



**MODUL PELATIHAN
FUNGSIONAL JABATAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM**

PELAYANAN KONSULTASI HUKUM

Penulis:
Ivo Hetty Novita, S.H.,M.H.



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
DEPOK 2020**



**MODUL PELATIHAN
FUNGSIONAL JABATAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM**

PELAYANAN KONSULTASI HUKUM

Penulis:

Ivo Hetty Novita, S.H.,M.H.

Editor:

Farida, S.H.

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI.
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
DEPOK, 2020**

PELAYANAN KONSULTASI HUKUM

Penulis:

Ivo Hetty Novita, S.H.,M.H.

ISBN : 978-623-95899-4-3

Editor:

Farida, S.H.

Diterbitkan oleh :

Pusat Pengembangan Diklat Fungsional Dan HAM
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan HAM
Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Jalan Raya Gandul – Cinere, No. 4, Depok 16512
Telp. (021) 7540077, 7540124 Fax. (021) 7543709

Dicetak oleh :

CV. Alnindra Putra Perkasa - Depok

Cetakan Pertama, Desember 2020

Hak Cipta © dilindungi Undang-Undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya serta kerja keras Tim Penyusun dan Editor sehingga berhasil disusun Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum.

Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum memiliki peran penting dalam melakukan penyebarluasan norma dan peraturan perundang-undangan kepada masyarakat. Penyuluhan hukum dapat meningkatkan kesadaran hukum masyarakat apabila dilakukan secara berkesinambungan dengan metode yang menarik, mendidik dan dilakukan secara kreatif. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka dibutuhkan Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum yang kompeten, profesional, dan berintegritas.

Mengingat pentingnya peran yang dimiliki oleh Penyuluh Hukum dalam upaya meningkatkan kesadaran hukum masyarakat perlu selaras dengan peningkatan kompetensi. Salah satu upaya yang dilakukan untuk terwujudnya peningkatan kompetensi Penyuluh Hukum adalah melalui Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum.

Untuk mencapai keberhasilan dan efektivitas penyelenggaraan Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum diperlukan modul yang berkualitas dan sesuai dengan kurikulum pelatihan yang telah disusun berdasarkan kebutuhan pengembangan kompetensi Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum.

Diharapkan modul tersebut dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum dalam melakukan tugas dan fungsinya. Di samping mempelajari modul secara menyeluruh, Peserta juga disarankan dapat mengembangkan pemahaman melalui sumber-

sumber belajar lain di luar modul. Semoga modul ini dapat bermanfaat dan membantu dalam proses pembelajaran, baik oleh peserta, widyaiswara, tenaga pengajar, atau fasilitator.

Harapan kami semoga melalui Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum dapat dihasilkan para lulusan Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum yang memiliki kompetensi serta mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional dan berintegritas.

Atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia, kami mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun dan Editor yang telah bekerja keras menyusun Modul ini serta Narasumber yang telah memberikan revidan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan Modul ini. Semoga Modul ini dapat bermanfaat bagi peserta, widyaiswara, tenaga pengajar, atau fasilitator Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum.

Depok, 10 November 2020

Kepala Pusat Pengembangan Pendidikan dan
Pelatihan Fungsional dan Hak Asasi Manusia,



Pocut Eliza, S.Sos.,S.H.,M.H.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	5
C. Manfaat Modul.....	5
D. Tujuan Pembelajaran	5
E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	6
F. Petunjuk Penggunaan Modul	8
BAB II PELAYANAN PUBLIK	9
A. Pengertian Pelayanan Publik	9
B. Tujuan Pelayanan Publik	10
C. Asas Pelayanan Publik	10
D. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	11
E. Organisasi Penyelenggara	12
F. Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	12
G. Latihan.....	16
H. Evaluasi.....	16
BAB III TEKNIK PEMBERIAN LAYANAN KONSULTASI HUKUM	19
A. Pengertian Konsultasi Hukum	19
B. Dasar Hukum.....	20
C. Tujuan	22
D. Teknik Pemberian Layanan Konsultasi Hukum	22
E. Kemampuan Konsultan Dalam Melaksanakan Konsultasi Hukum.....	24
F. Latihan	27
G. Evaluasi	28

BAB IV IDENTIFIKASI PERMASALAHAN HUKUM	31
A. Permasalahan Hukum	31
B. Pendekatan Dalam Melaksanakan Konsultasi Hukum ...	33
C. Standar Minimum Layanan Konsultasi Hukum	35
D. Kendala Yang Dihadapi Dalam Layanan Konsultasi Hukum	35
E. Infrastruktur	36
F. Identifikasi Permasalahan Hukum	36
G. Latihan	38
H. Evaluasi	38
BAB V PEMBERIAN INFORMASI DAN SARAN ATAS PERMASALAHAN HUKUM	41
A. Pemberian Informasi dalam Konsultasi Hukum	41
B. Pedoman dalam Memberikan Layanan Konsultasi	44
C. Saran Atas Permasalahan Hukum	45
D. Laporan Singkat Konsultasi Hukum	46
E. Latihan.....	54
F. Evaluasi	54
BAB VI PRAKTIK LAYANAN KONSULTASI HUKUM.....	57
A. Pelaksana Konsultasi Hukum.....	57
B. Bantuan Hukum	58
C. Konsultasi Hukum Langsung	62
D. Konsultasi Hukum Tidak Langsung	70
E. Latihan.....	77
F. Evaluasi	78
BAB VII PENUTUP	81
A. Simpulan	81
B. Tindak Lanjut	82
KUNCI JAWABAN	83
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR LAMPIRAN	
- Form Konsultasi Hukum.....	87
- SOP Tata Cara Menerima Telepon	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan di Indonesia dilaksanakan dengan mengacu pada perencanaan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, dan sebagai tindak lanjut telah dilantiknya Joko Widodo dan KH. Ma'ruf Amin sebagai Presiden dan Wakil Presiden hasil Pemilu tahun 2019, maka disusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2020-2024 berfungsi sebagai pedoman bagi Kementerian/Lembaga dalam menyusun Rencana Strategis Kementerian/ Lembaga.

Dalam Lampiran III Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 disebutkan bahwa salah satu Program Prioritas (PP)/Kegiatan Prioritas (KP)/Proyek Prioritas (Prop)/Proyek Pemerintah adalah Peningkatan budaya kerja pelayanan publik yang ramah, cepat, efektif, efisien, dan terpercaya¹.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah turut berperan aktif dalam menjamin pelayanan kepada masyarakat dapat

¹ Lampiran III Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024*, diundangkan di Jakarta pada tanggal 20 Januari 2020

berjalan dengan baik. Negara menjamin hak konstitusional setiap orang untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum sebagai sarana perlindungan hak asasi manusia. Negara bertanggung jawab terhadap layanan hukum dan pemberian bantuan hukum bagi orang miskin sebagai perwujudan akses terhadap keadilan. Pengaturan mengenai layanan dan bantuan hukum yang diselenggarakan oleh negara harus berorientasi pada terwujudnya perubahan sosial yang berkeadilan.

Layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah layanan publik. Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak dapat lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah diatur di dalam Undang-Undang. Pada tahun 2009 telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang tentang Pelayanan Publik memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada

kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Dengan diundangkannya Undang-Undang tentang Bantuan Hukum, yaitu Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemberian bantuan hukum kepada masyarakat, khususnya masyarakat miskin sebagai perwujudan akses masyarakat terhadap keadilan. Pemberian layanan berupa bantuan hukum ini diselenggarakan tanpa dipungut biaya sehingga tidak memberatkan masyarakat yang menerima layanan. Sebelum hadirnya Undang-Undang tentang Bantuan Hukum, layanan hukum berupa konsultasi hukum di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah lama dinikmati oleh masyarakat luas, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2007. Layanan kepada masyarakat berupa konsultasi hukum tersebut sangat banyak diminati masyarakat yang memiliki permasalahan hukum.

Hadirnya jabatan fungsional Penyuluh Hukum dengan keluarnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya semakin mempermudah akses masyarakat di dalam memperoleh pelayanan terkait masalah hukum yang dihadapinya.

Untuk memaksimalkan penyuluhan dan sosialisasi hukum kepada masyarakat, kehadiran penyuluh hukum sangat ditunggu-tunggu oleh masyarakat, karena penyuluh hukum inilah yang mempunyai tugas

untuk memberikan penyuluhan hukum dan sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, pelaksanaan penyuluhan hukum perlu dilakukan dengan berbagai metode dan inovasi yang lebih menarik dalam memberikan penyuluhan dan sosialisasi tersebut.²

Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melakukan kegiatan penyuluhan hukum.³ Salah satu kegiatan penyuluhan hukum yang dilakukan adalah pemberian layanan konsultasi hukum kepada masyarakat. Layanan konsultasi hukum merupakan layanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, terutama masyarakat yang sedang menghadapi permasalahan hukum. Pada masa pandemi covid 19 seperti sekarang ini, seorang pejabat fungsional penyuluh hukum diharapkan tetap mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan protokol kesehatan. Dalam pelayanan konsultasi hukum, hal ini dapat dilaksanakan dalam praktik dengan melaksanakan konsultasi hukum secara online.

Adapun alasan penulisan modul ini adalah karena adanya tugas dan fungsi para pejabat fungsional penyuluh hukum untuk melaksanakan penyuluhan hukum, yang salah satu bentuk kegiatannya adalah kegiatan pelayanan konsultasi hukum. Modul ini sangat berguna dalam lingkup tugas dan fungsi yang diemban oleh para pejabat fungsional penyuluh hukum di dalam melakukan layanan konsultasi hukum. Untuk terciptanya layanan konsultasi hukum yang optimal

² Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, *Penyuluhan Hukum Dalam Upaya Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat*, 2017, Hlm. 151

³ Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 *tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya*

kepada masyarakat, maka pejabat fungsional penyuluh hukum sebagai pemberi layanan konsultasi hukum juga perlu diberi pembekalan dan peningkatan pengetahuan dan keterampilan. Dengan adanya modul ini maka layanan konsultasi hukum yang diberikan dapat memberikan solusi kepada masyarakat yang menerima layanan.

B. Deskripsi Singkat

Dalam modul ini akan dijelaskan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dalam praktik layanan konsultasi hukum, teknik pemberian konsultasi hukum, dan penjelasan tentang identifikasi permasalahan hukum. Selain itu juga akan dijelaskan tentang pemberian informasi dan saran atas permasalahan hukum dalam bentuk laporan singkat, bantuan hukum, serta praktik layanan konsultasi hukum secara langsung dan tidak langsung.

C. Manfaat Modul

Modul ini merupakan pedoman pembelajaran mata pelatihan Pelayanan Konsultasi Hukum bagi calon/pejabat fungsional Penyuluh Hukum.

D. Tujuan Pembelajaran

Adapun tujuan pembelajaran terdiri dari:

1. Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan Pelayanan Konsultasi Hukum, peserta pelatihan diharapkan mampu melaksanakan pelayanan konsultasi hukum.

2. Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran mata pelatihan ini, peserta diharapkan dapat:

- a. memahami prinsip-prinsip pelayanan publik dalam praktik layanan konsultasi hukum;
- b. memahami teknik pemberian layanan konsultasi hukum;
- c. mMengidentifikasi permasalahan hukum;
- d. memberikan informasi dan saran atas permasalahan hukum dalam bentuk laporan singkat;
- e. melaksanakan praktik layanan konsultasi hukum.

E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok dan sub materi pokok modul ini terdiri dari:

1. Pendahuluan
 - a. Latar Belakang
 - b. Deskripsi Singkat
 - c. Manfaat Modul
 - d. Tujuan Pembelajaran
 - e. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok
 - f. Petunjuk Penggunaan Modul
2. Pelayanan Publik
 - a. Pengertian Pelayanan Publik
 - b. Tujuan Pelayanan Publik
 - c. Asas Pelayanan Publik
 - d. Ruang Lingkup Pelayanan Publik
 - e. Organisasi Penyelenggara
 - f. Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Publik
 - g. Latihan
 - h. Evaluasi

3. Teknik Pemberian Layanan Konsultasi Hukum
 - a. Pengertian Konsultasi Hukum
 - b. Dasar Hukum
 - c. Tujuan
 - d. Teknik Pemberian Layanan Konsultasi Hukum
 - e. Kemampuan Konsultan Dalam Melaksanakan Konsultasi Hukum
 - f. Latihan
 - g. Evaluasi
4. Identifikasi Permasalahan Hukum
 - a. Permasalahan Hukum
 - b. Pendekatan Dalam Melaksanakan Konsultasi Hukum
 - c. Standar Minimum Layanan Konsultasi Hukum
 - d. Kendala Yang Dihadapi Dalam Layanan Konsultasi Hukum
 - e. Infrastruktur
 - f. Identifikasi Permasalahan Hukum
 - g. Latihan
 - h. Evaluasi
5. Pemberian Informasi dan Saran Atas Permasalahan Hukum
 - a. Pemberian Informasi dalam Konsultasi Hukum
 - b. Pedoman dalam Memberikan Layanan Konsultasi
 - c. Saran Atas Permasalahan Hukum
 - d. Laporan Singkat Konsultasi Hukum
 - e. Latihan
 - f. Evaluasi
6. Praktik Layanan Konsultasi
 - a. Pelaksana Konsultasi Hukum
 - b. Bantuan Hukum
 - c. Konsultasi Hukum Langsung
 - d. Konsultasi Hukum Tidak Langsung

- e. Latihan
 - f. Evaluasi
7. Penutup
- a. Kesimpulan
 - b. Tindak Lanjut

F. Petunjuk Penggunaan Modul

Sebelum mempelajari modul Pelayanan Konsultasi Hukum ini, peserta terlebih dahulu harus mempelajari modul Simulasi Hukum dengan Beberan. Peserta agar mempelajari, pelajari baik-baik tahapan demi tahapan mulai dari konsep sampai praktik konsultasi hukum.

