumber sebagai berikut:

"Jadi, untuk sosialisasinya tetap, walaupun kemarin, kita tetap melakukan hybrid, tapi memang kurang maksimal untuk sosialisasi secara online. Lebih enak itu, langsung tek-tok, langsung dua arah gitu ya. Ketemu, terus langsung bisa menceritakan, terus kita juga bisa menyampaikan, kayaknya lebih maksimal kalau kita lakukan secara offline." (Wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023)

Selain itu, keterbatasan berikutnya adalah kendala yang dihadapi oleh kelompok disabilitas dalam mengakses informasi bantuan hukum. Fitur-fitur portal online yang ramah disabilitas seperti fitur sign-language untuk penyandang tunarungu dan screen reader untuk penyandang tunanetra masih belum cukup dikembangkan.[126] Di luar dari akses informasi via portal online, akses komunikasi memang masih menjadi kendala yang dihadapi oleh kelompok disabilitas dalam mencari keadilan, seperti misalnya yang dihadapi oleh klien salah satu Narasumber:

"Kalau pendamping disabilitas itu, bukan berarti pendamping hukumnya, jadi untuk menguatkan kondisi psikologisnya. Tadi kan saya cerita ya, kalau ada klien yang kebingungan karena tidak tahu harus kemana, kalau membayar pengacara itu tidak kuat bayarnya, bertemu dengan polisi beseragam saja bisa bikin minder, ditanya tentang kasus saja masih trauma." (Wawancara dengan Narasumber HW, pada 13 Juli 2023)

Perlu dicatat juga bahwa kendala komunikasi tersebut juga berkaitan dengan persepsi negatif terhadap kualitas pemberian bantuan hukum sebagaimana yang telah dibahas pada bagian sebelumnya. Masalah terkait komunikasi ini tentu saja membutuhkan perhatian khusus dari berbagai lembaga baik dari sektor pemerintah maupun swasta/privat dalam mengembangkan sistem komunikasinya—yang belakangan ini mulai

126 Ibid.

mengalihkan fokusnya ke internet, baik itu berupa pengembangan bot, konsultasi via website, dan lain sebagainya.[127]

Selain ketiga hambatan di atas, ditemukan juga permasalahan lain yang ditemui, yakni pemahaman hukum masyarakat yang masih cenderung minim. Istilah-istilah hukum yang kadang sulit dimengerti menjadi halangan bagi masyarakat umum yang ingin mengakses informasi bantuan hukum. Tanpa pemahaman hukum yang memadai, informasi terkait bantuan hukum akan semakin sulit diterima dan menjawab kebutuhan pencari keadilan. Dibutuhkan strategi yang tepat untuk memperluas akses informasi bantuan hukum agar manfaatnya dirasakan oleh lebih banyak orang. Informasi bantuan hukum yang ada perlu juga memperhatikan aspek pemberdayaan di mana pencari keadilan dapat memahami informasi, sehingga kemudian dapat menyelesaikan masalahnya secara mandiri. Berikut misalnya salah satu pengalaman Narasumber dalam menghadapi masalah ini:

> *"Memang bagi yang agak awam, terus-menerus pertanyaannya, akan diulang-ulang, akan terus diulang-ulang dalam tahapannya. Bahkan ketika kita sudah ceritakan, mereka nggak paham juga. Artinya ibu ini nggak akan tahu kalau dia nggak ikutan. Tapi kita sudah sampaikan, kalau misalnya belum paham, kami tanya, ibu ada nggak orang yang terdekat yang bisa memahami, bisa membantu ibu begitu, itu yang kami tanyakan pasti. Walaupun, dia cakap hukum, tapi kalau kami rasa dia belum paham apa yang kami sampaikan, kami berusaha bertanya. Ada nggak orang yang bisa membantu dia untuk memahami begitu."* (Wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023)

127 Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023

BAB 5

PEMANFAATAN PORTAL ONLINE PENYEDIA INFORMASI BANTUAN HUKUM

5.1. Pihak yang Memanfaatkan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum

Terlepas dari berbagai tantangan yang dihadapi oleh pencari keadilan maupun masyarakat secara umum, adanya portal online yang memberikan informasi terkait bantuan hukum tersebut telah dimanfaatkan oleh berbagai pihak. Portal online yang ada menjadi salah satu sarana bagi masyarakat untuk memperoleh informasi terkait bantuan hukum ataupun informasi hukum secara umum. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa portal informasi yang disediakan oleh aktor pemerintah maupun non-pemerintah tidak hanya terbatas pada pemberian informasi mengenai bantuan hukum. Sehingga, pemanfaatan terhadap portal tidak hanya oleh mereka yang membutuhkan bantuan hukum, namun juga mereka yang membutuhkan informasi terkait isu hukum secara umum. Jika dikategorikan lebih lanjut terdapat beberapa kategori penerima manfaat dari portal online yang ada tersebut, yaitu: 1) masyarakat umum, 2) kelompok rentan (perempuan, miskin, dll), 3) masyarakat dengan kasus hukum tertentu, 4) masyarakat dengan profesi tertentu yang berpotensi membutuhkan informasi atau bantuan hukum, dan 5) pemberi layanan hukum pendukung lain. Oleh karenanya, bentuk pemanfaatannya dapat beragam pula mulai dari untuk memperoleh informasi dari kasus yang dialami, mencari pihak yang dapat membantu, berkonsultasi maupun sekedar mencari informasi untuk menambah pengetahuan.

Kehadiran portal online yang ada tersebut dapat dikatakan cukup menjawab kebutuhan di masyarakat

mengingat masih minimnya pengetahuan masyarakat itu sendiri akan isu hukum. Bentuk portal yang tersedia secara online sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun ini membantu masyarakat memperoleh informasi hukum secara lebih spesifik dan efisien. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa portal informasi yang ada, memang ditargetkan untuk dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat secara umum, namun beberapa terbatas pada kelompok masyarakat tertentu yaitu mereka dengan permasalahan hukum saja. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah satu Narasumber, bahwa:

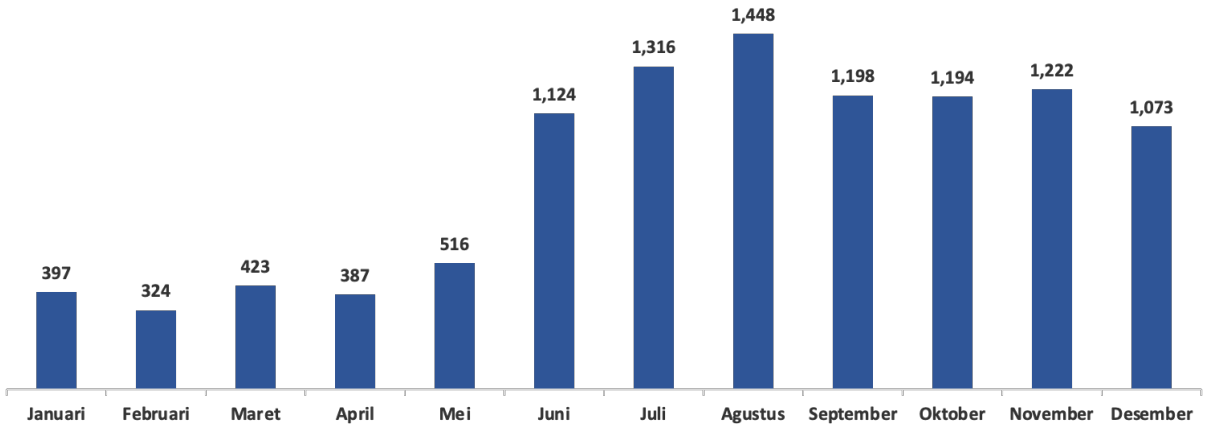
> *"...Selain itu karena kita di website kita menggunakan memiliki Sikbe Live Talks (aplikasi chat langsung di website resmi Kantor Wilayah Kementerian) yang bisa tanya jawab, jadi kalau masyarakat bertanya apapun terkait hukum kita sudah buatkan fiturnya."* (Wawancara dengan Narasumber KK, pada 24 Juli 2023)

Kebutuhan akan portal online oleh masyarakat ini dikonfirmasi melalui adanya permintaan konsultasi hukum di portal online milik BPHN yaitu Legal Smart Channel (LSC). Permohonan konsultasi hukum dari masyarakat disebutkan cukup masif dan terus ditemui sejak LSC dibangun hingga saat ini. Hal ini disebutkan oleh narasumber bahwa:

> *"Karena memang permintaanya cukup banyak mbak dari awal. Kalau mungkin di tahun-tahun pertama, kita masih bisa hire ya, karena masih sekitar 20, 30, 50 penanya setahun. Cuma setelah COVID19 langsung meningkat.....Banyak juga yang kami dapat, .karena saudara pernah masukin konsultasi, terus, nyaranin ke keluarganya. Berarti kan, dia sudah merasakan manfaatnya. Sehingga, jadi promote ke saudara dan teman temannya, atau keluarganya yang lain, ada juga yang kayak gitu."* (Wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023)

Kebutuhan yang disebutkan "tinggi" tersebut ditunjukkan di bawah ini di mana menunjukkan angka konsultasi hukum yang masuk ke LSC sepanjang tahun 2022.

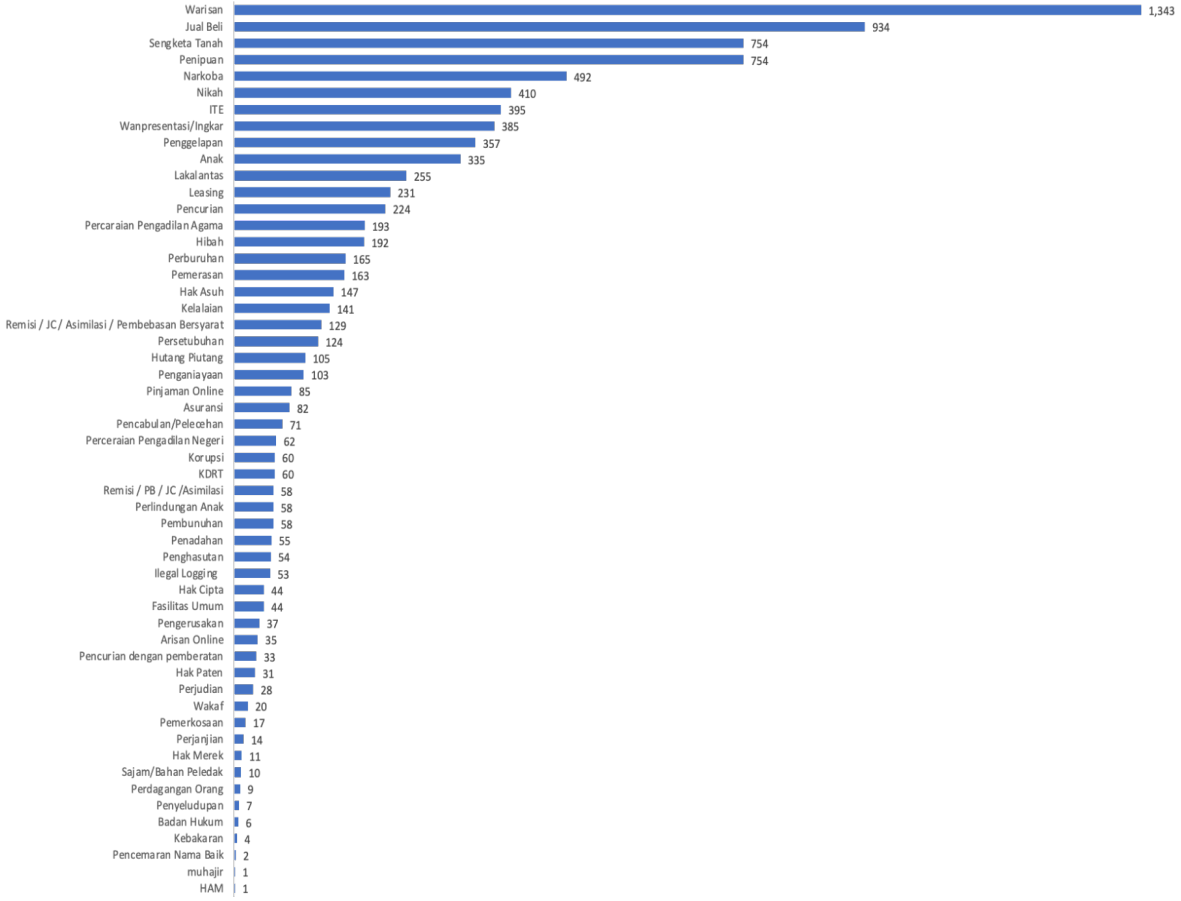
Gambar 5.1
Jumlah Permintaan Konsultasi Hukum Secara Online di LSC Tahun 2022



Sumber: BPHN, 2023

Dari data tersebut, ditunjukkan bahwa permintaan masyarakat untuk konsultasi hukum secara online melalui LSC terus meningkat dari bulan ke bulan. Dengan kata lain, terdapat kebutuhan di masyarakat akan adanya portal online yang dapat menjawab pertanyaan masyarakat sebagai pencari keadilan akan permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Menariknya, pencari keadilan juga telah berupaya untuk meminta konsultasi terhadap beragam jenis permasalahan melalui portal LSC ini.

