

# URGENSI PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT TERKAIT PELANGGARAN HAK ASASI MANUSIA DI KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TIMUR

Leny Maulidya Sisca Rinda<sup>1</sup>, Agus Sukristyanto<sup>2</sup>, Yusuf Hariyoko<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[lenymaulidya2000@gmail.com](mailto:lenymaulidya2000@gmail.com)<sup>1</sup>, [agussukris@untag-sby.ac.id](mailto:agussukris@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstract

*The Urgency of Public Communication Services Regarding Human Rights Violations at the Ministry of Law and Human Rights in East Java. The Ministry of Law and Human Rights of East Java is one of the government agencies tasked with providing services to the community in the field of Law and Human Rights. The services provided by the Ministry of Law and Human Rights in East Java are specifically in the Human Rights sector, namely Community Communication Services (Yankomas). Community Communication Service is a facility with a working system to receive public complaints related to human rights violations and help the community to provide solutions to the problems complained of. So that the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia established Permenkumham Number 32 of 2016 concerning Public Communication Services on Human Rights Issues with the aim of showing the form of government participation in responding to human rights and as a support to improve the quality of public communication services in the area of the Ministry of Law and Human Rights. East Java. The method used in this study uses descriptive qualitative, then uses the theory of public service proposed by Lijan Poltak Sinambela (2008: 5). It also uses the theory of Ridwan and Sodik Sudrajat (2009: 22).*

**Keywords :** *Ministry Of Law And Human Rights East Java Community Communication Services, Violations Of Human Rights, Law And Human Rights Regulation Number 32 Of 2016.*

## Abstrak

Urgensi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terkait Pelanggaran Hak Asasi Manusia Di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur. Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur tepatnya pada Bidang HAM yaitu Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas). Pelayanan Komunikasi Masyarakat merupakan sarana dengan sistem kerja menerima pengaduan masyarakat terkait pelanggaran HAM dan membantu masyarakat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang diadukan. Sehingga Kementerian Hukum dan HAM RI membentuk Permenkumham Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia dengan tujuan untuk menunjukkan bentuk keikutsertaan pemerintah dalam memberikan respon mengenai hak asasi manusia serta sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi masyarakat di kawasan Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, lalu menggunakan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2008 : 5). Selain itu juga menggunakan teori Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009 : 22).

**Kata Kunci : Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur, Pelayanan Komunikasi Masyarakat, Pelanggaran HAM, Peraturan Hukum Dan HAM Nomor 32 Tahun 2016.**

## **Pendahuluan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya Mahmudi (2010:223). Salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Pelayanan tersebut dikenal sebagai Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS). Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) adalah Pemberian layanan terhadap masyarakat tentang adanya permasalahan hak asasi manusia yang dikomunikasikan maupun yang tidak/belum dikomunikasikan, yang dimana dalam proses pelaksanaannya berdasarkan tahapan-tahapan yang diberikan untuk menangani permasalahan HAM yang diadukan masyarakat. Semua tertuang di dalam Peraturan Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat. Adapun dalam peraturan tersebut menjelaskan terkait lingkup luas dari proses pelaksanaan maupun prosedur pelayanan yang berlangsung antara pegawai sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat selaku pihak yang mengadukan permasalahan pelanggaran HAM. Pelayanan Komunikasi Masyarakat merupakan wujud apresiasi pemerintah dalam menanggapi maraknya tindakan pelanggaran HAM yang dialami banyak masyarakat. Didalam data pengaduan permasalahan HAM masyarakat pada Tahun 2021 diketahui terdapat peningkatan dengan jumlah tertinggi termasuk ke dalam permasalahan di bidang Pertanahan yakni mencapai hingga 217 jumlah kasus pengaduan dan permasalahan HAM lainnya termasuk ke dalam kategori tindak pidana yang dikeathui mencapai 127 kasus berbagai macam pelanggaran HAM yang diadukan masyarakat melalui Yankomas diantaranya permasalahan KDRT, Hak Asuh Anak, Konflik terhadap kebijakan pemerintah, Kasus perdata.