BAB II

PELAYANAN PUBLIK

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat memahami pengertian, tujuan, asas, ruang lingkup, dan organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagai dasar bagi pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum

A. Pengertian Pelayanan Publik

Berbicara tentang konsultasi hukum tentunya kita tidak dapat terlepas dari ketentuan terkait pelayanan publik, mengingat layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat bersifat layanan publik sehingga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan terkait pelayanan publik. Pada tahun 2009, telah diundangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini merupakan acuan dan standar bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan kerjanya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

B. Tujuan Pelayanan Publik

Adapun tujuan dari pelayanan publik adalah:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;
9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berikut ini adalah contoh gambar-gambar yang menunjukkan asas pelayanan publik di perkantoran:



Gbr. 1 dan 2 : Petunjuk informasi pelayanan konsultasi hukum sebagai asas pelayanan publik

D. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. pelayanan barang publik;
2. pelayanan jasa publik; dan
3. pelayanan administratif.

Pelayanan jasa publik dalam lingkup ruang publik meliputi:

1. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal

pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

E. Organisasi Penyelenggara

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, sekurang-kurangnya meliputi:

1. pelaksanaan pelayanan;
2. pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. pengelolaan informasi;
4. pengawasan internal;
5. penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. pelayanan konsultasi.

Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

F. Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik terdiri dari:

1. Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
2. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana tersebut dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan

organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

3. Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
5. Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.

Berdasarkan ketentuan tentang pelayanan publik disebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;

8. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.⁴

Berikut ini contoh gambar sarana, prasarana, peralatan, dan/atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, bagi kelompok rentan:



Gbr. 3 : Fasilitas kursi roda bagi masyarakat kelompok rentan yang akan melaksanakan layanan konsultasi hukum.

⁴ Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat dan pihak terkait yang dimaksud, terdiri dari wakil:

1. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
2. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.

Penyusunan Standar Pelayanan didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan penyelenggara. Penyelenggara dan masyarakat wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pada saat Peraturan Pemerintah tersebut mulai berlaku, maka semua Penyelenggara yang:

- a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini; dan

- b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini.
- c. Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Pemerintah ini wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak terbentuknya Satuan Kerja Penyelenggara⁵

G Latihan

- 1. Buatlah foto atau video tentang fasilitas yang ada di lingkungan kerjamu yang mencerminkan asas perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- 2. Tunjukkanlah sebuah tulisan yang ada di lingkungan kerjamu yang mencerminkan pelayanan publik.

H. Evaluasi

- 1. Peraturan terkait Pelayanan Publik dituangkan dalam sebuah peraturan dalam bentuk Undang-Undang. Sebutkan Undang-Undang yang dimaksud!
 - A. UU Nomor 28 Tahun 2009
 - B. UU Nomor 25 Tahun 2009
 - C. UU Nomor 24 Tahun 2009
 - D. UU Nomor 32 Tahun 2009
- 2. Pelayanan publik memiliki tujuan. Berikut ini merupakan tujuan dari pelayanan publik, kecuali:
 - A. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

⁵ *Ibid*, Pasal 50

- B. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
 - C. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - D. terwujudnya layanan publik yang mahal dan berkelas
3. Di bawah ini merupakan asas penyelenggaraan pelayanan publik, kecuali:
- A. Kepentingan umum
 - B. Kepastian hukum
 - C. Asas manfaat
 - D. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Ruang lingkup pelayanan publik terdiri atas pelayanan berikut ini, kecuali:
- A. Pelayanan barang publik
 - B. Pelayanan jasa publik
 - C. Pelayanan administratif
 - D. Pelayanan jasa antar jemput
5. Organisasi penyelenggara berkewajiban rnenyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan, kecuali:
- A. Pelaksanaan pelayanan
 - B. Pengawasan Eksternal
 - C. Penyuluhan kepada masyarakat
 - D. Pelayanan konsultasi.
6. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi komponen standar pelayanan berikut ini, kecuali:
- A. Dasar hukum
 - B. Persyaratan
 - C. Pengawasan internal
 - D. Jaminan uang kembali

BAB III

TEKNIK PEMBERIAN LAYANAN KONSULTASI HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat memahami pengertian, dasar hukum, dan tujuan konsultasi hukum, teknik pemberian layanan konsultasi hukum, dan kemampuan konsultan dalam melaksanakan konsultasi hukum.

A. Pengertian Konsultasi Hukum

Sebelum mempelajari bagaimana teknik pemberian konsultasi hukum, terlebih dahulu harus dipahami mengenai pengertian konsultasi hukum. Konsultasi hukum terdiri atas dua kata yaitu konsultasi dan hukum. Definisi keduanya dapat ditemukan di dalam kamus dan literatur lain. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disebutkan bahwa:

konsultasi/*kon·sul·ta·si/ n* pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan (nasihat, saran, dan sebagainya) yang sebaik-baiknya; — **medis** perundingan antara pemberi dan penerima layanan kesehatan yang bertujuan mencari penyebab timbulnya penyakit dan menentukan cara pengobatannya;

hukum/*hu·kum/ n* **1** peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah; **2** undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat; **3** patokan (kaidah, ketentuan) mengenai peristiwa (alam dan sebagainya) yang tertentu; **4** keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (dalam pengadilan); vonis⁶

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III, (Jakarta : Balai Pustaka) 2005

Berdasarkan Pasal 1 angka 12 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2007, diatur mengenai definisi konsultasi hukum, yaitu: Konsultasi Hukum adalah pelayanan jasa hukum berupa nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum, untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Dasar Hukum

Konsultasi hukum merupakan bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga tidak dapat dilepaskan dari ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsultasi hukum merupakan salah satu metode penyuluhan hukum yang diatur dalam Pasal 7, Pasal 14, Pasal 23 sampai dengan Pasal 27 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2007. Konsultasi hukum kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor PHN-HN.03.01-01 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Diskusi, Pameran, Konsultasi, dan Bantuan Hukum.

Selanjutnya dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, dan ketentuan peraturan pelaksanaannya, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat

dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum disebutkan bahwa konsultasi hukum merupakan salah satu bentuk kegiatan bantuan hukum non litigasi.

Hal tersebut juga dipertegas di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 22 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum.

Penyelenggaraan konsultasi hukum dan juga bantuan hukum tentunya tidak terlepas dari peran para fungsional Penyuluh Hukum yang tersebar di seluruh Indonesia. Penyelenggaraan konsultasi hukum merupakan salah satu tugas dan fungsi yang dibebankan kepada para Penyuluh Hukum sesuai dengan ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya.