Gambar 5.2
Jenis Kasus yang Dimintakan Konsultasi Hukum Secara Online di LSC Tahun 2022



Sumber: BPHN, 2023

Dari data di atas, dapat ditunjukkan bahwa kasus yang paling banyak dimintakan konsultasi hukum adalah kasus terkait warisan, jual beli, sengketa tanah dan penipuan. Dengan kata lain, dalam perihal tersebut masyarakat masih membutuhkan informasi dan juga bantuan hukum untuk membantu penyelesaian masalahnya. Oleh karenanya, bagi masyarakat secara umum, adanya portal online ini dapat menjadi alternatif untuk mencari informasi secara langsung terkait isu hukum. Kondisi seperti ini dapat sangat membantu apabila portal online tersebut dapat memberikan jawaban secara langsung kepada masyarakat. Namun sayangnya, untuk portal LSC ini masih belum dikembangkan pada fungsi tersebut.

Di luar masyarakat pencari keadilan secara umum, ditemukan juga dalam hasil wawancara bahwa terdapat kelompok masyarakat lain yang disasar seperti kelompok rentan yang mencakup perempuan, disabilitas, miskin dan sebagainya; kelompok masyarakat di wilayah terpencil, serta kelompok masyarakat dengan profesi tertentu. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa portal online yang ada membantu bagi masyarakat yang berasal dari wilayah yang jauh dari akses ke bantuan hukum maupun pusat layanan informasi, untuk tetap dapat memperoleh informasi. Terlebih lagi, kebutuhan akan informasi dan bantuan hukum kerap muncul juga ketika dihadapkan dengan kasus-kasus yang berkaitan dengan kelompok rentan seperti Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT), pencemaran nama baik, tagihan pinjaman online, dll. Hal ini seperti disampaikan oleh salah satu Narasumber yaitu:

> *"Mereka banyak juga dari daerah-daerah, sebagian dari kebanyakan dari mereka juga memang kurang mampu dan membutuhkan bantuan hukum dan jenis-jenis perkaranya pun memang perkara-perkara dan kasus-kasus yang cukup sedang trending dan cukup rentan gitu ya, KDRT misalnya, atau pinjol, UU ITE, atau memang orang-orang pencari keadilan yang di kasus itulah yang menurut kami membutuhkan bantuan hukum atau nasihat hukum yang yang on the goal yang satu kali dalam 24 jam mereka bisa cari, cepat begitu. "* (Wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023)

Salah satu hasil wawancara juga menunjukkan bahwa adanya portal online juga dapat bermanfaat untuk penanganan kasus tertentu. Seperti contohnya, kasus yang berkaitan dengan pers, di mana ini kerap dialami tidak hanya oleh masyarakat umum namun juga jurnalis, wartawan, atau asosiasi profesi yang terkait. Sebagai catatan, sasaran portal online yang awalnya sangat spesifik, dapat juga disasarkan untuk masyarakat lebih luas kedepannya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah satu Narasumber yaitu:

> *"Kami berharap masyarakat khususnya, terkait dengan pers by masyarakat umum, terkait dengan pers, atau bahkan ketika ada publik yang dirugikan karena adanya pemberitaan pers, itu juga bisa kemudian mengadu kepada kami. Kami tidak hanya menerima pengaduan kerugian yang dialami jurnalis karena ada serangan, atau mendapat perlakuan tidak baik dari tempat dia bekerja. Harapannya, portal ini juga menerima pengaduan dari masyarakat terhadap pemberitaan yang tidak professional"* (Wawancara dengan Narasumber LP, pada 11 Juli 2023)

Tidak hanya itu, portal online yang dibangun tersebut tidak hanya digunakan untuk pemberian informasi bagi masyarakat umum dan pencari keadilan, namun juga untuk menghubungkan antara pencari keadilan tersebut dengan pemberi layanan bantuan hukum seperti advokat atau OBH, maupun layanan pendukung lain. Bahkan salah satu portal online yang ada, telah membentuk jaringan antara pemberi layanan untuk dapat memberi bantuan hukum dalam beberapa kasus terkait kelompok rentan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu Narasumber, bahwa:

> *"Jadi, platform itu bisa dibilang menjadi percobaan awal untuk menghubungkan antara masyarakat dengan banyak banget bermunculan masalah kekerasan berbasis*

gender sama lawyer yang kebetulan mau bantu. Jadi, kemarin kita sudah ngumpul bareng sama 30 organisasi, kalau sekarang sudah 60 organisasi di Cari Layanan untuk service providers. Dan kita sepakat untuk buat Cari Layanan ini sebagai jaringan juga. Jadi, kayak network koordinasi antara satu service provider dengan service provider yang lainnya, terutama antar isu ya. Kayak Misalkan, service provider HIV sama kekerasan berbasis gender itu sangat berkaitan banget, tetapi tidak ada jaringan yang menyatukan semua isu ini." (Wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023)

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat ditunjukkan bahwa dalam hal pemanfaatan, portal online yang dimiliki baik oleh pemerintah maupun sektor privat, telah diupayakan untuk tersedia bagi masyarakat secara umum, pencari keadilan hingga secara khusus bagi kelompok rentan. Kebutuhan akan informasi yang tidak hanya terkait bantuan hukum nampak cukup tinggi muncul di masyarakat—di mana adanya portal online ini dapat menjadi salah satu medium untuk menjawab kebutuhan tersebut. Walaupun begitu, fungsi dari portal online yang ada masih nampak belum terintegrasi dengan baik satu sama lain.

5.2. Praktik Baik Pemanfaatan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum

Dari pemanfaatan portal online penyedia informasi yang ditemukan, terdapat juga berbagai praktik baik yang menunjukkan urgensi dan pentingnya portal online untuk penyebarluasan informasi hukum bagi masyarakat secara umum maupun pencari keadilan. Berbagai praktik baik ini patut dicatat, diadopsi, dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut, sebagai upaya untuk mendorong akses masyarakat ke informasi, bantuan hukum dan keadilan yang lebih luas.

5.2.1. Portal online yang bersifat dua arah dalam memberikan informasi bantuan hukum

Salah satu yang praktik baik dapat dicatat adalah optimalisasi fitur dari portal online penyedia informasi yang tidak hanya memberikan informasi secara satu arah namun juga secara dua arah. Dua arah di sini dimaksudkan sebagai pencari informasi dapat meminta informasi dengan spesifik sesuai yang dibutuhkannya, lalu penyedia informasi memberikan jawaban atas informasi yang diminta secara real-time dalam bentuk chatting atau fitur percakapan. Fitur ini telah dikembangkan oleh beberapa portal online penyedia informasi yang ada, namun masih belum optimal mengingat masyarakat masih merasa nyaman untuk bertemu langsung secara tatap muka. Oleh karenanya, fitur seperti ini perlu untuk dirancang secara lebih nyaman dan sesuai kebutuhan sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pencari keadilan yang terhambat untuk konsultasi secara langsung. Salah satu Narasumber memaparkan salah satu contoh pemanfaatan fitur yang ada yaitu:

"Jadi waktu itu ada melalui Sikbe Live Talks ini dia berkonsultasi melalui kami bahwa dia mengalami satu permasalahan hukum dan dia membutuhkan pendampingan dari lembaga bantuan hukum. Jadi itu mungkin, masyarakat tahunya datang ke sini untuk mendapatkan layanan bantuan hukum, kemudian setelah live talks yang bersangkutan mungkin merasa kurang apa ya, beda kali pak, apa yang dia ketik kalau kalau ketemu langsung dengan kita itu beda, lalu dia menanyakan apakah boleh dia datang ke kantor, dan kami jawab tentu boleh untuk berkonsultasi lebih lanjut. Kemudian yang bersangkutan datang ke kantor dan menjelaskan permasalahan hukum yang dihadapi dan kami menjelaskan ada aplikasi data OBH dan kita tunjukkan lalu kami sesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat itu." (Wawancara dengan Narasumber KK, pada 14 Juli 2023)

Berdasarkan temuan tersebut ditunjukkan bahwa adanya portal informasi dibutuhkan sebagai medium awal untuk mencari informasi secara mendasar terkait permasalahan hukum yang dialami. Namun, kebutuhan untuk berkonsultasi langsung masih menjadi preferensi bagi pencari keadilan. Fungsi "dua arah" dalam portal online juga dapat dioptimalkan untuk berperan dalam merujuk pencari keadilan ke bantuan yang diperlukan. Hal ini termasuk untuk memberi kesempatan serta akses kepada pencari keadilan untuk dapat berhubungan langsung kepada pemberi bantuan hukum atau penyedia layanan–yang selama ini aksesnya cenderung sulit dan tidak dipahami atau diketahui oleh masyarakat umum.

5.2.2. Melakukan penjajakan dan kolaborasi kepada pihak-pihak lain yang memiliki misi serupa

Beberapa portal online penyedia informasi telah melakukan berbagai kolaborasi dan penjajakan kepada para pihak terkait seperti penyedia layanan lain. Misalnya dengan fasilitas kesehatan, lembaga bantuan hukum, organisasi advokat, hingga Kementerian/Lembaga, untuk memastikan jangkauan dari portal informasi yang ada menjadi lebih luas dan mencakup aspek-aspek yang masih belum bisa difasilitasi dalam portal online yang ada. Salah satu praktik baik yang dapat dicatat dalam salah satu portal online adalah adanya kerja sama portal online dengan lembaga bantuan hukum termasuk kampus dan sekolah untuk meningkatkan manfaat dari portal informasi itu sendiri ke kelompok rentan lainnya. Hal ini seperti yang disampaikan dalam hasil wawancara dengan salah satu narasumber yaitu:

"kita berpartner dengan 5 LBH APIK. APIK Jakarta, Semarang, Medan, Sulawesi Selatan, dan NTT. Di 5 LBH APIK ini, kita setiap tahun, ada acara bareng sama mereka. Ada acara makan makan bareng bersama organisasi-organisasi sekitarnya juga, terus bikin diskusi public ke sekolah-sekolah, ke kampus…sudah ada beberapa kolaborasi, contohnya sama UNS, kita mendapatkan funding dan juga dikenalkan dengan teman-teman di service provider HIV. Kita masukkan service provider HIV ke Cari Layanan dan juga lagi proses ngomongin bagaimana potential collaborationnya yang lebih dalam lagi." (Wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023)

Tidak hanya itu, kolaborasi juga dilakukan untuk memastikan adanya pemberian bantuan hukum secara gratis pada masa pandemi Covid-19 yang kemudian berjalan terus hingga saat ini. Adapun kolaborasi juga didorong bersama pemerintah dan organisasi masyarakat sipil untuk memastikan adanya resources atau sumber daya tambahan untuk memastikan pemberian informasi terhadap khalayak lebih luas. Hal ini sejalan dengan wawancara bersama salah satu Narasumber, di mana dijelaskan bahwa:

> *"kadang-kadang POL itu ada program-program layanan gratis juga. Biasanya kita kerjasama sama lembaga Indep NGO, atau sama pemerintah untuk ngasi, kayak apa ya, semacam layanan gratis....Misalnya dulu kita sempat kerja sama dengan Kemenko UMKM, buat konsultasi sampel UMKM. Jadi, kita menjadi konsultan hukum gratis sama UMKM selama periode pandemi. Terus terakhir itu, kita punya kerjasama dengan kolektif, namanya itu Kawan Puan, kalau nggak salah dia gerakan berbasis gender. Itu ada beberapa nama besar yang terlibat di dalamnya. Jadi di situ kayak ngasi konsultasi hukum gratis juga tuh untuk masalah-masalah KBGO dan kekerasan berbasis gender secara umum. Dan feedbacknya itu lumayan positif. Dan beberapa itu masih berlanjut."*
> (Wawancara dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023)

Kolaborasi dengan para pihak penyedia layanan lain dalam portal online dapat memperluas manfaat dan kedayagunaan dari portal itu sendiri. Fitur-fitur yang masih belum dapat dikembangkan oleh portal online yang ada dapat dioptimalkan dengan mendorong adanya layanan lain yang memang sudah diberikan oleh pihak penyedia layanan di luar portal online yang ada. Sehingga dengan kata lain, portal online penyedia informasi bantuan hukum dapat berperan lebih luas—tidak hanya dalam hal pemberian informasi—namun juga menjadi portal dengan sistem rujukan terhadap layanan yang sesuai kebutuhan pencari keadilan. Terlebih lagi apabila kolaborasi didorong secara inklusif dengan penyedia layanan di daerah yang terbatas aksesnya. Di satu sisi, pencari keadilan dapat mengetahui akses ke layanan pendukung yang dituju, dan di sisi lain, layanan pendukung di wilayah tersebut juga memperoleh akses ke pencari keadilan untuk diberikan bantuan hukum, perawatan psikologis, ataupun pemenuhan kebutuhan lainnya.