## **Metode Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan objek penelitian.

### **b. Fokus Penelitian**

1. Teori menurut Lijan Poltak Sinambela (2008 : 5) yang diantaranya indikator tersebut meliputi Proses pemberian layanan kepada masyarakat, Keperluan masyarakat, Aturan pokok, Tata cara yang ditetapkan., 2 Teori Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) menyebutkan tentang faktor-faktor pendukung pelayanan meliputi Faktor sarana pelayanan, Faktor masyarakat .

### **c. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur yang beralamatkan di JL. Kayoon No.50-52, Embong Kaliasin, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur.

#### **d. Sumber Data**

**Sumber data primer** pada penelitian ini yaitu melalui Proses wawancara terstruktur dan **Sumber data sekunder** melalui *website*.

#### **e. Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi, 2. Wawancara, 3. Dokumentasi

#### **f. Teknik Analisis Data**

1. Reduksi data, 2. Penyajian data (data display), 3. Pengambilan kesimpulan

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Proses Pemberian Layanan Kepada Masyarakat Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat ( YANKOMAS )**

1. Permasalahan persyaratan bagi masyarakat yang hendak melakukan pengaduan :

a. Masyarakat perlu mempersiapkan berkas-berkas yang wajib dipenuhi seperti identitas diri KTP, SIM, Nomor Induk Kependudukan, dan Paspor, b. Masyarakat diharuskan untuk menyertakan berkas lain seperti Surat laporan kepada kepolisian, putusan pengadilan, 2. Tata cara melakukan pengaduan melalui Yankomas meliputi :a. Masyarakat memiliki pilihan untuk mengkomunikasikan permasalahan HAM secara offline atau online, b. Masyarakat diberikan Formulir Yankomas untuk diisi. Yang berisikan identitas pribadi secara lengkap, Menuliskan permasalahan HAM yang diadukan.

#### **2. Keperluan Masyarakat Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat**

Jika ditinjau berdasarkan indikator keperluan masyarakat, sudah terealisasi dengan baik. Masyarakat di wilayah Jawa Timur mengkomunikasikan keperluan mereka seperti melakukan pengaduan permasalahan HAM yang dialami melalui pelayanan komunikasi masyarakat di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur dengan tujuan untuk memperoleh bantuan hukum berupa solusi atas permasalahan tersebut. Dimana masyarakat di wilayah Jawa Timur lebih aktif dan peduli terhadap permasalahan HAM yang mereka alami.

#### **3. Aturan Pokok**

1. Aturan tersebut berisikan ruang lingkup permasalahan HAM yang menjadi kategori permasalahan yang dapat ditangani oleh Yankomas yakni setiap kasus yang dialami oleh seseorang ataupun sekelompok orang yang dialami melalui tindakan diskriminatif terhadap HAM yang dimiliki, 2. Permasalahan HAM masyarakat tidak dapat ditangani melalui Yankomas apabila sudah melalui proses peradilan, serta bukan merupakan pelanggaran HAM dalam kategori berat, 3. Bagi pelaksana Yankomas bertugas untuk menerima dan menindaklanjuti komunikasi pengaduan dari masyarakat, menelaah dugaan pelanggaran HAM, melakukan koordinasi dan memberikan surat rekomendasi kepada institusi yang berkaitan.

#### **4. Tata Cara Yang Telah Ditentukan**

1. Permasalahan yang sering menjadi keluhan pada masyarakat terkait tata cara pelayanan komunikasi masyarakat :a. Masyarakat dapat mengkomunikasikan permasalahan HAM baik melalui offline ataupun online. Masyarakat dapat mengakses aplikasi Simasham di website Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Persyaratan yang dibawa masyarakat yakni

identitas diri KTP, Paspor, atau berkas-berkas yang memiliki keterkaitan, b. Masyarakat mengisi formulir Yankomas dengan tujuan untuk memperjelas identitas diri, waktu kejadian, lokasi kejadian, serta kronologis kejadian.

