

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pancasila sebagai dasar negara Republik Indonesia mengandung pemikiran bahwa manusia diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa dengan menyanggah 2 (dua) aspek, yakni aspek individualitas (pribadi) dan aspek sosialitas (bermasyarakat). Oleh karena itu, kebebasan setiap orang dibatasi oleh hak asasi orang lain. Ini berarti bahwa setiap orang mengemban kewajiban mengakui dan menghormati hak asasi orang lain. Komitmen Negara Republik Indonesia dalam rangka penghormatan, pemenuhan, perlindungan, penegakan, dan pemajuan hak asasi manusia bersumber pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Komitmen tersebut telah dirumuskan sebelum dicanangkannya Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tahun 1948.

Perubahan kedua 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. Lebih lanjut dalam Pasal 28J ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 disebutkan

bahwa setiap orang wajib bertanggung jawab menghormati hak asasi manusia orang lain dalam tertib kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Kemudian disebutkan dalam pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.

Amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 tersebut dijabarkan lebih lanjut kedalam Pasal 71 dan 72 Undang-Undang No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Pasal 71 menyatakan bahwa Pemerintah wajib dan bertanggung jawab untuk menghormati, melindungi, menegakan, dan memajukan Hak Asasi manusia sebagaimana yang di atur dalam Undang-Undang ini, peraturan perundang-undangan lain, dan hukum internasional tentang hak asasi manusia yang diterima oleh Negara Republik Indonesia. Selanjutnya dalam Pasal 72 mengatur bahwa kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 meliputi langkah implementasi yang efektif dibidang hukum, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, keamanan Negara dan bidang lain.

Salah satu wujud nyata upaya pemerintah dalam pemajuan dan perlindungan HAM adalah dengan adanya Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) Tahun 2015-2019. Didalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia bahwa Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia

(RANHAM) adalah Rencana Aksi yang disusun sebagai pedoman pelaksanaan penghormatan, pemajuan, pemenuhan, perlindungan HAM di Indonesia dan Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Indonesia RANHAM bertujuan untuk meningkatkan penghormatan, pemajuan, pemenuhan, perlindungan, dan penegakan HAM di Indonesia dengan Tugas RANHAM yang utama adalah Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS). YANKOMAS merupakan jawaban atas pengaduan atau komunikasi dari masyarakat mengenai dugaan pelanggaran atau permasalahan HAM yang mereka alami kepada pemerintah yang bergerak dalam penanganan HAM.

Didalam Pasal 1 angka 2 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. Disebutkan didalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat bahwa Komunikasi adalah pengaduan tentang adanya permasalahan hak asasi manusia yang diajukan oleh seseorang atau kelompok orang yang menduga adanya pelanggaran hak asasi manusia yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, aparat negara, dan instansi/lembaga pemerintah.

Menurut Miriam Budiarmo HAM adalah hak yang dimiliki setiap orang yang dibawa sejak lahir ke dunia, hak itu sifatnya universal sebab dipunyai tanpa

adanya perbedaan kelamin, ras, budaya, suku, agama maupun sebagainya. HAM menurut Oemar Seno Adji HAM ialah hak yang melekat pada setiap martabat manusia sebagai insan dari ciptaan Tuhan YME yang memiliki sifat tidak boleh dilanggar oleh siapapun (manusia / kelompok lain) .<sup>1</sup>

Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Menkumham). Dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M-01.PR.07.29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (sekarang menggunakan nomenklatur Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia). Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat selaku sekretariat Panitia RANHAM Provinsi Sumatera Barat memiliki peranan penting dalam pelaksanaan program utama RANHAM, salah satunya adalah Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS), yaitu pelayanan terhadap pengaduan dari masyarakat di Provinsi Sumatera Barat.

Contoh dari YANKOMAS ini ialah pengaduan yang dilakukan oleh Ifdawati yang tidak diberikan tunjangan isteri dan tunjangan anak oleh suaminya serta kejelasan status Ifdawati tersebut sebagai janda atau isteri, bahwa telah melanggar ketentuan dari Pasal 28 B ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara

---

<sup>1</sup> Miriam Budiarto, *Dasa-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008, hlm. 40.