5.2.3. Memastikan kenyamanan penggunaan portal online penyedia informasi bantuan hukum baik dari segi keamanan, tampilan, hingga navigasi portal

Praktik baik lainnya yang telah didorong oleh portal online penyedia informasi bantuan hukum adalah dengan memastikan adanya rancangan yang sesuai standar dan dapat menjamin keamanan serta kenyamanan dari pengguna. Salah satu yang telah dilakukan adalah mendorong adanya mekanisme keamanan data pengguna seperti yang disampaikan oleh Narasumber yaitu:

> *"Jadi semua platform in general, harusnya standard by design itu harusnya memang sudah menerapkan sistem yang memastikan semua data pribadi user itu terenskripsi dengan baik dan Cuma bisa diakses oleh pihak yang berwenang atau si pengelola data."*
> (Wawancara dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023)

Hal lain yang dilakukan adalah memastikan adanya fitur-fitur yang dapat mendorong kenyamanan pengguna—dalam hal ini kelompok rentan yang membutuhkan konsultasi—yang mengalami hambatan untuk berkomunikasi. Fitur video call menjadi hal yang digagas oleh salah satu portal online untuk memastikan adanya kenyamanan kelompok rentan untuk melakukan konsultasi. Seperti yang disampaikan dalam wawancara bahwa:

> *"kita mengusahakan juga dari semua fitur-fiturnya bahwa mereka mendapatkan kenyamanan juga. Contoh yang pertama mungkin dari sisi voice call dan video call, mungkin kita sadar bahwa banyak orang juga yang membutuhkan bantuan hukum namun mereka dalam tekanan, atau mungkin malu, atau mungkin tidak mau menunjukkan identitasnya tapi mengerti ini karena satu dan lain hal sehingga untuk sekarang contohnya yang dapat memulai voice call atau video call itu kita batasi mungkin dari advokatnya nggak bisa untuk langsung memaksa video call yuk begitu, jadi fitur-fitur seperti itu juga kita pikirkan."* (Wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023)

5.2.4. Memastikan keberlanjutan dari portal online penyedia informasi bantuan hukum

Portal online penyedia informasi yang ada dapat menjadi sarana yang mendorong akses informasi hukum secara lebih luas, apabila dikelola dan dipastikan pengembangannya terus update dan menjawab kebutuhan masyarakat secara relevan. Pemanfaatan portal informasi yang ada tidak akan dapat diukur apabila tidak dilihat dampaknya secara jangka panjang. Oleh karenanya, salah satu praktik baik yang dilakukan oleh portal online penyedia informasi dari pemerintah adalah mendorong anggaran negara untuk mencakup kebutuhan portal secara berkelanjutan. Meskipun masih ditemui berbagai tantangan, namun dapat dicatat bahwa inisiatif yang berawal dari kolaborasi antar pihak ini dapat didorong menjadi rencana kerja pemerintah. Sehingga, pengelolaan, jangkauan dan dampaknya dapat lebih diperluas dan dioptimalkan. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh salah satu narasumber yaitu:

> *"Jadi, kalau dari pembiayaan eksternal (donor) itu hanya untuk pembangunan, sementara kita kan butuh maintenance. Jadi, akhirnya karena dirasa ada kebutuhan untuk maintenance setiap tahunnya, akhirnya setelah pembangunan, maintenancenya ada di APBN. Jadi, pembangunannya oleh donor, tapi maintenancenya oleh APBN"* (Wawancara dengan BB)

Keberlanjutan portal online dapat juga didorong dengan adanya kolaborasi dengan penyedia layanan yang memiliki misi serupa. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa adanya kolaborasi dengan pihak lainnya dapat memperluas manfaat dan jangkauan dari portal itu sendiri. Sehingga, adanya adanya jangkauan yang lebih besar di masyarakat atau pencari keadilan sebagai pengguna dapat meningkatkan dampak dan manfaat dari portal itu sendiri. Manfaat dan dampak yang besar dalam masyarakat ini kemudian dapat menjadi nilai jual untuk memastikan portal online berkelanjutan.

5.2.5. Mengupayakan portal online yang ada ramah, responsif dan sensitif terhadap kelompok rentan

Dalam hasil wawancara, ditemukan juga bahwa berbagai upaya telah dilakukan dalam memastikan portal online yang ada dapat turut dimanfaatkan secara maksimal oleh kelompok rentan baik itu perempuan maupun disabilitas. Meskipun, sebagian besar penyedia portal online ditemukan belum secara khusus menaruh perhatian kepada kebutuhan kelompok rentan sebagai pengguna atau calon penggunanya. Hal ini terlihat dari belum adanya fitur maupun data terpilah terhadap kelompok rentan untuk mengetahui dan menjawab kebutuhan mereka secara lebih lanjut. Namun, dicatat bahwa layanan konsultasi gratis maupun dukungan layangan terkait telah diupayakan oleh beberapa penyedia portal kepada kelompok rentan. Di antaranya Penyedia Portal Online Lain dari sektor privat dan website Pengadilan. Hal ini seperti yang disampaikan bahwa:

> *"Jadi kalau misalnya untuk perempuan, kita sudah ada program gratis, konsultasi hukum gratis, itu memang sudah ada. Sementara kalau misalnya untuk difabel, ya itu paling, kita kerjasamanya tuh lewat program, jadi belum directly lewat fitur atau apa dan sebagainya. Jadi kita masih di level program, masih memfasilitasi edukasi hukum terhadap kelompok targetnya, yang kebetulan bekerjasama"* (Wawancara dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023)

Tidak hanya itu, untuk website pengadilan yang ada saat ini sudah memiliki fitur text-to - speech yang mampu mengubah setiap teks yang diarahkan oleh kursor menjadi suara yang dapat didengar oleh penggunanya yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas. Meskipun, disebutkan juga bahwa fitur ini belum cukup, namun langkah awal untuk mendorong aksesibilitas ini patut diapresiasi terhadap Mahkamah Agung. Bahkan disebutkan saat ini Mahkamah Agung sedang mendorong adanya peraturan internal terkait disabilitas yang harapannya dapat semakin membuka langkah penguatan pemberian informasi kepada penyandang disabilitas.

5.2.6. Pemberian insentif untuk advokat sebagai penyedia jasa dalam portal online

Pada bagian sebelumnya disebutkan bahwa terdapat portal online yang memanfaatkan peran advokat untuk dapat turut memberikan jasa hukumnya seperti konsultasi, pembuatan dokumen, dan lain sebagainya. Oleh karenanya, sebagai bentuk "apresiasi" para advokat tersebut, pengelola dari portal online menyediakan insentif ataupun benefit. Namun, ditemukan juga bahwa meskipun insentif yang diberikan bukan dalam bentuk finansial / materiil, insentif tersebut berpengaruh pada keberlanjutan portal online yang berjalan. Salah satu insentif yang dimaksud adalah adanya peluang bagi advokat dan juga klien apabila ingin menindaklanjuti pendampingan secara privat di luar portal yang ada. Hal ini disampaikan Narasumber bahwa:

> *"Memang salah satu insentif, sebenarnya bukan insentif, tapi benefit yang kita tawarkan kepada mereka itu adalah kita tidak menghalangi mereka jika melalui (PQ) ini mereka mendapatkan klien-klien yang ingin berkonsultasi dengan mereka, atau ingin mendapatkan bantuan hukum dari mereka secara komersial. Contohnya kemarin ada*

advokat yang bertanya kepada kami, bahwa ini klien meminta nomor saya secara pribadi, karena pertanyaannya soal kasus pertanahan dan mereka membutuhkan bantuan saya sebagai lawyernya, gitu, ada advokat yang bertanya seperti itu, dan respon kami adalah silahkan kalau memang anda mau memberikan bantuan hukum di luar (PQ) yang bentuknya lebih konkret, misalnya masuk ke litigasi, silahkan." (Wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023).

Insentif lain yang diperoleh yaitu berkaitan dengan pemenuhan kewajiban pro bono bagi advokat. Sebagaimana diketahui, bahwa advokat memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab profesi berupa pemberian bantuan hukum secara cuma-cuma bagi masyarakat tidak mampu.[128] Disebutkan lebih lanjut bahwa, advokat dianjurkan untuk memberikan bantuan hukum secara cuma-cuma setidaknya 50 jam kerja setiap tahunnya.[129] Meskipun proses pencatatan dan pelaporan dari jam kerja pro bono tersebut belum optimal, namun jasa hukum yang diberikan secara cuma-cuma melalui portal online dapat diklaim sebagai pelaksanaan praktik pro bono.

5.3 Hambatan Pengelolaan Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum

Peninjauan terhadap hambatan yang dialami oleh portal online penyedia informasi bantuan hukum adalah aspek penting untuk menilai sejauh mana limitasi pemerintah, penyedia layanan portal, dan organisasi masyarakat sipil dalam mengembangkan portal. Peninjauan dari perspektif penyedia portal online menjadi langkah yang penting untuk pengembangan dan optimalisasi portal sehingga dapat memberikan informasi bantuan hukum yang komprehesif, berkualitas, dan bermanfaat bagi masyarakat luas. Berdasarkan identifikasi dari hasil wawancara, terdapat 4 (empat) hambatan dalam pengembangan portal online.

5.3.1. Adanya sumber daya yang terbatas

Berdasarkan hasil wawancara, sumber daya manusia dan anggaran menjadi hal yang paling sering disebut oleh beberapa narasumber menjadi hambatan dalam mengembangkan portal online agar pemanfaatannya dapat optimal. Permintaan konsultasi bantuan hukum kerap kali tidak berbanding lurus dengan jumlah penyuluh, penyedia jasa hingga anggaran yang ada. Ditemukan bahwa minimnya sumber daya manusia yang ada belum dapat diatasi dengan sistem pemberian bantuan hukum yang ada saat ini. Padahal, permintaan konsultasi dalam portal online terus meningkat dan kasus yang dimintakan juga semakin beragam. Dengan kata lain, kendala sumber daya manusia tidak hanya terbatas pada jumlah, namun juga kompetensi pemberian bantuan hukum yang masih minim. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu narasumber sebagai berikut:

"Sumber daya yang terbatas seperti itu, jumlah konsultasinya 10.000, dibagi per orang aja, sehari saja bisa ngerjain 60 konsultasi. Padahal kan, kasus yang disampaikan oleh masyarakat, biasanya yang datang ke Legal Smart Channel ini kan kelompok rentan ya, dalam kategori miskin, karena ini gratis, tidak berbayar. Artinya, kasusnya itu berat-

128 Undang-Undang No. 18 Tahun 2003 tentang Advokat, Pasal 22 ayat (1)
129 Peraturan Peradi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Bantuan Hukum Secara Cuma-Cuma, Pasal 11

berat, pertanahan, warisan, berat-berat. Jadi, kalau memaksa untuk penyuluh hukum menyelesaikan 60 kasus dalam sehari, kayaknya agak PR ya. Kadang, ada juga kasus-kasus yang agak berat itu, jadi perlu ada diskusi antar beberapa penyuluh." (Wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023)

Sementara itu, isu terkait anggaran yang disediakan untuk portal online kerap kali tersedia cukup besar di awal, namun ketika pengelolaan lebih lanjut cenderung terbatas dan tidak berkelanjutan. Sehingga, perolehan anggaran masih tergantung kepada pihak eksternal. Meskipun sudah ada beberapa portal online yang dikelola langsung melalui anggaran negara, namun kompetensi (dalam memahami urgensi manfaat portal online) dan kuantitas sumber daya manusia yang minim menjadikan portal online tersebut juga belum optimal pengelolaannya.