## **5. Upaya Pendukung Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur Dalam Menangani Kekurangan Pada Pelaksanaan YANKOMAS**

Intensitas Kegiatan RANHAM 2021-2025 sebagai berikut :

1. Sasaran strategis yang dimuat dalam pelaksanaan RANHAM 2021-2025 diantaranya perempuan, anak, penyandang disabilitas, dan kelompok adat, 2. Kegiatan RANHAM dilakukan dalam jangka waktu 5 tahun sekali dengan tujuan meningkatkan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Kemudian Rapat Koordinasi KKP HAM 2022 meliputi 1. Memberikan wawasan, penyamaan, persepsi dan pengetahuan Hak Asasi Manusia kepada UPT di wilayah Jawa Timur sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, 2. Pengumpulan data dan pengetahuan Hak Asasi Manusia dan mengevaluasi serta mengkoordinasikan permasalahan HAM di Provinsi Jawa Timur dalam rangka Pelaporan Capaian Aksi HAM Tahun 2022.

## **6. Faktor Sarana Pelayanan**

Di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur yang menjadi pengaruh bagi kelancaran pelaksanaan tugas para pegawai yakni ketidaktersediaan sarana transportasi yang disediakan oleh kantor wilayah khusus untuk mobilitas para pegawai yang memiliki kepentingan melaksanakan kegiatan atau tugas khusus di luar kantor wilayah.

## **7. Faktor Masyarakat**

1. Pak Eko, beliau menjelaskan proses pelaksanaan pelayanan komunikasi masyarakat yang ia rasakan melalui pelayanan para pegawai di Bidang HAM sangat patut diapresiasi dengan sangat baik. Pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku, 2. Bapak Pak Park Tian Bie, menuturkan terkait apresiasi yang diberikannya kepada pelayanan komunikasi masyarakat yang ada di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur karena upaya yang diberikan dalam membantu menangani permasalahan HAM yang dialami beliau dapat diatasi dengan sangat efektif dan juga bersifat adil.

## **Penutup**

## **Kesimpulan**

1. Prosedur pelaksanaan pelayanan komunikasi masyarakat telah ditetapkan berdasarkan ketentuan-ketentuan pada SOP yang berlaku. Didalam SOP tersebut menyertakan beberapa komponen penting dalam pelayanan komunikasi masyarakat yang meliputi, Penyampai komunikasi atau masyarakat dapat melakukan pengaduan atas permasalahan HAM yang dialami melalui komunikasi secara langsung (offline) ataupun tidak langsung (online). Persyaratan yang diwajibkan sebagai identitas diri seperti KTP, paspor, dan surat-surat lainnya yang diperlukan serta tidak dipungut biaya apapun. Media online yang dapat diakses oleh masyarakat secara lebih efisien yakni melalui aplikasi SIMASHAM.

2. Upaya pendukung yang dilakukan Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur yaitu melaksanakan Kegiatan RANHAM 2021-2025 bertujuan untuk membentuk sasaran-sasaran dalam lingkup masyarakat diantaranya perempuan, anak, penyandang disabilitas, dan kelompok adat. Kemudian Rapat Koordinasi KKP HAM 2022 bertujuan untuk memotivasi

pemerintah daerah dalam mengembangkan sinergitas organisasi perangkat daerah rangka penghormatan, perlindungan, pemenuhan, penegakan, dan pemajuan Hak Asasi Manusia.

## **Saran**

1. Terkait tata cara dari pelayanan komunikasi masyarakat, Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur hendaknya menerapkan kegiatan sosialisasi secara meluas kepada masyarakat untuk memberikan keterbukaan informasi mengenai Prosedur pelayanan komunikasi masyarakat khususnya yang menggunakan media online seperti aplikasi SIMASHAM karena masih banyak masyarakat yang awam akan penggunaan teknologi internet.

2. Mengenai upaya pendukung yang sudah dilakukan, untuk instansi Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur, seiring dengan perkembangan zaman yang terus berubah maka sebaiknya pihak instansi diperlukan untuk terus melakukan sebuah inovasi dan meningkatkan kreativitas yang dapat dijadikan potensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi masyarakat di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur.

## **Daftar Pustaka**

Mahmudi (2010) 'Teori-Teori Manajemen Dan Organisasi\_ Pelayanan Publik', p. 223.

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA (2016)  
'Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat t

Santoso, I., Suprpto, A. S. and Dermawanty Lumbantoruan, D. (2020) *Eksistensi Pemerintah Dalam Penanganan Dugaan Pelanggaran Ham.*

Wijaya and Irawan (2018) 'Pengertian Prosedur Dalam Manajemen Pendidikan', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.