Penyelenggaraan konsultasi hukum kepada masyarakat seiring dengan perkembangan di dalam masyarakat juga dilakukan bukan hanya secara langsung, namun juga dilaksanakan secara tidak langsung sehingga harus memanfaatkan alat komunikasi seperti internet. Kegiatan konsultasi yang dilakukan secara online tentunya juga harus tunduk kepada ketentuan terkait informasi dan transaksi elektronik, sehingga juga harus memperhatikan ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

C. Tujuan

Konsultasi Hukum dan Bantuan Hukum diselenggarakan dengan tujuan untuk:

1. Mewujudkan asas pemerataan kesempatan memperoleh keadilan bagi anggota masyarakat yang memerlukan;
2. Memberi nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum; dan
3. Membantu anggota masyarakat yang kurang mampu dalam memperoleh keadilan di pengadilan⁷

Yang berhak mendapatkan Konsultasi Hukum dan Bantuan Hukum adalah:

1. Konsultasi Hukum : anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum.
2. Bantuan Hukum : anggota masyarakat yang kurang atau tidak mampu secara finansial dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang harus dihadapi.

D. Teknik Pemberian Layanan Konsultasi Hukum

Konsultasi hukum dilaksanakan dalam beberapa tahap, antara lain tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap pasca pelaksanaan konsultasi hukum.

1. Persiapan Konsultasi

Sebelum pelaksanaan konsultasi hukum, sangat penting untuk melakukan persiapan-persiapan, antara lain:

- a. menyiapkan ruangan dan fasilitas konsultasi yang layak;
- b. menyiapkan alat dokumentasi seperti kamera atau handphone; dan

⁷ Lampiran III Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor PHN-HN.03.01-01Th.2011 tentang *Pelaksanaan Diskusi, Pameran, Konsultasi, dan Bantuan Hukum*

- c. menyiapkan formulir konsultasi hukum yang diberikan kepada penerima konsultasi hukum untuk diisi.

2. Pelaksanaan

- a. menyambut klien dengan ramah;
- b. menciptakan suasana nyaman dan kondusif;
- c. melakukan konsultasi dengan metode 5W+1H;
- d. membantu menyusun kronologis peristiwa;
- e. memeriksa bukti-bukti yang terkait dengan perkara, baik berupa bukti surat (dokumen) atau keterangan lainnya, dalam rangka memastikan kebenaran peristiwa hukum yang disampaikan oleh penerima layanan konsultasi hukum (klien);
- f. memberikan informasi hukum yang dibutuhkan oleh penerima layanan konsultasi hukum;
- g. memberikan saran mengenai tindakan atau langkah hukum yang dapat dilakukan oleh penerima layanan konsultasi hukum disertai dengan penjelasan mengenai keuntungan, kerugian serta risiko atas langkah hukum yang akan ditempuh berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, praktik hukum yang berlaku serta dalam kerangka hukum yang dapat dipertanggung jawabkan;
- h. menjamin kerahasiaan, keamanan dan kenyamanan dalam proses pengaduan dan konsultasi hukum baik bagi kelompok minoritas dan rentan maupun penerima layanan konsultasi hukum berkebutuhan khusus pada seluruh tahapan;
- i. melengkapi formulir konsultasi hukum yang telah diisi oleh penerima layanan konsultasi hukum, meliputi nasihat hukum, hasil akhir konsultasi, dan kesan konsultan atas tingkat pengetahuan/kesadaran hukum penerima layanan konsultasi hukum;

- j. mencantumkan kalimat disclaimer di akhir setiap jawaban konsultasi hukum;
- k. menandatangani formulir konsultasi hukum yang telah selesai oleh penerima layanan konsultasi hukum dan juga konsultan hukum; dan
- l. evaluasi dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang.

3. Pasca Pemberian Layanan Konsultasi Hukum

- a. mengulas kembali hasil konsultasi hukum (kasus posisi, langkah dan risiko) untuk memastikan penerima layanan konsultasi hukum sudah mengerti terkait penjelasan konsultan hukum;
- b. mendiskusikan hasil konsultasi hukum di dalam tim pemaksimalan konsultasi hukum untuk meminta masukan;
- c. memberi kesempatan kepada penerima layanan konsultasi hukum untuk mengulas kembali hasil konsultasi hukum, baik terkait langkah hukum, risiko maupun strategi;
- d. memberikan lembar evaluasi penilaian konsultasi hukum kepada penerima bantuan hukum;
- e. menyerahkan salinan hasil konsultasi hukum kepada penerima layanan konsultasi hukum; dan
- f. untuk konsultasi hukum yang dilakukan secara online, dengan cara menerbitkan hasil konsultasi dan jawaban konsultan melalui website layanan konsultasi hukum.

E. Kemampuan Konsultan Dalam Melaksanakan Konsultasi Hukum

Kemampuan Dasar yang harus dimiliki oleh seorang konsultan hukum dalam melaksanakan konsultasi hukum:

1. Kemampuan mendengar

Dengan adanya kemampuan mendengar yang baik, maka konsultan dapat memahami permasalahan yang sedang dihadapi oleh klien. Konsultan dilarang mengabaikan atau menelantarkan kliennya.

2. Kemampuan bertanya untuk menggali informasi dengan 5w1h

Pada saat seorang klien datang dan menceritakan permasalahannya, maka konsultan harus mampu mengarahkan cerita yang disampaikan agar lebih jelas duduk permasalahannya dengan panduan 5w1h. Hal ini dapat mempersingkat waktu konsultasi yang dilakukan.

Berkaitan dengan hal ini, definisi Laswell secara eksplisit dan kronologis menjelaskan tentang lima unsur dasar dalam komunikasi,⁸ antara lain:

- a. Dari siapa (pelaku komunikasi pertama atau sumber), yaitu semua pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.
- b. Apa (isi informasi yang disampaikan: pesan, ide dan gagasan), yaitu sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda, bahkan sesuatu yang ada dalam pikiran dan perasaan.
- c. Melalui saluran apa (alat/media/saluran penyampaian informasi), yaitu alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Saluran ini merujuk pada cara penyampaian pesan, apakah langsung (tatap muka) atau lewat media atau sarana komunikasi (cetak dan elektronik).

⁸ Riswandi., *Psikologi Komunikasi*, (Yogyakarta :Graha Ilmu, 2013) Hlm. 2

- d. Kepada siapa (pelaku komunikasi lainnya sebagai penerima), yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh komunikator.
- e. Dengan akibat/hasil apa (hasil yang terjadi pada diri penerima), yaitu perubahan atau perbedaan yang terjadi antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh juga bisa diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

3. Kemampuan mengelola emosi

Keterampilan konsultan dalam menangkap, menerima dan memahami pribadi, masalah, keinginan dan harapan klien, sangat membantu tercapainya penyelesaian permasalahan sebagai tujuan utama kegiatan konsultasi hukum tersebut. Konsultan juga harus memiliki keterampilan dalam mengorganisir kegiatan konsultasi hukum tersebut. Misalnya mampu mengatur arah pembicaraan, mengendalikan irama dan tempo pembicaraannya dengan klien sehingga tidak menyinggung perasaan dan tidak emosional serta mampu mengatur dan mengendalikan kondisi dan situasi selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung, sehingga proses komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sedang dihadapi oleh klien. Kemampuan mengelola emosi sangat dibutuhkan agar pelaksanaan layanan konsultasi hukum dapat berjalan dengan lancar.