Selain pemanfaatan portal online dalam hal konsultasi, ditemukan bahwa pengembangan fitur-fitur pendukung dalam portal turut membutuhkan sumber daya lebih. Hal ini dikarenakan fitur yang ada seperti konten video, materi edukasi, film untuk sosialisasi, dll. perlu untuk dibuat secara berkala dan dipastikan relevansinya. Pengelolaan fitur-fitur tersebut membutuhkan waktu, tenaga, dan anggaran yang tidak sedikit. Disampaikan bahwa:

"Dalam Legal Smart Channel ini, ada beberapa fitur, konsultasi hukum, terus content penjualan hukum, itu yang harusnya dibuat oleh teman-teman Penyuluh Hukum. Namun, karena keterbatasan teman-teman Penyuluh Hukum, Penyuluh Hukum ini jadinya membuat materi yang di dalam Legal Smart Channel ini, tidak bisa secara berkala. Karena butuh waktu, butuh tenaga, butuh sumber daya anggaran untuk membuat content, seperti misalnya film. Film itu, kita terbatas per tahun itu hanya lima anggarannya, sementara kebutuhan banyak topik yang sebenarnya." (Wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023)

Ditambah lagi, dalam pengelolaan dan juga pengembangan portal secara lebih lanjut agar ada pembaharuan fitur sesuai kebutuhan, diperlukan adanya kompetensi sumber daya manusia yang secara khusus—tidak hanya di isu hukum namun juga bidang teknologi. Terlebih lagi apabila diperlukan adanya kebutuhan-kebutuhan teknis maupun substantif yang perlu dikembangkan dalam portal online itu sendiri. Hal ini seperti yang disampaikan Narasumber bahwa:

"Tantangan tentunya mungkin dibagi dua ya Mbak satu dari tantangan teknis dan tantangan substantif juga. Tantangan teknis tentunya berkaitan dengan SDM, SDM yang untuk mengerjakan pembuatan platform kita yang pertama sangat sulit untuk menemukan SDM yang cukup karena yang kita mau buat ini juga cukup kompleks ya karena berbasis teknologi sehingga diperlukan diperlukan SDM yang memang kompeten dan perlu dilakukan riset yang cukup mendalam mengenai requirement-requirement ya cukup teknisnya, itu yang pertama." (Wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023)

5.3.2. Munculnya kebutuhan yang beragam dari kelompok rentan

Kebutuhan terhadap portal online penyedia informasi bantuan hukum dari kelompok penyandang disabilitas ditemukan sangat beragam. Sehingga, demi pemanfaatan portal online penyedia informasi yang inklusif, diperlukan mekanisme dan fitur yang sesuai dengan masing-masing kebutuhannya baik dari penyandang disabilitas tuli, tunanetra, dan disabilitas lainnya. Hal ini sebagaimana disampaikan Narasumber bahwa:

> *"Dan juga misalkan, kebutuhan teman-teman itu berbeda, misal, teman-teman disabilitas itu sangat beragam. Dan memang, tim Jakarta Feminis itu tidak ada individu disabilitas kan, jadi kita harus melakukan konsultasi dengan teman teman disabilitas itu sendiri. Jadi teman-teman disabilitas, teman-teman tuli, teman-teman netra, teman-teman disabilitas lainnya, itu memiliki kebutuhan yang berbeda. Dan setiap kebutuhan yang berbeda itu, butuh tools yang berbeda, perlu ada mekanisme yang berbeda. Jadi juga, menjadi tantangan banget. Karena diawali, pikiran kita yang, ya sudah bikin website aja, dan lain lain. Tapi, ternyata, kita perlu additional steps yang banyak sekali. Dan memang mau nggak mau, kita harus melakukan itu semua. Dan itu, menjadi PR yang harus kita lakukan."* (Wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023).

Sementara itu, kebutuhan tersebut juga datang dari masyarakat daerah yang mengalami gagap teknologi sehingga pemanfaatan portal informasi bantuan hukum oleh mereka cenderung minim atau bahkan nihil. Hal ini menjadi hambatan tersendiri karena terdapat kesenjangan antara portal sebagai platform online yang mengandalkan teknologi dalam penggunaannya dan pemahaman masyarakat yang terbatas terkait teknologi. Penyedia portal dengan ini terjun langsung ke lapangan untuk memberikan sosialisasi mengenai portal kepada masyarakat daerah. Namun, kebutuhan khusus ini justru berdampak pada adanya anggaran ekstra yang dibebankan karena jarak dari lokasi penyedia portal ke desa tersebut terlampau jauh sehingga menempuh waktu yang lama.

> *"Jadi kami turun sosialisasikan secara langsung kepada masyarakat-masyarakat pelosok yang ada di desa-desa itu yang menurut kami masih belum bisa tercakup ketika kami menggunakan teknologi itu. Sehingga kami terjun langsung untuk menyampaikan secara langsung, itu terkendala terkait dengan salah satunya biaya. karena terkendala dengan jarak pengadilan atau kantor PBHI Sulsel itu ke desa tersebut memakan waktu 2 / 3 jam."* (Wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023).

Kelompok rentan lainnya yang memiliki kebutuhan tersendiri dalam mencari, mengakses, dan menggunakan informasi bantuan hukum yakni perempuan korban kekerasan di ranah personal. Kasus kekerasan di ranah personal berdasarkan Catatan Tahunan (CATAHU) Komnas Perempuan Tahun 2023 dengan data sepanjang tahun 2021 - 2022 menunjukkan jumlah paling tinggi di antara ranah lainnya, yakni sebanyak 16.349 data pengaduan dari 21.297 total data pengaduan. Adapun cakupan kekerasan di ranah personal meliputi Kekerasan yang Dilakukan oleh Mantan Pacar (KMP), Kekerasan terhadap Istri (KTI), Kekerasan dalam Pacaran (KDP), Kekerasan terhadap Anak Perempuan Berdasarkan Usia Anak (KTAP), KDRT ranah personal lain,

dan Kekerasan yang Dilakukan oleh Mantan Suami (KMS). [130]

Tabel 5.1
Data Kekerasan terhadap Perempuan tahun 2023

DATA PENGADUAN KE KOMNAS PEREMPUAN	FISIK	PSIKIS	EKONOMI	SEKSUAL	NA	TOTAL
RANAH PERSONAL	713	1494	463	1086	17	3773
PUBLIK	61	533	231	1127	4	1956
NEGARA	9	56	20	15	2	102
TOTAL	783	2083	714	2228	23	5831
PERSENTASE DATA 2022	13,43%	35,72%	12,24%	38,21%	0,39 %	100%
PERSENTASE DATA 2021	40,20%	21,40%	12,60%	25,70%	0,10 %	100%
DATA LEMBAGA LAYANAN	**FISIK**	**PSIKIS**	**EKONOMI**	**SEKSUAL**	**NA**	**TOTAL**
RANAH PERSONAL	4978	2547	857	3236	958	12576
PUBLIK	1023	507	134	866	360	2890
NEGARA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6.001	3.054	991	4.102	1.318	15.466
PERSENTASE DATA 2022	38.8%	19.75%	6,41%	26.52%	8,52 %	100%
PERSENTASE DATA 2021	14,70%	41,00%	10,40%	33,40%	0,50 %	100%

Sumber: Komnas Perempuan, 2023

Perempuan korban kekerasan di ranah personal pada dasarnya memerlukan fitur yang dapat menjamin kerahasiaan dan perlindungan dirinya dalam memanfaatkan portal informasi bantuan hukum. Sebab, pelaku kekerasan di ranah personal seringkali membatasi kebebasan dan pergerakan korban dengan serangkaian intimidasi, kekerasan baik fisik maupun psikis bertubi-tubi, dan perilaku lainnya yang mengancam keselamatan korban dengan adanya relasi kuasa yang timpang di antara keduanya. Problem bagi penyedia portal terletak pada adanya jejak history pencarian di ponsel korban setelah mengakses portal informasi bantuan hukum dan melakukan aduan. Hal ini dapat berakibat buruk apabila pelaku melacak ponsel korban dan menemukan history yang tertinggal. Selain itu, korban pun kemungkinan enggan untuk melaporkan lagi kekerasan yang dialaminya.[131]

5.3.3. Penyediaan akses internet yang belum merata dan terbatas

Prasyarat akses masyarakat dalam mengakses layanan internet adalah sinyal internet yang stabil. Namun, salah satu kendala akses yang dihadapi oleh masyarakat adalah ketersediaan sinyal internet yang terbatas. Data dari BPS pada tahun 2019-2021 menunjukkan bahwa setidaknya dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terdapat angka di atas rata-rata 20%

130 Catatan Tahunan (CATAHU) Komnas Perempuan Tahun 2023
131 Hasil FGD bersama Organisasi Masyarakat Sipil (OMS), pada tanggal 11 Oktober 2023

desa/kelurahan yang mendapatkan sinyal lemah dan di atas 6% desa/kelurahan yang sama sekali tidak mendapatkan sinyal.

Tabel 5.2
Jumlah dan Persentase Desa/Keluarahan yang Mendapat Sinyal Telepon Seluler menurut Kekuatan Penerimaan Sinyal, 2019-2021

Tahun	Kekuatan Penerimaan Sinyal		
	Ada Sinyal Kuat	Ada Sinyal Lemah	Tidak Ada Signal
(1)	(2)	(3)	(4)
2019	58 194 (69,33%)	19 771 (23,56%)	5 972 (7,11%)
2020	61 052 (72,65%)	17 281 (20,56%)	5 705 (6,79%)
2021	61 332 (72,93%)	17 606 (20,94%)	5 158 (6,13%)

Sumber: Statistik Telekomunikasi, BPS, 2020-2022

Lemahnya atau ketiadaan sinyal membuat pengguna portal informasi bantuan hukum gagal mengakses laman secara penuh sehingga berpotensi untuk tidak mendapatkan informasi sama sekali maupun secara utuh. Tidak meratanya ketersediaan sinyal internet ini juga berdampak pada hambatan akses terhadap portal online informasi bantuan hukum oleh masyarakat.[132]Oleh karenanya walaupun informasi yang disediakan oleh penyedia portal online telah optimal, apabila sinyal internet tidak memadai dan stabil maka informasi yang disediakan tidak akan sampai dengan baik ke masyarakat.

Di sisi lain, bagi masyarakat yang telah memiliki gawai dan akses internet juga mengalami tantangan lain berupa terbatasnya paket internet. Dengan tingkat ekonomi yang beragam, masyarakat memilih paket data internet sesuai dengan kondisinya untuk menggunakan aplikasi yang paling dibutuhkannya. Berbagai provider menyediakan paket data internet sesuai kemampuan dan kebutuhan harian pengguna, seperti: paket data internet sosial media untuk aplikasi WhatsApp, Facebook, Instagram, Tiktok, maupun paket data belajar untuk Zoom Meetings dan Google Meets serta e-Commerce untuk aplikasi belanja online. Sedangkan, portal online penyedia informasi bantuan hukum yang ada cenderung lebih berbasiskan website dan aplikasi terpisah lainnya. Sehingga, portal online penyedia informasi yang ada tersebut hanya bisa diakses dengan paket data internet secara penuh untuk akses internet melalui setidaknya melalui peramban (browser). Terlebih lagi, mayoritas pencari keadilan adalah mereka yang berasal dari kelompok miskin[133], maka pembelian paket data internet akan menjadi sulit ketika kebutuhan dasarnya belum terpenuhi. Hal ini sejalan dengan permasalahan internet yang diungkapkan oleh Kominfo bahwa daya beli internet menjadi masalah dalam memeratakan jaringan internet di Indonesia.[134] Meskipun, beberapa portal online juga telah berupaya untuk

132 Hasil FGD bersama Organisasi Masyarakat Sipil (OMS), pada tanggal 11 Oktober 2023
133 Choky Risda Ramadhan, et.al., Ibid., hlm. 32
134 "Kominfo Ungkap Masalah Internet di Indonesia," CNN Indonesia, December 15, 2020, https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20201215131630-213-582359/kominfo-ungkap-masalah-internet-di-indonesia, diakses pada 2 November 2023

menjangkau pencari keadilan melalui media sosial yang populer, namun hal ini masih belum optimal dilakukan mengingat pengelolaan portal online itu sendiri juga terbatas dari segi sumber daya yang ada. Ditambah lagi, literasi digital dan teknologi masyarakat juga masih cenderung minim. Sehingga, informasi mengenai bantuan hukum dan sosialisasinya masih tetap harus dilakukan secara langsung dengan turun ke lapangan oleh penyedia bantuan hukum.