Republik Tahun 1945 yaitu Hak untuk kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang. Yaitu dengan tidak memeberikan tunjangan kepada isteri dan anaknya untuk kelangsungan hidup tumbuh dan kembang anaknya.

Namun, Ifdawati tersebut yang diadukannya atau dikomunikasikannya kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumbar tidak mendapatkan hasil atau putusan yang jelas bagi si pelapor yang mengadukan atas dugaan pelanggaran HAM mengenai pemenuhan kebutuhan dan statusnya oleh suaminya tersebut dalam hasil pra penelitian yang dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumbar Ifdawati tersebut hanya sampai pada penelaahan saja tidak sampai pada penyelesaian kasusnya yang diadukannya tersebut untuk penyelesaiannya, kemudian pengaduan yang dikomunikasikan oleh masyarakat di pinggir pantai jalan Muaro Lasak Purus Padang disebabkan adanya pendirian bangunan baru Dinas Koperasi UMKM Kota Padang karena bangunan tersebut menutup akses jalan keluar dari rumah warga yang tertelak di pinggir jalan tersebut, dan pengaduan masyarakat tersebut hanya sampai pada surat koordinasi saja oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumbar, jadi penyelesaian dan pelayanan terhadap pengaduan dan komunikasi masyarakat mengenai adanya pelanggaran HAM tersebut tidak diselesaikan secara tuntas hanya sampai koordinasi saja atau penelaahan saja dari contoh kasus yang diuraikan diatas tersebut.

Didalam Pasal 6 Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.32 Tahun 2016 bahwa disebutkan bahwa Panitia RANHAM dalam melaksanakan penanganan Yankomas yang dikomunikasikan menyelenggarakan fungsi dengan cara :

- a. menerima dan menindaklanjuti Komunikasi;
- b. menelaah dugaan pelanggaran hak asasi manusia; dan
- c. melakukan koordinasi dan memberikan rekomendasi.

YANKOMAS ini merupakan bagian dari pelayanan publik dimana disebutkan didalam Pasal 1 Angla 1 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaiankegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan juga yang diatur didalam Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan masih adanya pelanggaran HAM yang dialami oleh masyarakat, Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap komunikasi atau pengaduan masyarakat mengenai dugaan pelanggaran HAM yang dialami maupun dugaan pelanggaran HAM yang tidak dikomunikasikan , terutama bagaimana prosedur pelaksanaan pelayanan teradap pengaduan tersebut dan peran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat dalam menyelesaikan dugaan pelanggaran HAM. Berdasarkan fakta yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan mengangkat judul “ **Pelayanan Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kantor**

## **Wilayah Kementerian Hukum dan HAM SUMBAR Sebagai Bentuk Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) ”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas ada beberapa permasalahan yang menarik perhatian penulis untuk mencari jawabannya.

Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat sebagai bentuk pelayanan komunikasi masyarakat (YANKOMAS) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat?
2. Apa Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan YANKOMAS terhadap Pengaduan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat?

### **C. Tujuan Penelitian**

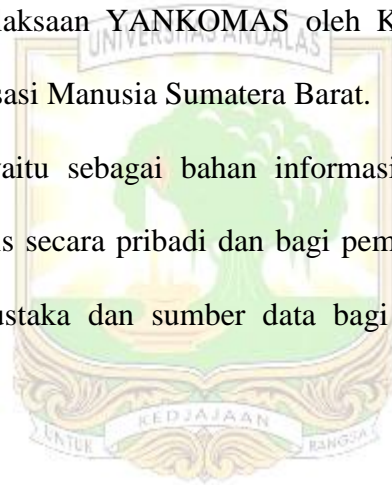
Penulis mencoba mencari tahu tentang hal-hal yang telah dirumuskan pada rumusan masalah yang dituangkan dalam tujuan penelitian, yaitu :

1. Mengetahui cara prosedur pelayanan terhadap pengaduan masyarakat sebagai bentuk pelayanan komunikasi masyarakat (YANKOMAS) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat.
2. Mengetahui kendala dalam pelaksanaan YANKOMAS oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat

### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian sebagaimana yang telah dituangkan di atas, maka diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, yaitu sebagai sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya ilmu hukum administrasi Negara yaitu yang berkaitan dengan pelayanan publik, dan agar hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai pedoman dan memberikan pemahaman mengenai prosedur pelayanan terhadap pengaduan masyarakat sebagai bentuk pelayanan komunikasi masyarakat (YANKOMAS) dan Kendala dalam pelaksanaan YANKOMAS oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat.
2. Manfaat praktis, yaitu sebagai bahan informasi dan menambah wawasan berfikir bagi penulis secara pribadi dan bagi pembaca lainnya, serta berguna sebagai sumber pustaka dan sumber data bagi penulis sendiri dan pihak lainnya.



## E. Metode Penelitian

### 1. Metode Pendekatan

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan masalah dengan metode yuridis sosiologis<sup>2</sup> yang menekankan dan mengarah kepada kegiatan di lapangan dan dikaitkan dengan aspek hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berhubungan dengan objek penelitian yang dibahas dan norma hukum yang berlaku

---

<sup>2</sup>.Saptomo,*Metodologi Penelitian Hukum, Cet I* ,Surabaya : Unesa University Press,2007, hlm. 96-101.



serta dihubungkan dengan fakta-fakta yang terdapat dalam kehidupan masyarakat.

## 2. Tipe Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif<sup>3</sup> yaitu penelitian yang memberikan data tentang Prosedur Pelayanan Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat Sebagai Bentuk Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) tersebut, sehingga dapat mengungkapkan dan menggambarkan hasil penelitian yang ada secara menyeluruh, lengkap, jelas dan sistematis.



## 3. Jenis Data

### a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung di lapangan dengan melakukan wawancara secara terbuka terhadap pihak-pihak terkait, yaitu dengan Pejabat YANKOMAS bidang HAM, Kepala bidang HAM beserta anggota pelaksana lainnya. kemudian pihak-pihak lain yang terkait dengan masalah di atas yang dapat membantu dalam pengumpulan data, serta bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, seperti hasil penelitian, wawancara, literatur, dan sebagainya.

### b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari :

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 56.

I. Bahan Hukum Primer yaitu bahan- bahan hukum yang mengikat dalam hal ini berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan , antar lain :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesi Tahun 1945
2. Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 mengenai HAM
3. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Indonesia 2015-2019
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M-01.PR.07.29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) terhadap permasalahan Hak Asasi Manusia.
7. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

9. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) Nomor:HAM-02.OT.02 Tahun 2015.

## II. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang dapat membantu dalam menganalisa dan memahami bahan hukum primer seperti hasil karya dari berbagai kalangan hukum yang dapat berbentuk dalam buku, skripsi, majalah, artikel pada media cetak dan elektronik.

## III. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara yaitu alat yang dipakai untuk mendapatkan data primer dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman dalam wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam bidang yang berkaitan dengan judul yang dikemukakan. Wawancara semi terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data oleh Penulis dan akan mewawancarai Pihak dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan komunikasi masyarakat (YANKOMAS).

- b. Studi pustaka adalah alat yang dipakai untuk mengumpulkan data sekunder dengan cara mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang terutama berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti, serta peraturan-peraturan yang sesuai dengan materi dan objek penulisan.

## 5. Metode Pengolahan dan Analisi Data

### a. Pengolahan data

Pengolahan data disusun secara sistematis melalui proses *editing* yaitu merapikan kembali data-data yang telah diperoleh dengan memilih data yang sesuai dengan keperluan dan tujuan penelitian, sehingga didapat suatu kesimpulan akhir secara umum yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan yang ada .

### b. Analisis Data

Setelah data primer dan data sekunder diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data yang didapat dengan mengungkapkan kenyataan-kenyataan dalam bentuk kalimat terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut, penulis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu uraian terhadap data yang terkumpul dengan tidak menggunakan angka-angka tapi berdasarkan peraturan perundang-undangan ,pandangan pakar, dan pendapat penulis sendiri.