4. Etika sopan santun

Selain kemampuan mengelola emosi, konsultan juga harus mampu menunjukkan etika dan sopan santun serta sikap yang

ramah dalam menghadapi klien. Perbedaan latar belakang antara klien dan konsultan tidak boleh menjadi alasan kurangnya etika dan sopan santun dalam layanan konsultasi hukum.

5. Pengetahuan hukum

Seorang konsultan hukum sebagai sarjana di bidang hukum tentu saja telah memiliki bekal yang cukup dalam mengenal permasalahan hukum sehingga dapat menyelesaikan permasalahan hukum, namun perlu adanya peningkatan pengetahuan hukum terutama terhadap permasalahan hukum terkini seperti kasus yang berkaitan dengan ITE seperti yang marak terjadi akhir-akhir ini.

6. Analisis hukum

Seorang konsultan dalam layanan konsultasi hukum tidak cukup hanya memiliki pengetahuan hukum saja, namun juga perlu memiliki keahlian dalam menganalisis sebuah peristiwa atau permasalahan hukum sehingga diperoleh solusi atas permasalahan hukum dari klien tersebut.

F. Latihan

1. Buatlah laporan singkat atas sebuah permasalahan hukum sederhana yang dihadapi klien
2. Praktikkan sikap seorang konsultan dalam mengelola emosi dengan menghadapi klien yang datang langsung dan menceritakan permasalahannya sambil menangis

G Evaluasi

1. Sebutkan pengertian konsultasi hukum menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2007
 - A. Pelayanan jasa hukum berupa nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum, untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
 - B. Peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah
 - C. Pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan (nasihat, saran, dan sebagainya) yang sebaik-baiknya
 - D. Undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat
2. Konsultasi hukum merupakan salah satu bentuk kegiatan bantuan hukum non litigasi. Hal tersebut tertuang di dalam peraturan:
 - A. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014
 - B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
 - C. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013
 - D. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
3. Jelaskan apa saja tujuan konsultasi hukum:
 - A. Mewujudkan asas pemerataan kesempatan memperoleh keadilan bagi anggota masyarakat yang memerlukan
 - B. Memberi nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum

- C. Membantu anggota masyarakat yang kurang mampu dalam memperoleh keadilan di pengadilan
 - D. Semua benar.
4. Yang berhak mendapatkan Bantuan Hukum adalah:
- A. Masyarakat kurang mampu/miskin
 - B. Orang kaya
 - C. Pengusaha
 - D. Pejabat
5. Apa saja tahapan-tahapan dalam pemberian layanan konsultasi hukum?
- A. Persiapan konsultasi hukum
 - B. Pelaksanaan konsultasi hukum
 - C. Pasca pemberian layanan konsultasi hukum
 - D. Semua benar
6. Sebutkan salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh konsultan dalam memberikan pelayanan konsultasi hukum:
- A. Menyambut klien dengan acuh tak acuh
 - B. Memberikan informasi hukum yang dibutuhkan oleh penerima layanan konsultasi hukum
 - C. Memberikan saran seadanya
 - D. Menerima klien di kantin

BAB IV

IDENTIFIKASI PERMASALAHAN HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan hukum dan dapat menjelaskan permasalahan hukum yang dihadapi klien

A. Permasalahan Hukum

Pada saat masyarakat atau klien datang membawa permasalahan hukum yang sedang dihadapinya, maka dia akan menginformasikan kepada konsultan hukum apa saja yang dialaminya dalam bentuk cerita dan juga ada beberapa yang membawa bukti seperti surat, sertifikat atau perjanjian yang berkaitan dengan permasalahan hukumnya. Cerita yang disampaikan oleh si klien seringkali panjang lebar sesuai dengan versi si klien. Sebagai seorang konsultan hukum, para Penyuluh Hukum harus memahami bagaimana mengarahkan sebuah cerita menjadi sebuah permasalahan hukum sehingga dapat lebih mudah untuk dianalisa dan dicarikan solusinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Biasanya dalam praktik pendampingan klien, langkah konsultan hukum tersebut mulai dari menilai cerita si klien menjadi sebuah cerita yang memiliki makna atau permasalahan hukum berujung kepada sebuah *legal opinion*.

Langkah-langkah penyusunan *legal opinion*(pendapat hukum), sebagai berikut:

1. Identifikasi Fakta Hukum
 - a. Identifikasi fakta hukum dan bukan fakta hukum;
 - b. Fakta hukum menjadi dasar/obyek analisis kasus.

2. Identifikasi Masalah Hukum (*legal issue*)
 - a. Identifikasi seluruh permasalahan hukum;
 - b. Permasalahan hukum diklasifikasi untuk memberikan fokus dan arah analisis hukum;
 - c. Masalah atau isu hukum dirumuskan secara tepat.
3. Inventarisasi Aturan sebagai Dasar Hukum Analisis
 - a. Mengumpulkan aturan-aturan yang diterapkan untuk analisis dan pemecahan masalah hukum;
 - b. Jika ada pertentangan atau ketidaksesuaian antara aturan yang ada, tentukan aturan yang berlaku berdasarkan prinsip-prinsip hukum.
4. Buat Analisis Hukum
 - a. Permasalahan dianalisis dengan menggunakan dan mengacu fakta hukum dan aturan yang telah diidentifikasi;
 - b. Analisa juga dilengkapi dengan pendapat dan putusan-putusan pengadilan untuk memahami makna dari setiap aturan;
 - c. Setiap kemungkinan jawaban harus dibahas dan dianalisis argumentasi yang paling kuat.
5. Buat Kesimpulan
 - a. Menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan;
 - b. Kesimpulan harus menjawab pertanyaan permasalahan hukum, bertentangan atau tidak, diperbolehkan atau tidak, berdasar hukum atau tidak;
 - c. Berikan kesimpulan tentang posisi klien.;
 - d. Rumuskan sejumlah rekomendasi yang harus dilakukan klien;
 - e. Rumuskan rekomendasi strategi yang bisa dijalankan dalam penanganan perkara ke depan;
 - f. Harus dihindari memberikan janji-janji.⁹

⁹ <http://safaat.lecture.ub.ac.id/files/2013/11/LANGKAH-LANGKAH-LO.pdf>, diakses tanggal 8 Agustus 2020

B. Pendekatan Dalam Melaksanakan Konsultasi Hukum

Dalam melakukan penyuluhan hukum, termasuk penyuluhan hukum dalam bentuk konsultasi hukum, seorang Penyuluh Hukum ataupun konsultan hukum harus melakukan pendekatan sebagai berikut:

1. Persuasif
Penyuluh Hukum dalam melaksanakan tugasnya harus mampu meyakinkan masyarakat yang disuluh, sehingga mereka merasa tertarik dan menaruh perhatian serta minat terhadap hal-hal yang disampaikan oleh penyuluh.
2. Edukatif
Penyuluh Hukum harus bersikap dan berperilaku sebagai pendidik yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan membimbing masyarakat yang disuluh ke arah tujuan penyuluhan hukum
3. Komunikatif
Penyuluh Hukum harus mampu berkomunikasi dan menciptakan iklim serta suasana sedemikian rupa sehingga tercipta suatu pembicaraan yang bersifat akrab, terbuka dan timbal balik; dan
4. Akomodatif
Penyuluh Hukum harus mampu mengakomodasi, menampung dan memberikan jalan pemecahan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami terhadap permasalahan-permasalahan hukum yang diajukan oleh masyarakat.