> *"Misalkan jarak terutama juga informasi secara langsung, karena terkendala dengan media sosial itu atau teknologi banyak masyarakat yang masih tidak paham/buta teknologi. Nah makanya itu kami mau tidak mau terjun langsung ke lapangan untuk memberikan sosialisasi tersebut."* (Wawancara dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023)

5.3.4. Keterbatasan teknis terhadap fitur-fitur dalam portal online

Hambatan pertama dalam pengelolaan portal informasi bantuan hukum yakni keterbatasan teknis. Problem teknis terjadi pada portal online saat log in, stuck di halaman tertentu, klien tidak dapat konsultasi, atau bahkan tidak dapat menerima ringkasan konsultasi sebagaimana disampaikan oleh salah satu Narasumber penyedia jasa layanan portal:

> *"Kesulitannya memang kebanyakan kesulitan teknis Mbak karena kembali lagi bahwa produk kita ini cukup kompleks secara teknis sehingga kebanyakan dari permasalahan atau dari komplain yang ada itu sejauh ini mengenai teknis. Apakah mereka login misalnya, ataupun mereka stuck di halaman tertentu, atau mereka tidak dapat konsultasi atau bahkan tidak dapat menerima ringkasan konsultasi."* (Wawancara dengan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023)

Adapun keterbatasan teknis lainnya antara lain terkait maintenance atau perawatan teknis portal online, ancaman serangan siber, dan jaminan atas perlindungan data pribadi klien yang menggunakan portal online penyedia informasi bantuan hukum. Seperti yang disebutkan oleh salah satu Narasumber bahwa:

> *"Pertama, karena ini adalah website, perawatannya memang harus ada teknisi yang mengerti IT. Kemudian, kami paham bahwa ada risiko atau serangan cyber. Untungnya, sejauh ini belum terjadi, semoga tidak terjadi. Kemudian, terkait perlindungan data pribadi. Kami menyadari bahwa kami pengendali data yang memiliki dan mengelola data, terpengadu yang cukup banyak. Nah, itu yang kemudian harus kami pertimbangkan, terkait keamanan data-data pengadu..."* (Wawancara dengan Narasumber LP, pada 11 Juli 2023)

Hal lain yang menjadi perhatian adalah ketika portal online bekerja secara optimal dengan adanya media sosial seperti Instagram, Twitter, dan lain sebagainya. Beberapa layanan portal online juga membuka layanan pengaduan melalui media sosial sehingga respon otomatis secara cepat dapat diberikan. Namun, kerap kali kendala ditemui karena adanya kebijakan privasi dari media sosial terkait yang dapat menghambat penyedia layanan dalam merespon aduan secara otomatis. Seperti yang diutarakan salah satu Narasumber yaitu:

"Jadi setiap ada orang yang ngetweet tentang kekerasan seksual, pemerkosaan, dan lain-lain, bunuh diri, itu kita akan langsung ngereply di twitter. Dan secara otomatis, akan diarahkan ke carilayanan.com. Tetapi, karena ada perubahan manajemen twitter oleh Elon Musk, privasinya jadi ribet, dan untuk twitter bot itu ada policy yang berubah. Jadi, kita nggak bisa melakukan itu lagi." (Wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023).

5.4 Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum untuk Akses Bantuan Hukum yang Lebih Luas

Berdasarkan hasil kajian ini dapat dilihat bahwa portal online penyedia informasi bantuan hukum dapat dikatakan membantu sebagai alternatif masyarakat untuk mencari informasi. Namun, secara optimal pemanfaatan portal online penyedia informasi bantuan hukum ini masih belum dapat diupayakan secara maksimal karena adanya berbagai tantangan baik dari sisi penyedia portal maupun dari masyarakat pencari informasi. Adanya portal online penyedia informasi ditemui banyak digunakan oleh masyarakat untuk mencari informasi baik terkait hukum secara umum, maupun bantuan hukum yang dapat membantunya menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Dari segi pemerintah, telah dijalankan portal-portal online seperti LSC, Sidbankum, hingga Hai Penyuluh. Berdasarkan prinsip SPBE, portal yang ada ini telah ditujukan untuk mengoptimalkan pemberian informasi dan layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada saat ini. Dalam sudut pandang akses terhadap keadilan, ketersediaan portal online penyedia informasi ini telah membuka ruang untuk masyarakat dapat mengakses informasi secara merata, dan dapat memperoleh informasi terkait bantuan hukum yang ada disekitarnya secara lebih mudah dan up-to-date. Tidak hanya itu, adanya portal online ini juga memungkinkan masyarakat dapat berkomunikasi dengan penyedia layanan yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa harus mengeluarkan biaya perjalanan atau akomodasi. Dengan kata lain, upaya memperluas akses keadilan sudah diupayakan dengan munculnya berbagai portal online penyedia informasi bantuan hukum ini. Namun, berdasarkan hasil kajian ini ditemukan bahwa upaya perluasan akses keadilan dan bantuan hukum dengan portal online ini masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa temuan kunci di mana: 1) masyarakat masih mengetahui terkait bantuan hukum dari rekomendasi orang di sekitarnya; 2) literasi teknologi dan kapasitas masyarakat yang masih belum merata; 3) belum dapat terjawabnya kebutuhan pencari keadilan secara utuh melalui informasi bantuan hukum yang diperoleh; dan 4) komitmen dan kepastian keberlanjutan portal online yang belum dapat dijamin.

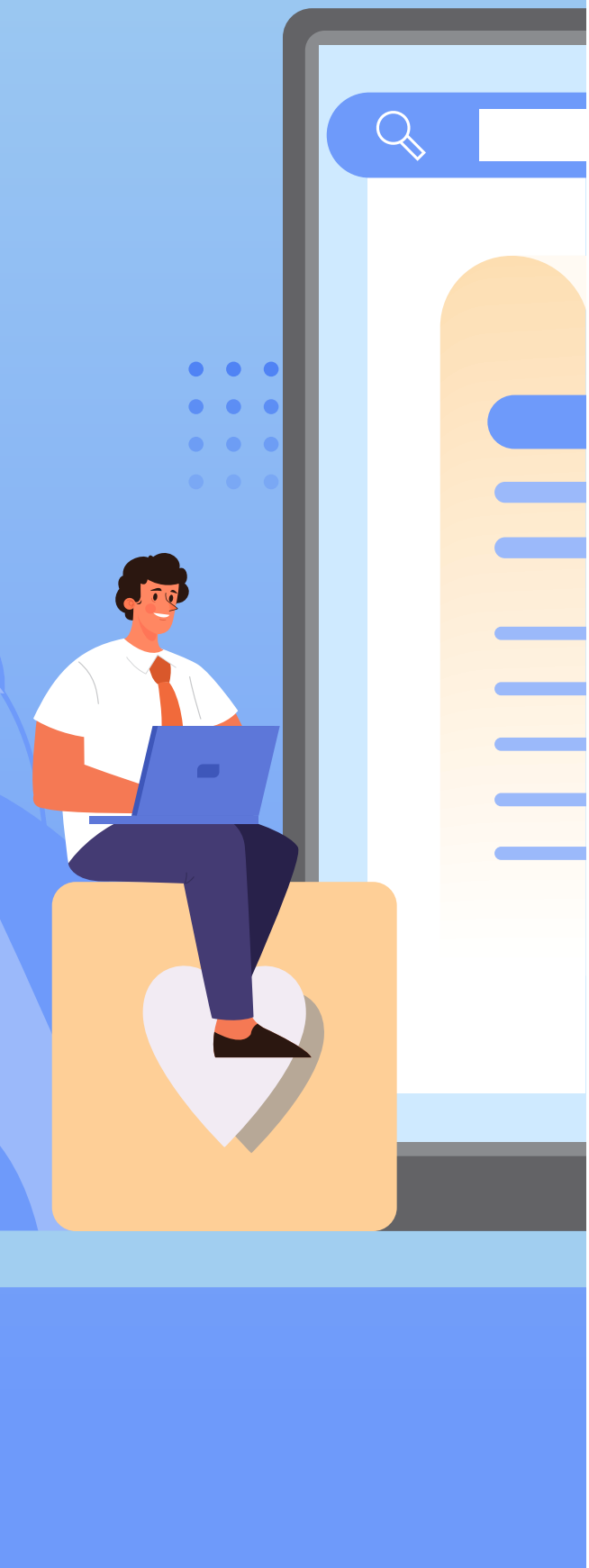
Telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk memastikan adanya akses kepada keadilan melalui bantuan hukum yang lebih luas perlu didorong melalui penyebarluasan informasi kepada masyarakat secara masif dan tepat sasaran. Kehadiran portal online penyedia informasi ini ditujukan untuk menjalankan peran tersebut. Namun sayangnya, kehadiran portal online ini masih perlu disosialisasikan secara langsung atau tatap muka kepada masyarakat untuk dapat dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan hasil kajian, ditemukan bahwa masyarakat masih

mengutamakan perolehan informasi dari "mulut-ke-mulut" untuk mengetahui langkah apa yang perlu dilakukan ketika berhadapan dengan hukum. Hal ini kemudian berkaitan dengan kondisi literasi teknologi dan kapasitas yang belum merata di masyarakat. Pencarian informasi melalui portal berbasis elektronik belum menjadi langkah yang diutamakan–meskipun saat ini penggunaan teknologi seperti media sosial meningkat. Portal online yang ada saat ini belum terkoneksi dengan baik dengan media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat seperti Instagram, TikTok dan sebagainya. Terkoneksi dalam hal ini berbicara mengenai bagaimana informasi bantuan hukum dan layanan yang tersedia dapat diperoleh juga melalui media sosial namun tetap juga terintegrasi dengan portal yang sudah ada. Hal ini dapat menjadi salah satu langkah yang dipertimbangkan, mengingat kapasitas ekonomi yang dimiliki masyarakat masih terbatas. Persoalan pengeluaran biaya tambahan untuk dapat mengakses portal yang berbasis website dapat menjadi hambatan tersendiri di tengah kondisi ekonomi yang belum merata baiknya di berbagai kelompok masyarakat–di mana paket internet dan smartphone masih menjadi kebutuhan pendukung. Di sisi lain, kondisi kemerataan teknologi yang disediakan oleh negara juga terpantau masih belum optimal sehingga penggunaan portal online untuk mencari informasi masih bukan merupakan hal utama.

Sementara itu apabila kita mendorong agar masyarakat dapat menggunakan portal online yanga ada, kondisi saat ini menunjukkan bahwa portal online tersebut masih belum dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara utuh. Beragamnya kebutuhan dan kelompok di masyarakat yang berpotensi berhadapan dengan hukum perlu untuk dipertimbangkan dalam pengembangan maupun pengelolaan portal online yang ada baik dari sektor pemerintah maupun privat. Portal online penyedia informasi bantuan hukum yang ada saat ini masih belum dapat memastikan adanya pemberian bantuan dalam hal: 1) lokasi dan kontak bantuan hukum yang terkini; 2) informasi isu hukum yang komprehensif; 3) sistem rujukan ke layanan pendukung (psikolog, pekerja sosial, medis, dll) yang mudah diakses; 4) konsultasi hukum secara langsung (dua arah) yang mudah, terjangkau dan solutif; hingga 5) informasi dan layanan yang sensitif kelompok rentan (korban kekerasan, disabilitas, dsb). Sebetulnya hal-hal tersebut sudah diupayakan dalam berbagai portal online yang ada, namun kondisi tersebut dilakukan secara masing-masing. Optimalisasi dan pengelolaan porta online yang menjawab kebutuhan di atas diupayakan oleh masing-masing penyedia dan tidak terintegrasi satu sama lain. Upaya menyediakan fitur yang sensitif kelompok rentan hanya dilakukan oleh sebagian kecil portal online penyedia informasi, sedangkan portal online lainnya mengupayakan misalnya informasi hukum yang komprehensif. Dengan kata lain, kebutuhan terhadap pemberian informasi bantuan hukum yang optimal akan terus bermunculan apabila integrasi antar portal online yang ada tidak diupayakan. Di sisi lain, hal ini dapat membingungkan juga bagi masyarakat untuk kemana mencari informasi yang lebih tepat, terknisi dan secara utuh.

Hal lainnya yang menjadi catatan untuk memastikan adanya portal online penyedia informasi bantuan hukum yang optimal adalah adanya portal online terintegrasi yang berkelanjutan. Terlebih lagi apabila pengguna yang disasar adalah masyarakat secara umum,

maka kepercayaan dari masyarakat terhadap portal beserta layanan-layanan di dalamnya perlu untuk dipastikan tersedia secara berkelanjutan. Saat ini langkah yang dapat dilakukan untuk memastikan adanya portal online yang berkelanjutan adalah degan memastikan adanya sumber daya dalam hal ini manusia maupun secara finansial yang juga berkelanjutan. Kapasitas sumber daya manusia yang kompeten dan berkomitmen dalam mengelola portal online yang ada ini dapat mendorong adanya pengembangan portal yang lebih inovatif dan progresif. Tidak hanya itu, jaminan finansial yang baik dan dapat dipastikan selalu ada juga menjadi komponen yang penting. Berdasarkan hasil kajian, dapat dilihat bahwa saat ini baik sumber daya manusia maupun finansial yang ada dan berasal dari pemerintah maupun privat masih belum ada yang dapat dijamin keberlanjutannya. Sehingga, untuk dapat berkontribusi kepada akses keadilan yang lebih luas, integrasi portal perlu didorong sehingga sumber daya yang ada dapat dipusatkan untuk pengembangan dan pengelolaan satu portal saja. Dapat dipahami juga bahwa hal ini akan sulit dicapai apabila masih ada ego sektoral dan minimnya komitmen serta pemahaman akan urgensi dari portal online penyedia informasi bantuan hukum itu sendiri. Dengan demikian, inisiatif pengembangan portal online yang ada sekarang ini patut diapresiasi sebagai langkah awal perluasan akses keadilan. Namun, masih banyak langkah penguatan dan optimalisasi portal online yang perlu dilakukan untuk secara maksimal dapat berkontribusi kepada akses keadilan khususnya bantuan hukum yang lebih luas.



