

SKRIPSI

**Pelayanan Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kantor Wilayah
Kementrian Hukum dan HAM SUMBAR Sebagai Bentuk Pelayanan
Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

RIKI ILHAM

1410112021

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

Dosen Pembimbing :

1. Syofiarti, S.H.,M.Hum.
2. Titin Fatimah, S.H.,M.H.

**PELAYANAN TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SUMBAR SEBAGAI BENTUK
PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT (YANKOMAS)**

**(Riki Ilham, BP 1410112021, Hukum Administrasi Negara, Pembimbing Syofiarti,
S.H., M.Hum. dan Titin Fatimah, S.H.,M.H.,82 halaman)**

ABSTRAK

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 mengatur substansi HAM dalam bab tersendiri yaitu bab XA dari pasal 28A hingga Pasal 28J menegaskan komitmen Negara untuk menghormati, memenuhi, melindungi, menegakan, dan memajukan HAM di Indonesia. Pasal 28I ayat 4 menyatakan bahwa perlindungan, kemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah Negara terutama Pemerintah. Pasal 71 UU No.39 Tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa Pemerintah wajib dan bertanggung jawab untuk menghormati, melindungi, menegakan, dan memajukan Hak Asasi manusia. Salah satu wujud nyata upaya pemerintah dalam pemajuan dan perlindungan HAM adalah dengan adanya Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) Tahun 2015-2019. Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 32 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) bahwa YANKOMAS adalah pemberian layanan terhadap masyarakat tentang adanya dugaan permasalahan HAM yang dikomunikasikan maupun tidak dikomunikasikan oleh seseorang atau kelompok orang. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat selaku sekretariat Panitia RANHAM Provinsi Sumatera Barat memiliki peranan penting dalam Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS), yaitu pelayanan terhadap pengaduan dari masyarakat di Provinsi Sumatera Barat. Yang menjadi persoalan didalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat sebagai bentuk pelayanan komunikasi masyarakat (YANKOMAS) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM SUMBAR? 2) Apa tindak lanjut jika Yankomas tidak dilaksakan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat?. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan yuridis-sosiologi, dengan teknik pengumpulan data adalah wawancara dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Yankomas dilakukan melalui tahap Menerima dan menindaklanjuti komunikasi, Menelaah dugaan pelanggaran HAM, dan Melakukan koordinasi dan memberikan surat rekomendasi dan mediasi. Tindak Lanjut Jika Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) Tidak Dilaksanakan Oleh Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Sumatera Barat teguran secara lisan dari atasan yaitu dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat dan teguran secara tertulis dari atasan yaitu dari Direktorat Jenderal Ham serta Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Hak Asasi Manusia, Komunikasi Masyarakat