Selain itu, sebagai bentuk pelayanan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, maka setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi harus menjunjung tinggi tata nilai kami **"P-A-S-T-I"**, yaitu:

1. **Profesional** : Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk

mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;

2. **Akuntabel** : Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;
3. **Sinergi** : Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;
4. **Transparan** : Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;
5. **Inovatif** : Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.¹⁰

¹⁰ <https://www.kemenkumham.go.id/profil/tata-nilai>, diakses tanggal 8 Agustus 2020

C. Standar Minimum Layanan Konsultasi Hukum

1. Konsultasi dilakukan oleh Penyuluh Hukum dan pegawai lainnya yang dinilai memiliki kemampuan untuk melakukan konsultasi;
2. Durasi konsultasi harus tetap memperhatikan pendalaman kasus, efisiensi, dan efektifitas waktu;
3. Untuk konsultasi dalam kasus yang melibatkan klien dalam jumlah banyak, konsultasi dapat dilakukan di luar ruang konsultasi pada lingkungan kantor dengan memastikan keamanan tempat;
4. Konsultasi awal setidaknya-tidaknya memuat pendalaman kasus, harapan klien, nasihat hukum dan rekomendasi;
5. Konsultasi dilakukan di tempat yang seaman dan nyaman mungkin bagi klien;
6. Penanganan kasus khusus. Penanganan kasus terhadap klien yang memiliki kerentanan seperti perempuan, anak berhadapan dengan hukum, disabilitas fisik, intelektual dan mental, kelompok minoritas. Apabila terdapat kasus khusus seperti ini, penanganan kasusnya sebaiknya diatur dalam panduan khusus;
7. Apabila standar minimal bagi penanganan kasus khusus tidak dapat diakomodir di lingkungan konsultan, maka klien kasus khusus tersebut dapat direkomendasikan ke tempat khusus yang sesuai. Misalnya bagi klien yang memiliki keterbatasan bicara dapat diarahkan ke Lembaga yang dapat membantu.

D. Kendala Yang Dihadapi Dalam Layanan Konsultasi Hukum

1. Masalah hukumnya kompleks;
2. Klien tidak memberikan informasi yang terbuka;
3. Membutuhkan waktu yang lebih banyak;
4. Bukan permasalahan hukum namun klien merasa permasalahan hukum;
5. Konsultan hukum tidak memiliki keahlian yg diperlukan.

E. Infrastruktur

Penyediaan infrastruktur sangat mempengaruhi hasil dari layanan konsultasi hukum yang diberikan. Adapun infrastruktur penting yang harus tersedia dalam melakukan layanan konsultasi hukum, antara lain:

1. Sistem administrasi dan dokumentasi konsultasi;
2. SOP/panduan konsultasi;
3. Ruang konsultasi/ruang tunggu yang nyaman;
4. Sumber daya manusia yang bertindak sebagai konsultan;
5. Perlengkapan pendukung (tisu, minuman, kertas, bolpoint, leaflet, buku saku, referensi, peraturan perundang-undangan terkait, putusan pengadilan dll);
6. Jaringan rujukan (seperti : Organisasi Bantuan Hukum, psikolog, dinas sosial, lembaga negara lainnya).

F. Identifikasi Permasalahan Hukum

Pada saat pemohon/klien sudah menjelaskan cerita yang dialaminya dengan versi klien, baik dengan menyertakan bukti lainnya maupun tanpa membawa bukti atau berkas, maka selanjutnya adalah tugas Konsultan untuk menganalisa dan mencari dasar hukum yang sesuai. Dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM tentang Pola Penyuluhan Hukum maupun Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional tentang Pelaksanaan Diskusi, pameran, Konsultasi dan Bantuan Hukum tidak ditemukan ketentuan pengidentifikasian permasalahan hukum dalam kegiatan pelayanan konsultasi hukum. Namun apabila dilihat dari Undang-Undang tentang Bantuan Hukum serta peraturan pelaksanaannya, dapat ditemukan bahwa standar bantuan hukum secara litigasi dilaksanakan dalam penanganan perkara: yakni perkara perdata, pidana, dan perkara tata usaha negara.¹¹

¹¹ Pasal 3 Peraturan Menteri Hukum dan HAM tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 *tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum*

Pelaksanaan konsultasi hukum tentu saja tidak dibatasi hanya pada ketiga perkara tersebut saja, karena konsultasi hukum yang masuk dari masyarakat bukan hanya dari kelompok masyarakat miskin saja, namun berasal dari semua lapisan masyarakat. Jenis perkara yang disampaikan di dalam konsultasi hukum juga tidak saja dalam lingkup perkara perdata, pidana dan tata usaha negara saja. Jenis perkara yang disampaikan oleh klien banyak juga yang di luar ketiga perkara tersebut, misalnya terkait dengan perkara hukum adat atau hukum internasional.

Apapun permasalahan hukum yang disampaikan oleh klien kepada konsultan, terlebih dahulu harus dianalisa dan dicari kaitannya masuk ke dalam permasalahan hukum di bidang apa sehingga lebih mudah dalam mencari dasar hukumnya. Pada saat klien bertemu pertama kali dengan konsultan, maka belum tentu ada jalan keluar yang langsung diberikan oleh si konsultan. Ada kalanya konsultan perlu lebih menggali dengan meminta berkas-berkas pendukung agar kasus posisinya lebih jelas. Hal ini biasanya terjadi pada saat menghadapi permasalahan klien terkait dengan warisan atau permasalahan pertanahan. Dalam kondisi seperti ini, biasanya klien diminta untuk datang kembali di lain waktu dengan membawa bukti berkas yang lebih menguatkan ceritanya.

Untuk memberikan jawaban dan solusi yang tepat bagi permasalahan klien, apabila si konsultan memiliki pengetahuan yang cukup terkait permasalahan yang ditanganinya, maka konsultan dapat langsung memberikan saran kepada si klien, namun apabila ada kendala terkait pemahaman si konsultan dalam perkara tertentu, maka konsultan dapat mendiskusikan terlebih dahulu dengan tim sesama Penyuluh Hukum.

Setelah dilakukan diskusi dan pemaksimalan oleh tim konsultasi hukum yang berjumlah beberapa orang, maka solusi yang diperoleh akan lebih baik. Masukan dan ide dari beberapa anggota tim akan

memperkaya sudut pandang dalam memecahkan permasalahan hukum yang sedang ditangani.