BAB 6

CATATAN UNTUK OPTIMALISASI PORTAL ONLINE PENYEDIA INFORMASI BANTUAN HUKUM

6.1. Kesimpulan

Bagian ini menjelaskan hasil dari kajian secara ringkas berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditentukan pada awal bagian laporan kajian ini. Pada intinya terdapat 3 (tiga) isu kunci yang berusaha dijawab melalui kajian ini yaitu, 1) Kondisi pemberian informasi bantuan hukum yang ada; 2) Aksesibilitas pemberian informasi bantuan hukum oleh pencari keadilan; dan 3) Dampak penggunaan portal informasi bantuan hukum untuk memperluas informasi dan akses bantuan hukum.

6.1.1 Praktik pemberian informasi bantuan hukum yang telah dilakukan

Pemberian informasi bantuan hukum pada dasarnya telah dilakukan dengan berbagai macam metode. Mulai dari pendekatan konvensional "dari mulut ke mulut" hingga melalui pemanfaatan teknologi informasi. Meski demikian, informasi bantuan hukum kerap dinilai sebagai jenis informasi yang masih rendah tingkat aksesibilitasnya di kalangan pencari keadilan.

Selama masa pandemi Covid-19 pemerintah dan masyarakat sipil secara masif mulai mengembangkan saluran informasi berbasis elektronik dengan tujuan untuk memudahkan akses informasi kepada publik. Terhambatnya kegiatan fisik dan tatap muka diharapkan tidak mengurangi akses publik terhadap informasi bantuan hukum. Oleh karena itu, mulai bermunculan berbagai inisiatif untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pemberian informasi bantuan hukum, yaitu melalui pengembangan situs web, aplikasi, dan

sosial media. Meski masa pandemi sudah berlalu, penggunaan media-media elektronik tersebut tetap dipertahankan demi mempertahankan kemudahan akses bagi publik terhadap informasi bantuan hukum.

Dari sisi pemerintah, setidaknya tanggung jawab atas pemberian informasi bantuan hukum dimiliki oleh 2 (dua) lembaga yaitu Kementerian Hukum dan Ham melalui BPHN dan MA RI melalui masing-masing pengadilan di bawahnya. Keduanya juga sudah menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. BPHN melalui aplikasi SIDBANKUM dan LSC, sedangkan MA melalui situs web masing-masing pengadilan. Selain itu, BPHN dan MA RI juga tetap melakukan pemberian informasi bantuan hukum secara konvensional melalui kunjungan tatap muka, sosialisasi, serta penyebaran media cetak (poster, brosur, dan flyer).

Di sisi lain, masyarakat sipil juga ikut serta dalam menyebarluaskan informasi bantuan hukum secara elektronik melalui situs web ataupun aplikasi digital. Umumnya, hal tersebut disertai dengan layanan pemberian bantuan hukum yang diberikan baik secara cuma-cuma maupun berbayar. Dengan demikian, publik bisa mendapatkan informasi bantuan hukum, sekaligus mengkonsultasikan permasalahan hukum yang dialami kepada advokat pemberi bantuan hukum atau penyedia layanan. Integrasi antara layanan informasi dan layanan bantuan hukum ini tentunya patut dicontoh oleh pemerintah.

6.1.2. Aksesibilitas pemberian informasi bantuan hukum oleh pencari keadilan

Dengan semakin berkembangnya infrastruktur pemberian informasi bantuan hukum, tentunya hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan akses informasi bantuan hukum oleh publik. Infrastruktur layanan informasi yang mudah digunakan, terkoneksi dengan pemberi layanan di berbagai daerah, murah, dan aksesibel dinilai sebagai karakteristik yang dibutuhkan untuk membantu peningkatan akses informasi bantuan hukum oleh publik. Meski demikian, penyediaan infrastruktur saja tidak serta merta menjawab permasalahan terkait minimnya akses informasi bantuan hukum.

Belum meratanya infrastruktur informasi menjadi salah satu faktor yang menghambat pemberian informasi bantuan hukum. Hal ini secara tidak langsung juga berkaitan dengan tingkat literasi digital masyarakat yang tidak merata di tiap-tiap daerah. Wilayah yang masih belum mendapatkan akses internet secara memadai tentunya akan sulit mendapatkan informasi bantuan yang saat ini umumnya diberikan secara elektronik menggunakan akses internet. Lebih lanjut, masyarakat yang memiliki literasi digital yang rendah juga akan kesulitan mengakses informasi bantuan hukum yang disediakan secara elektronik.

Di sisi lain, faktor budaya dan persepsi masyarakat terhadap bantuan hukum juga berpengaruh terhadap akses informasi bantuan hukum. Pada masyarakat yang masih mempertahankan nilai-nilai adatnya secara kuat, biasanya permasalahan hukum diselesaikan melalui mekanisme informal tanpa adanya campur tangan dari negara atau bahkan pemberi bantuan hukum. Dalam hal ini, pihak yang dominan menyelesaikan masalah adalah tokoh masyarakat, baik karena kedudukannya sebagai orang yang dituakan atau karena kedudukannya sebagai ketua adat. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap akses informasi bantuan hukum. Pasalnya, masyarakat tidak membutuhkan atau tidak mencari informasi

tersebut karena cenderung lebih membutuhkan penyelesaian oleh tokoh masyarakat tersebut. Hambatan serupa juga ditemukan pada masyarakat yang memiliki persepsi negatif terhadap bantuan hukum. Persepsi negatif dapat berupa pengalaman atau pengetahuan terkait biaya dan kualitas bantuan hukum. Mereka cenderung tidak mencari bantuan hukum karena tidak mau mendapatkan pengalaman negatif tersebut ketika menyelesaikan permasalahan hukum yang mereka hadapi. Belum lagi jika dikaitkan dengan kebutuhan kelompok rentan yang masih belum memadai dan aksesibel, sehingga menjadi hambatan tersendiri bagi mereka untuk bisa mendapatkan informasi bantuan hukum

6.1.3. Dampak portal informasi bantuan hukum terhadap perluasan akses bantuan hukum

Jika melihat data akses bantuan hukum pada situs web atau aplikasi yang dibuat pemerintah maupun masyarakat sipil, terlihat bahwa dari waktu ke waktu terjadi peningkatan permohonan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian informasi bantuan hukum secara elektronik melalui internet cukup berdampak pada perluasan akses bantuan hukum. Misalnya, data pemohon bantuan hukum pada aplikasi LSC milik BPHN yang cenderung mengalami peningkatan, terutama untuk layanan konsultasi bantuan hukum. Sayangnya, LSC sendiri mengalami permasalahan perihal keberlanjutan program pasca dukungan dari mitra pembangunan berakhir.

Terlepas dari itu, pemanfaatan teknologi informasi sendiri pada dasarnya secara tidak langsung sudah merupakan perluasan akses bantuan hukum. Melalui teknologi, informasi bantuan hukum dapat diakses oleh siapapun, dimanapun, kapanpun, dan relatif murah atau bahkan tidak berbiaya. Hal ini menunjukkan bahwa potensi layanan informasi bantuan hukum secara elektronik sangatlah besar, terutama apabila menggunakan konsep portal informasi dimana terjadi integrasi antara layanan informasi, layanan bantuan hukum, dan layanan pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh pencari keadilan. Tidak hanya itu, konsep integrasi ini juga diharapkan mampu memudahkan para pemberi bantuan hukum untuk menjalankan tugasnya sekaligus menjadi media bagi para advokat untuk memberikan bantuan hukum pro bono.

Meski demikian, layanan berbasis elektronik ini tentunya memiliki keterbatasan karena umumnya bantuan hukum yang diberikan sebatas untuk ranah non litigasi, sedangkan untuk ranah litigasi masih sangat terbatas. Biasanya bantuan yang diberikan di ranah litigasi hanya sebatas ghost lawyering atau sekedar memberikan rujukan kepada jaringan advokat atau OBH yang memiliki kesamaan isu dengan klien dan aksesibel secara jarak. Hal ini pada dasarnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang pada umumnya lebih membutuhkan bantuan hukum non litigasi. Akan tetapi, hal ini masih belum selaras dengan kebijakan bantuan hukum yang dibuat pemerintah. Dalam hal ini, fokus utama dari kebijakan dan penganggaran bantuan hukum cenderung lebih besar dialokasikan untuk bantuan hukum litigasi. Tidak hanya itu, satuan biaya yang ditetapkan oleh pemerintah untuk pemberian bantuan hukum non litigasi juga cenderung sangat rendah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan di lapangan dengan kebijakan yang dibuat pemerintah dan secara tidak langsung tentunya akan berdampak pada kuantitas dan kualitas bantuan hukum yang diberikan, khususnya di ranah

non litigasi baik secara konvensional maupun melalui sarana elektronik. Selain itu, terdapat hal-hal lain, baik dari aspek strategis, substansi, maupun teknis, yang juga perlu ditingkatkan khusus untuk pemberian informasi bantuan hukum secara elektronik. Hal ini kami susun pada bagian rekomendasi yang bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap informasi bantuan hukum dan akses terhadap bantuan hukum itu sendiri.

6.2 Rekomendasi

Untuk memastikan adanya optimalisasi terhadap portal online penyedia informasi bantuan hukum, maka berdasarkan hasil kajian ini dapat dirumuskan rekomendasi terhadap berbagai pihak secara strategis, teknis maupun substantif. Secara strategis, rekomendasi dirumuskan untuk mencakup catatan-catatan yang bersifat perbaikan kebijakan dan kolaborasi antar pihak. Secara teknis, rekomendasi dirumuskan untuk mencakup catatan-catatan yang bersifat penguatan mekanisme dan fitur di dalam portal online penyedia informasi bantuan hukum. Secara substantif, rekomendasi dirumuskan untuk mencakup catatan-catatan yang bersifat perbaikan informasi dan konten yang dimuat dalam portal online. Ketiga kluster tersebut tidak dapat dipungkiri untuk saling berkaitan satu sama lain, namun kategorisasi ini dibuat untuk memudahkan pemahaman prioritas perbaikan yang perlu didorong untuk portal online yang lebih optimal dan menjawab kebutuhan pencari keadilan demi akses keadilan yang lebih luas.

6.2.1 Optimalisasi Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum secara Strategis

A. Pelibatan Multipihak dalam Pelaksanaan Portal Online untuk Pemberian Informasi Bantuan Hukum

Dalam temuan sebelumnya diketahui bahwa informasi mengenai portal online penyedia informasi bantuan hukum belum tersebar secara meluas kepada masyarakat. Padahal kebutuhan akan informasi hukum maupun bantuan hukum masih sangat dibutuhkan oleh pencari keadilan. Maka, pemerintah dalam hal ini BPHN dan MA perlu melakukan kolaborasi multipihak secara luas bersama Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, Asosiasi Daerah serta pihak-pihak dari sektor swasta maupun privat (perusahaan, OBH, organisasi masyarakat sipil, mitra pembangunan dll.) untuk menyebarluaskan informasi terkait portal informasi bantuan hukum. Kolaborasi dapat didorong dengan melakukan MoU kepada para pihak tersebut untuk melakukan: 1) sosialisasi terkait dan perluasan informasi terkait bantuan hukum; 2) pemberian bantuan hukum berupa konsultasi, pembuatan dokumen hukum dll; 3) pemberian akses ke layanan pendukung lain seperti psikolog, dokter, dll; 4) pemberdayaan dan penyuluhan hukum; serta lain sebagainya. Kolaborasi dilakukan tidak hanya untuk memberikan jasa atau kegiatan terkait bantuan hukum, namun juga dalam menguatkan sumber daya di BPHN dan juga MA untuk memastikan pemberian layanan yang lebih komprehensif. Keterlibatan multipihak juga dapat didorong dengan kolaborasi bersama sektor publik lainnya seperti sekolah, kampus, media massa, dan lain sebagainya untuk penyebarluasan informasi

bantuan hukum maupun penyebarluasan terhadap portal online penyedia informasi bantuan hukum tersebut dalam bentuk diseminasi, sosialisasi, diskusi publik, dll.