Dalam hal penanganan permasalahan hukum yang disampaikan klien tidak dapat ditangani di lingkungan konsultan karena adanya keterbatasan, maka permasalahan dimaksud dapat diteruskan kepada lembaga yang lebih teknis atau dinas lain yang lebih sesuai dengan permasalahan yang dihadapi klien sehingga klien mendapatkan penyelesaian atas permasalahan hukum yang dihadapinya.

G Latihan

1. Buatlah contoh sebuah cerita yang disampaikan oleh seorang klien yang merupakan sebuah permasalahan namun bukan termasuk permasalahan hukum.
2. Praktikkanlah bagaimana sikap seorang konsultan dalam menangani kendala dalam pelayanan konsultasi hukum saat permasalahan hukum klien sangat kompleks dan konsultan tidak mampu menyelesaikannya secara langsung

H. Evaluasi

1. Langkah-langkah dalam penyusunan *legal opinion* (pendapat hukum) salah satunya adalah melakukan Identifikasi Masalah Hukum (*legal issue*). Langkah apa saja yang dilakukan untuk identifikasi masalah hukum tersebut?
 - A. Identifikasi seluruh permasalahan hukum
 - B. Permasalahan hukum diklasifikasi untuk memberikan fokus dan arah analisis hukum
 - C. Masalah atau isu hukum dirumuskan secara tepat
 - D. Semua benar

2. Berikut ini adalah beberapa pendekatan yang dilakukan dalam melaksanakan konsultasi hukum, kecuali:
 - A. Persuasif
 - B. Deduktif
 - C. Edukatif
 - D. Komunikatif
3. Berikut ini merupakan standar minimum di dalam layanan konsultasi hukum, kecuali
 - A. Konsultasi dilakukan oleh Penyuluh Hukum dan pegawai lainnya yang dinilai memiliki kemampuan untuk melakukan konsultasi
 - B. Durasi konsultasi harus tetap memperhatikan pendalaman kasus, efisiensi, dan efektifitas waktu
 - C. Konsultasi dilakukan di tempat yang ramai dan banyak suara berisik
 - D. Konsultasi awal setidaknya-tidaknya memuat pendalaman kasus, harapan pencari keadilan, nasihat hukum dan rekomendasi
4. Sebutkan kendala apa saja yang sering ditemui dalam pemberian layanan konsultasi hukum
 - A. Masalah hukumnya kompleks
 - B. Klien tidak memberikan informasi yang terbuka
 - C. Konsultan hukum tidak memiliki keahlian yg diperlukan
 - D. Semua benar
5. Bentuk pelayanan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM harus menjunjung nilai PASTI. Nilai PASTI dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut adalah sebagaimana disebutkan dibawah ini:
 - A. Profesional dan Akuntabel
 - B. Sinergi dan Transparan

- C. Inovatif
 - D. Semua benar
6. Berikut ini merupakan infrastruktur penting yang harus tersedia dalam melakukan pelayanan konsultasi hukum, kecuali:
- A. Sistem administrasi dan dokumentasi konsultasi
 - B. SOP/panduan konsultasi
 - C. Ruang konsultasi/ruang tunggu yang tidak memadai
 - D. Sumber daya manusia yang bertindak sebagai konsultan
7. Penanganan permasalahan hukum dalam pelayanan konsultasi hukum tidak dibatasi hanya pada satu bidang hukum saja namun berlaku pada semua permasalahan hukum. Hal tersebut tidak berlaku pada perkara yang ditangani dalam bantuan hukum non litigasi, yang dibatasi pada perkara sebagai berikut:
- A. Perkara perdata
 - B. Perkara Pidana
 - C. Perkara Tata Usaha Negara
 - D. Semua benar

BAB V

PEMBERIAN INFORMASI DAN SARAN ATAS PERMASALAHAN HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat memberikan informasi, pedoman dalam memberikan layanan konsultasi, saran atas permasalahan hukum, serta pembuatan laporan singkat konsultasi hukum

A. Pemberian Informasi Dalam Konsultasi Hukum

Dalam BAB sebelumnya telah dibahas bahwa pemberian informasi dan saran atas permasalahan hukum yang dihadapi oleh seorang klien tidak terlepas dari ketentuan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai bagian dari pelayanan publik, maka standar yang diatur di dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik tersebut harus dipahami dan diterapkan di dalam penyelenggaraan layanan konsultasi hukum.

Dalam praktik, permasalahan masyarakat tidak semuanya berujung kepada pemberian saran hukum atas sebuah permasalahan hukum, karena kadangkala masyarakat mendatangi konsultan hanya untuk mencari informasi terkait layanan hukum yang ingin dilakukan. Misalnya masyarakat hanya meminta informasi bagaimana prosedur mendirikan Perseroan Terbatas atau bagaimana cara pengurusan merek dan sebagainya. Dalam hal masyarakat hanya ingin mendapatkan informasi lebih jauh tentang prosedur pengurusan layanan, maka seringkali konsultan hanya membagikan leaflet atau brosur yang sudah lengkap yang tersedia di ruang konsultasi atau di mobil penyuluhan hukum keliling.

Pada tahun 1982, Arthur N. Turner, seorang profesor di Harvard Business School, menulis sebuah artikel berjudul “*Consulting is more*

than giving advice” untuk Harvard Business Review. Di dalamnya, diuraikan ada 8 (delapan) tujuan konsultasi yang semakin lebih menantang, hubungannya dapat diterapkan ke dalam pemberian layanan konsultasi.¹²

Adapun 8 (delapan) tujuan konsultasi tersebut menurut Profesor Turner adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang diminta
Konsultan hukum dapat memberikan informasi kepada klien yang ingin memperoleh informasi.
2. Memberikan solusi untuk masalah yang diberikan
Masalah yang disampaikan oleh klien akan dicarikan jalan keluar atau solusi dengan mendasarkan pada aturan hukum yang berlaku.
3. Melakukan diagnosis yang dapat mendefinisikan masalah
Setiap cerita yang disampaikan oleh klien dilakukan diagnosa dan dipilah sehingga ada definisi masalah yang nyata dan dapat dikaitkan dengan permasalahan hukum. Dengan adanya permasalahan hukum yang jelas, maka hasil konsultasinya juga lebih terarah.
4. Memberikan rekomendasi
Berdasarkan beberapa pilihan yang ada, konsultan dapat mengarahkan dan memberikan rekomendasi tindakan apa saja yang dapat dilakukan oleh klien sesuai dengan koridor hukum.
5. Membantu implementasi
Pada saat sudah diberikan rekomendasi, klien juga dibantu untuk mengimplementasikan pilihan yang diberikan dengan memberikan informasi lebih lanjut bagaimana cara melakukan atau kemana harus melakukan pilihan rekomendasi tersebut. Klien tidak dibiarkan berjalan sendiri.