Salah satu contoh baik dalam hal kerjasama dengan pihak swasta dilakukan oleh MA yang berkolaborasi dengan perusahaan media.[135] Dengan adanya kolaborasi ini, MA dapat memanfaatkan cakupan pemberitaan dari media untuk menyebarluaskan informasi terkait bantuan hukum. Melalui kerjasama-kerjasama seperti ini, pemerintah dapat membuka berbagai macam kanal bagi publik untuk dapat mengakses informasi bantuan hukum. Meski demikian, konsep portal tetap perlu dipertahankan dengan mengintegrasikan kanal-kanal tersebut ke dalam portal informasi yang dikelola oleh MA Selain itu, MA sendiri juga dapat memanfaatkannya untuk peningkatan literasi hukum di kalangan para hakim melalui layanan data dan informasi yang disediakan oleh media.

B. Adanya Tindak Lanjut Secara Strategis Untuk Memastikan Keberlanjutan

Pada temuan kajian ditunjukkan bahwa untuk memastikan keberlanjutan portal online penyedia informasi yang ada, dibutuhkan adanya sumber daya anggaran dan manusia yang lebih kuat. Saat ini anggaran di BPHN maupun MA sudah tersedia dalam kerangka APBN untuk penyelenggaraan portal online baik LSC, SIDBANKUM, maupun website pengadilan. Namun, untuk LSC saat ini sudah diberhentikan penganggarannya karena minimnya sumber daya manusia yang dapat mengelola dan mengembangkan portal online penyedia informasi yang ada. Oleh karenanya, dalam hal ini LSC di BPHN perlu dilakukan analisis terlebih dahulu terhadap dampak dan jangkauan LSC itu sendiri—mengingat berdasarkan hasil analisis dalam kajian ini LSC merupakan portal yang telah menjangkau banyak pencari keadilan dan terus mengalami peningkatan pemanfaatan dari waktu ke waktu. Pada kajian ini, portal online penyedia informasi telah dianalisis secara ringkas dan kualitatif, di mana ditunjukkan bahwa terdapat kebutuhan yang besar akan satu portal terintegrasi yang dapat diakses secara mudah dan komprehensif oleh masyarakat termasuk kelompok rentan. Namun, analisis lanjutan yang lebih mendalam perlu juga didorong. Analisis dampak ini dapat dikolaborasikan dengan organisasi masyarakat sipil atau OBH untuk dapat mengumpulkan asesmen atau penilaian secara kuantitatif terhadap pemanfaatan LSC ini sendiri oleh pencari keadilan. Misalnya dengan melakukan asesmen kuantitatif menilai manfaat LSC dari sudut pandang pengguna LSC, dan juga sudut pandang pencari keadilan yang belum pernah menggunakan LSC. Analisis dampak yang komprehensif ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memasukkan pengembangan dan penganggaran LSC ke dalam rencana prioritas BPHN ke depan. Terlebih lagi dalam Rencana Strategis BPHN 2020-2024 tercantum sasaran "terpenuhinya kebutuhan masyarakat atas tersedianya dokumentasi dan informasi hukum yang lengkap dan akurat serta cepat dan mudah diakses masyarakat"[136] yang dicapai hanya melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)—dimana

135 MA menyediakan layanan data dan informasi melalui kerjasama dengan Hukum Online. https://www.mahkamahagung.go.id/id/pengumuman/4519/pemberitahuan-layanan-hukumonline, diakses pada 10 November 2023.

136 Badan Pembinaan Hukum Nasional, Rencana Strategis BPHN 2020-2024, diakses di https://www.bphn.go.id/data/documents/kep_kabphn_renstra_bphn_dan_lampiran_(1).pdf pada 9 November 2023

portal JDIH ini hanya bersifat secara satu arah. Tindak lanjut serupa dapat diterapkan juga untuk pengembangan terhadap portal online lainnya yang dimiliki MA dan BPHN.

Tidak hanya itu, integrasi portal yang dimiliki BPHN dan MA dengan portal yang dimiliki sektor privat/swasta dapat juga didorong sebagai salah satu langkah strategis. Saat ini berbagai fitur yang progresif dimiliki oleh portal online dari sektor privat/swasta seperti fitur chat langsung dengan bot, sistem rujukan dalam portal, dsb. Apabila fitur-fitur ini dapat diintegrasikan ke dalam portal yang ada, maka layanan dan informasi yang diberikan dapat lebih komprehensif.

C. Dukungan Infrastruktur dan Peningkatan Literasi Digital

Untuk mendukung optimalisasi portal online penyedia informasi bantuan hukum dibutuhkan peningkatan infrastruktur dan literasi digital tidak hanya kepada masyarakat, namun juga kepada tenaga ahli/pegawai yang menjadi penanggung jawab portal online yang ada. Infrastruktur dan literasi digital kepada masyarakat perlu didorong khususnya kepada masyarakat yang berada di daerah 3T (terdepan, terluar dan terpencil). Hal ini penting untuk membuka akses yang lebih merata terhadap informasi, terlebih lagi pencari keadilan adalah mereka yang berasal dari kelompok rentan. Sehingga, kebutuhan akan informasi juga pasti muncul dalam praktik sehari-hari, namun akses kepada informasi yang seluruhnya hanya bisa diakses dengan internet justru tidak dapat dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan. Peningkatan literasi digital perlu dilakukan dalam hal peningkatan kapasitas masyarakat dalam mengoperasionalisasikan internet, cara mencari informasi secara terarah dan berdaya, hingga menerapkan informasi yang diperoleh untuk permasalahan yang dialaminya. Peningkatan literasi digital ini kemudian juga perlu diikuti dengan dukungan infrastruktur dalam pemerataan sinyal dan konektivitas digital sebagai prasyarat akses internet. Secara teknis, pemerintah dalam hal ini BPHN dan MA dapat berkolaborasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk dapat melakukan penjajakan kepada provider atau penyedia internet untuk membebaskan layanan penggunaan portal online informasi bantuan hukum dari pulsa dan data internet untuk dapat menjangkau lebih banyak masyarakat umum maupun miskin di wilayah terpencil. Peningkatan infrastruktur dan literasi digital juga perlu ditingkatkan dalam jajaran dan lingkungan kerja BPHN dan MA untuk menghasilkan sumber daya manusia yang lebih fasih menggunakan dan memanfaatkan teknologi. Sehingga, urgensi penggunaan dan pengembangan portal online penyedia informasi bantuan hukum ini dapat dirasakan oleh semua pihak.

D. Peningkatan Aksesibilitas Kepada Kelompok Rentan

Untuk mendorong aksesibilitas layanan portal kepada seluruh masyarakat, kebijakan terhadap pemberian informasi bantuan hukum yang ramah kepada kelompok rentan perlu untuk dilembagakan. Saat ini, definisi kelompok rentan cakupannya adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, dan orang dengan disabilitas.[137]

137 Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tengan Hak Asasi Manusia

Di mana seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pencari keadilan paling banyak berasal dari kelompok rentan. Namun, portal online penyedia informasi hukum ataupun bantuan hukum masih belum secara optimal mencakup dan menjawab kebutuhan kelompok rentan tersebut dalam hal pemberian informasi. Berbagai fitur telah diupayakan untuk dapat membantu kelompok penyandang disabilitas dan perempuan korban kekerasan untuk dapat mengakses informasi bantuan hukum. Namun, dalam kerangka portal online yang dimiliki BPHN dan MA masih belum secara penuh merujuk ke fitur tersebut—meskipun di MA sudah ada fitur-fitur dalam website untuk membantu disabilitas tuli dan netra memperoleh informasi. Oleh karenanya, asesmen terhadap kebutuhan informasi oleh kelompok rentan perlu untuk dilihat dan dianalisis kembali.

6.2.1 Optimalisasi Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum secara Substantif

A. Update Secara Berkala terhadap Informasi dalam Portal Online

Berdasarkan hasil kajian, informasi mengenai "kepastian" bantuan hukum merupakan informasi utama yang dibutuhkan oleh masyarakat. Konten informasi ini meliputi: 1) Informasi bahwa bantuan hukum tidak berbayar; 2) Informasi mengenai kasus apa saja yang mendapatkan bantuan hukum; 3) Informasi mengenai fokus isu dari masing-masing OBH, agar masyarakat dapat menentukan OBH mana yang sesuai dengan masalah hukum mereka. Ketiga informasi ini perlu disediakan untuk dapat memberikan rujukan yang sesuai, menghilangkan perspektif negatif terhadap bantuan hukum, serta membangun kepercayaan publik terhadap informasi hukum. Selain itu, penting untuk melakukan pengkategorian OBH sesuai fokus isu masing-masing, agar menghasilkan list OBH yang dapat dijadikan rujukan. Isi informasi bantuan hukum juga perlu diperbaharui secara rutin, dengan dilakukan pengecekan perubahan informasi secara berkala sehingga informasi yang diberikan selalu terkini (up to date).

B. Merancang Mekanisme Informasi Secara Lebih Berdaya

Pemberdayaan merupakan tujuan yang lebih maju dari keberadaan informasi hukum. Konsep informasi hukum menempatkan "informasi" bersifat edukatif, tujuannya adalah meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap isu hukum sehingga masyarakat dapat menentukan secara mandiri langkah yang terbaik bagi dirinya. Masyarakat boleh jadi tidak mengakses bantuan hukum, tetapi semua masyarakat berhak untuk mendapatkan informasi mengenai bantuan hukum serta proses hukum yang akan dilalui. Oleh sebab itu, informasi bantuan hukum sebaiknya tidak hanya mengenai akses bantuan hukum, namun juga informasi yang dapat membantu masyarakat untuk memahami proses yang perlu dilalui dalam menyelesaikan masalah hukumnya. Berikut konten informasi yang perlu dimuat agar informasi bantuan hukum lebih edukatif:

a. Informasi prosedur dan mekanisme bantuan hukum yang akan dihadapi oleh masyarakat. Informasi ini merupakan salah satu hal yang dibutuhkan masyarakat saat mengakses informasi bantuan hukum. Konten ini memuat informasi diantaranya mengenai: bagaimana mekanisme mengakses bantuan hukum; apa

yang dapat dipenuhi oleh bantuan hukum, dan apa yang tidak dapat dipenuhi; apa saja yang akan didapat oleh masyarakat dari OBH yang dituju; serta langkah-langkah pendampingan apa saja yang akan diberikan oleh OBH. Perlu diperhatikan informasi harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat, sehingga substansi informasi dapat dipahami.

b. Informasi seputar bantuan hukum yang sering ditanyakan atau menjadi permasalahan di masyarakat. Banyak pertanyaan-pertanyaan masyarakat mengenai bantuan hukum, seperti apakah bantuan hukum benar-benar gratis, siapa saja yang mendapat bantuan hukum, bantuan hukum seperti apa yang dapat dipercaya, dan lain sebagainya. Perlu ada informasi yang dapat menjawab pertanyaan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman di masyarakat. Konten ini dapat dituangkan dalam bentuk teks, video atau audio dengan bahasa atau penggambaran yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, dalam upaya pemberian informasi ini penyedia portal informasi bantuan hukum dapat bekerjasama dengan universitas atau LKBH kampus untuk membantu memformulasikan informasi dan komunikasi untuk publik.

C. Pengembangan Konten dan Fitur Sesuai Kebutuhan Pencari Keadilan

Sebagai upaya untuk meningkatkan manfaat dari portal informasi bantuan hukum, memperluas jangkauan pengguna khususnya yang ada di daerah, serta meningkatkan keterlibatan publik terhadap informasi bantuan hukum, perlu dikembangkan beberapa konten berbentuk fitur, yaitu:

c. Fitur yang mengintegrasikan portal informasi bantuan hukum dengan layanan-layanan lainnya yang dibutuhkan oleh pencari bantuan hukum, seperti misalnya layanan psikologi, layanan rumah aman, LPSK, dan lain sebagainya.

d. Fitur yang menautkan portal informasi bantuan hukum dengan sosial media dan sebaliknya. Khususnya WhatsApp dan Facebook yang merupakan sosial media paling sering digunakan oleh masyarakat di daerah.

e. Fitur berbentuk formulir yang disesuaikan dengan format gugatan. Masyarakat dapat mengisi formulir tersebut dengan masalah hukum yang dialaminya. Kemudian formulir tersebut didiskusikan lebih lanjut kepada OBH yang sesuai dengan masalah hukum yang dimiliki.

f. Fitur umpan balik (feedback) untuk memberikan masukan dan evaluasi terhadap layanan portal informasi bantuan hukum, sebagai upaya perkembangan dan perbaikan portal.

g. Konten yang memuat berbagai hand book, tool kit atau panduan yang mudah untuk dibaca dan dipahami oleh awam dalam membantu penyelesaian permasalahan hukumnya.

6.2.3 Optimalisasi Portal Online Penyedia Informasi Bantuan Hukum secara Teknis

Kendala di bidang strategis dan konten pada akhirnya ditentukan oleh kemampuan pengembang portal informasi bantuan hukum untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah teknis yang dihadapi oleh pencari informasi bantuan hukum ketika mengakses portal informasi. Dalam rangka untuk menyediakan layanan berorientasi pengguna dan terpadu demi mencapai visi penyelenggaraan SPBE, dan dengan berangkat dari temuan dalam penelitian ini, berikut beberapa rekomendasi teknis pengelolaan portal yang dapat dirujuk.

A. Memperluas Penggunaan Aplikasi Pesan Instan

Sebagai bagian dari agenda SPBE, portal informasi bantuan hukum seharusnya ditargetkan untuk melayani kelompok miskin sebagai target utama penggunanya. Karenanya, pengembangan portal informasi bantuan hukum sudah seharusnya menyesuaikan fiturnya untuk mewadahi komunikasi yang efektif dengan targeted group-nya. Whatsapp dan aplikasi pesan instan sejenis masih menjadi pilihan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan bantuan hukum. Untuk itu perlu dimaksimalkan penggunaannya tidak hanya untuk komunikasi terkait konsultasi, tapi juga untuk menyiarkan informasi bantuan hukum sembari membangun usaha jangka panjang untuk meningkatkan kapasitas masyarakat untuk beralih menggunakan portal. Oleh karenanya, pemanfaatan WhatsApp beserta fitur-fitur tersematnya dapat digunakan untuk memperluas akses atas informasi bantuan hukum

B. Pengembangan sistem rujukan ke lembaga terkait

Dikarenakan sistem rujukan ke OBH yang ada belum cukup informatif, maka pengembangan sistem rujukan berdasarkan keahlian OBH, dan mencantumkan alamat portal masing-masing OBH perlu didorong. Saat ini BPHN sudah mengembangkan halaman "ORGANISASI BANTUAN HUKUM TERAKREDITASI TERDEKAT" yang berisi tabel OBH terakreditasi. Maka, ke depan dapat ditambahkan kolom 'bidang keahlian/expertise' dari masing-masing OBH. Tidak hanya itu, perlu juga menyisipkan tautan menuju portal atau media sosial OBH. Solusi ini berkaitan dengan rencana capaian portal pelayanan informasi bantuan hukum yang terpadu

C. Pengembangan teknologi berbasis AI dan Natural Language Processing

Dikarenakan semakin meningkatnya pengguna portal layanan konsultasi hukum yang tidak dibarengi dengan alokasi anggaran, maka pengembangan portal yang dilengkapi dengan kemampuan komunikasi yang terotomasi dapat mengurangi beban sumber daya kedepannya. Pengembangan teknologi seperti chatbot, natural language processing, dan sistem penyaringan pengunjung berdasarkan kebutuhan informasi hukum masyarakat dapat menjadi pilihan.

Sehingga, hal ini memungkinkan pengelola portal untuk meningkatkan efisiensi layanan tanpa harus menambah beban anggaran untuk meningkatkan kuantitas sumber daya manusia

D. Pengembangan Sistem Evaluasi/Feedback dari Pengguna

Sebenarnya telah terdapat inisiatif untuk menerapkan sistem feedback/umpan balik. Sayangnya, fitur tersebut masih belum dikembangkan sesuai potensinya. Padahal beragam fitur yang dimungkinkan oleh keberadaan teknologi pemrograman dan internet sebenarnya telah memunculkan beragam opsi fitur yang dapat dikembangkan untuk menyediakan fungsi umpan balik semacam ini. Oleh karenanya, dalam rangka memastikan kualitas layanan portal informasi bantuan hukum, diperlukan sistem evaluasi yang efektif dan efisien. Salah satunya adalah kuesioner feedback interaktif yang tersemat[138] sebagai halaman khusus di dalam portal. Interaktif artinya interface dari kuesioner yang akan diisi pengunjung sudah terintegrasi dengan portal sehingga tidak mengharuskan pengunjung untuk berpindah halaman, atau bahkan mengirimkan feedbacknya melalui email. Beragam umpan balik terkait literasi, biaya layanan, bahasa, kekhawatiran kasusnya akan dipersulit, atau sebab-sebab lainnya dapat dialamatkan melalui mekanisme ini.

Untuk opsi tingkat lanjutnya, dapat pula dikembangkan machine learning yang memungkinkan pengelola portal untuk memanfaatkan algoritma dan model-model statistik untuk menganalisis kumpulan data dari pengunjung – mulai dari perilaku, riwayat peramban, preferensi – dan mempelajari kebutuhan informasi pengunjung portal berdasarkan data tersebut.

E. Pengembangan sistem pengelolaan informasi portal berbasis real-time

Beberapa data, khususnya informasi narahubung OBH, tidak update sehingga menyulitkan akses informasi bantuan hukum. Sehingga, langkah untuk mengembangkan sistem pengelolaan informasi portal berbasis real-time dan mencantumkan tanggal pembaruan terakhir untuk setiap informasi yang disediakan di portal sebagai bentuk pertanggungjawaban lembaga terhadap akurasi informasi yang disediakan dapat didorong.

F. Penguatan Jaminan Privasi dan Keamanan

Berkaitan dengan pengumpulan data pengunjung dan pengguna, muncul persoalan terkait dengan keamanan dan perlindungan data pribadi. Untuk itu, dalam pengembangan portal, perlu juga dipertimbangan sisi keamanan siber dan bagaimana data pengunjung disimpan dan dikelola. Pertimbangan-pertimbangan keamanan portal harus menjadi prioritas utama sebuah portal informasi bantuan

138 "embedded". maksudnya, tidak lagi perlu download formulir, isi manual, lalu dikirim lewat email. Namun, dapat langsung saja diisi dalam Google Form atau semacamnya.

hukum. Sebab, situs web pada dasarnya rentan terhadap insiden siber berupa serangan berbasis web serta penyusupan oleh program-program berbahaya lainnya. Apabila penyedia portal mengabaikan keamanan pada situs webnya, kerugian baik materiil maupun non materiil berpotensi dialami oleh penyedia portal itu sendiri, pengunjung situs web, dan penerima manfaat informasi bantuan hukum dari portal tersebut. Serangan siber jelas berakibat fatal karena penyerang dapat mengeksploitasi kerentanan situs web, mencuri data yang tersimpan pada server, menurunkan kinerja situs web, dan/atau memblokade layanan situs web. Adapun imbas turunannya berupa, tetapi tidak terbatas pada, kerugian finansial bagi kedua belah pihak, kerusakan reputasi penyedia portal, serta penurunan atau bahkan hilangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia portal yang bersangkutan. Selain itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban, penyedia portal perlu mencantumkan peraturan atau kebijakan privasi dan keamanan di dalam portal yang dapat dibaca pengunjung.

G. Pengembangan fitur yang disesuaikan dengan WCAG

Untuk memastikan akses informasi bantuan hukum kepada penyandang disabilitas, portal-portal yang ada perlu menyediakan fitur-fitur, user interface (UI) dan user experience (UX) yang memungkinkan pemanfaatan secara optimal portal oleh kelompok disabilitas. Dengan dikembangkannya WCAG, pengembang portal hari ini telah memiliki standar umum yang dapat dirujuk dalam mengembangkan portal yang ramah disabilitas. Dengan tunduk pada prinsip dan mengikuti guideline dari WCAG tersebut, pengembang portal akan lebih mudah untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas fitur-fitur untuk kelompok disabilitasnya.

H. Pengembangan fitur yang berorientasi korban

Untuk memastikan akses keadilan yang lebih luas, tentu saja pengembangan portal perlu mempertimbangkan kebutuhan korban tindak pidana yang ingin mengakses informasi bantuan hukum. Selain dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berperspektif korban, dapat pula dikembangkan fitur-fitur portal yang dapat dimanfaatkan oleh korban untuk mengakses informasi bantuan hukum dan tetap merasa aman. Fitur-fitur seperti penghapusan riwayat kunjungan ke portal yang dapat terhapus secara otomatis atau akses komunikasi kepada pihak berwajib ketika sedang dalam ancaman perlu untuk dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal, dan hasil penelitian

Abduh, Achmad, dan Faisal Riza. "Pemberian Bantuan Hukum Kepada Masyarakat Miskin yang Mengajukan Gugatan Melalui Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama." Jurnal EduTech 4, no. 2 (September 2018).

Ali, H., Tuyo, O. O., & Mohammed, S. "Availability and Access to Legal Information Resources in Law Libraries in the Electronic Era." Library and Information Science Digest 11, no. 1 (2018): 21–31.

Babbie, E. The Practice of Social Research, 13th ed. Wadsworth: Cengage Learning, 2013.

Bappenas. Lampiran RPJMN 2020-2024, Bab VIII. Jakarta: Bappenas, 2020.

Belyakova, O. V. "Digital Transformation Of Public Administration: Achievements And Problems." In Global Challenges and Prospects of The Modern Economic Development Proceedings of Global Challenges and Prospects of The Modern Economic Development (GCPMED 2020), 15-16 December 2020, Samara State University of Economics, Samara, Russia, 2021.

Bhardwaj, R. K., & Margam, M. "Online Legal Information System for Indian Environment: A User's Perspectives." Library Review 65, no. 8–9 (2016): 593–624.

Bilson, B., Lowenberger, B., & Sharp, G. "Reducing the 'Justice Gap' Through Access To Legal Information: Establishing Access To Justice Entry Points At Public Libraries." Windsor Yearbook of Access to Justice 34, no. 2 (2017): 99–128.

Budiarti, Arsa Ilmi, et al. Survei Kebutuhan Hukum bagi Kelompok Rentan tahun 2022. Jakarta: IJRS, 2022.

Chang, C. "Improving Access to Free Online Legal Information Through Universal Design: User Personas, User Journeys, a Proposal, and a Prototype." Legal Reference Services Quarterly 40, no. 4 (2021).

Creswell, J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches (4th ed.). London: SAGE Publications, 2014.

Greacen, J. M. "Legal Information vs Legal Advice: A 25-Year Retrospective." Vol. 106, Issue 2 (2022).

Herlambang P. Wiratraman. "Mempertimbangkan Kembali Orientasi Gerakan Bantuan Hukum di Indonesia." Veritas Et Justitia 2, no. 2 (2016): 466–487.

Neuman, W. L. Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (Seventh). Boston: Pearson Education Limited, 2014.

Open Government Indonesia. Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah Indonesia 2020-2022. Jakarta: Bappenas, 2020.

Perwira, A. Yudha, et al. "Peran Otoritas Organisasi Bantuan Hukum Dalam Proses Penegakan Hukum Di Kabupaten Bantul." EKSPOSE: Jurnal Penelitian Hukum dan Pendidikan 19, no. 2 (December 2020): 1091-1101.

Ramadhan, Choky Risda, et al. Survei Kebutuhan Hukum Kelompok Rentan 2 Provinsi: Lampung dan Sulawesi Selatan. Jakarta: IJRS, 2020.

Wicaksana, Dio Ashar, et al. Indeks Akses terhadap Keadilan di Indonesia 2019. Jakarta: IJRS, 2020.

Artikel

Badan Pembinaan Hukum Nasional. Rencana Strategis BPHN 2020-2024. Accessed from https://www.bphn.go.id/data/documents/kep_kabphn_renstra_bphn_dan_lampiran_(1).pdf on November 9, 2023.

CNN Indonesia, "Kominfo Ungkap Masalah Internet di Indonesia." CNN Indonesia, December 15, 2020. Accessed from https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20201215131630-213-582359/kominfo-ungkap-masalah-internet-di-indonesia on November 2, 2023.

Pewtrusts.org. "What is a Legal Assistance Portal?," 2019. Diakses di https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/fact-sheets/2019/10/what-is-a-legal-assistance-portal.

UNODC. Global Study on Legal Aid Global Report. Vienna: UN, 2016. Diakses di https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/LegalAid/Global_Study_on_Legal_Aid_-_FINAL.pdf on February 20, 2023.

Peraturan perundang-undangan

Indonesia, Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum

Indonesia, Undang-Undang No. 18 Tahun 2003 tentang Advokat

Mahkamah Agung. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144/KMA/SK/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan

Mahkamah Agung. Perma No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu Di Pengadilan

Menteri Hukum dan HAM. Permenkumham No. 41 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi

Pemerintah Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Peradi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Bantuan Hukum Secara Cuma-Cuma

Situs Internet
https://www.justice.govt.nz/
https://selfhelp.courts.ca.gov/
https://www.legalaid.vic.gov.au/
https://www.countycourt.vic.gov.au/
https://www.victimsinfo.govt.nz/
https://sidbankum.bphn.go.id/
https://lsc.bphn.go.id/
https://carilayanan.com/about/

LAMPIRAN

Seluruh lampiran dapat dilihat di https://bit.ly/Lampiran-Kajian-Portal-Informasi-2023