¹² <https://hbr.org/1982/09/consulting-is-more-than-giving-advice>, diakses tanggal 13 Agustus 2020

6. Membangun konsensus dan komitmen
Antara konsultan dengan klien harus terjalin sebuah ikatan sehingga dalam memberikan informasi atau memberikan solusi dapat dilakukan secara utuh tanpa hambatan. Diperlukan komitmen dari kedua belah pihak sehingga informasi yang diberikan tidak setengah-setengah.
7. Memfasilitasi pembelajaran klien
Dengan adanya komunikasi dalam pelaksanaan konsultasi hukum, klien dapat belajar bahwa apa yang terjadi menjadi pembelajaran ke depannya sehingga permasalahan yang sama tidak terulang kembali. Dengan konsultasi hukum, diharapkan pengetahuan klien semakin meningkat.
8. Meningkatkan efektivitas organisasi
Layanan konsultasi hukum menjadi sebuah layanan kepada masyarakat dan akan mendapatkan penilaian dari masyarakat penerima layanan. Apabila layanan yang diberikan mampu menyelesaikan permasalahan masyarakat maka masyarakat akan terbantu dan tentunya memberikan *feedback* yang positif dan kegiatan di dalam instansi pemberi layanan konsultasi hukum dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat disebutkan bahwa Jasa hukum adalah jasa yang diberikan Advokat berupa memberikan konsultasi hukum, bantuan hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum klien. Sementara klien adalah orang, badan hukum, atau Lembaga lain yang menerima jasa hukum dari Advokat.¹³

Apabila dilihat dari praktik pendampingan klien, dalam profesi seorang Advokat, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat menyebutkan bahwa Advokat dapat dikenai

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003 *tentang Advokat*

tindakan dengan alasan:

1. Mengabaikan atau menelantarkan kepentingan kliennya;
2. Berbuat atau bertingkah laku yang tidak patut terhadap lawan atau rekan seprofesinya;
3. Bersikap, bertingkah laku, bertutur kata, atau mengeluarkan pernyataan yang menunjukkan sikap tidak hormat terhadap hukum, peraturan perundang-undangan, atau pengadilan;
4. Berbuat hal-hal yang bertentangan dengan kewajiban, kehormatan, atau harkat dan martabat profesinya;
5. Melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dan atau perbuatan tercela;
6. Melanggar sumpah/ janji Advokat dan/atau kode etik profesi Advokat.

Selanjutnya di dalam Pasal 18 ayat (1), Advokat dalam menjalankan tugas profesinya dilarang membedakan perlakuan terhadap klien berdasarkan jenis kelamin, agama, politik, keturunan, ras, atau latar belakang sosial dan budaya.

Apa yang dilaksanakan oleh seorang Advokat dapat menjadi panduan bagi para konsultan hukum dalam melaksanakan layanan konsultasi hukum. Perlakuan terhadap klien juga dapat diterapkan, antara lain dengan tidak membedakan perlakuan terhadap klien berdasarkan jenis kelamin, agama, politik, keturunan, ras, atau latar belakang social dan budaya. Perlakuan yang sama harus diterapkan terhadap klien.

B. Pedoman Dalam Memberikan Layanan Konsultasi

Sebagai pedoman di dalam memberikan konsultasi hukum, Konsultan harus bersikap dan bertindak:

- a. Menggunakan pakaian yang rapih dan sopan;
- b. Menggunakan kartu identitas, dengan posisi menghadap depan;

- c. Bersikap ramah dan sopan;
- d. Bersikap obyektif dan tidak memihak;
- e. Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh klien;
- f. Menggunakan metode 5w+1 h untuk menggali fakta hukum dari kasus yang diadukan;
- g. Jika hendak memotong pembicaraan klien, harus menyampaikan kata maaf terlebih dahulu;
- h. Khusus untuk kasus kekerasan seksual terhadap perempuan, kekerasan dalam rumah tangga terhadap perempuan dan anak, harus diterima oleh Konsultan perempuan;
- i. Batas waktu konsultasi paling lama dilakukan 30 menit, kecuali untuk kasus-kasus tertentu yang lebih kompleks permasalahan hukumnya;
- j. Konsultan wajib melakukan pemberdayaan berupa pemberian informasi, penguatan, dan dorongan untuk mandiri dalam menangani kasus sejak konsultasi pertama;
- k. Untuk wawancara yang melibatkan klien dalam jumlah banyak, wawancara dapat dilakukan diluar ruang konsultasi pada lingkungan kantor;
- l. Kolom kasus posisi setidaknya-tidaknya memuat kronologis, harapan, nasihat hukum dan rekomendasi;
- m. Pada setiap meja tempat wawancara disediakan minum dan tissue;
- n. Ruang konsultasi difungsikan untuk melakukan kegiatan memberikan konsultasi.

C. Saran Atas Permasalahan Hukum

Atas permasalahan hukum yang disampaikan oleh pemohon/klien, maka setelah dilakukan tahapan menganalisa, kemudian konsultan memberikan saran yang berisi sebagai berikut:

- a. Ucapan terima kasih kepada klien karena telah mempergunakan layanan konsultasi hukum;
- b. Kasus posisi;
- c. Dasar hukum yang terkait dengan permasalahan hukum si klien;
- d. Akibat hukum seperti pidana, perdata maupun tata usaha negara atau akibat hukum lain yang mungkin terjadi;
- e. Solusi terhadap permasalahan hukum dengan dasar hukum yang tepat;
- f. Pilihan tindakan selanjutnya yang dapat dilakukan oleh pemohon/klien;
- g. Rekomendasi ke OBH atau ke Lembaga lain apabila tidak dapat ditangani oleh konsultan.

D. Laporan Singkat Konsultasi Hukum

Konsultasi hukum merupakan salah satu kegiatan penyuluhan hukum. Penyuluhan Hukum adalah kegiatan penyebarluasan informasi hukum dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pengembangan kualitas penyuluhan hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam bentuk tertib dan taat atau patuh terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku demi tegaknya supremasi hukum.

Dalam setiap pelaksanaan penyuluhan hukum, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, maka sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada klien dan kepada instansi tempat konsultan bekerja, maka seorang Penyuluh Hukum dalam perannya sebagai konsultan wajib memberikan laporan atas penyelenggaraan konsultasi hukum yang dilakukan. Bentuk laporan penyelenggaraan konsultasi hukum tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh si pemohon/klien, konsultan dan juga pejabat atasan si konsultan.

Apabila layanan konsultasi hukum diselenggarakan secara tidak langsung atau melalui online, maka tanda tangan klien tidak diwajibkan.

Laporan Konsultasi hukum sekurang-kurangnya harus memuat antara lain:

1. Data Pemohon/Klien
Data pemohon/ klien berisi tentang informasi terkait pemohon/ klien. Data yang diperlukan dalam layanan konsultasi hukum biasanya terdiri dari:
 - a. Nama
 - b. Tempat /Tanggal Lahir
 - c. Jenis Kelamin
 - d. Status Perkawinan
 - e. Tempat Tinggal (Alamat)
 - f. Pendidikan
 - g. Pekerjaan
2. Uraian singkat pokok masalah dan latar belakangnya
3. Pelaksanaan Konsultasi Hukum (tempat/tanggal-bulan-tahun)
4. Nasihat yang diberikan konsultan termasuk aspek yuridisnya
5. Hasil akhir konsultasi
6. Kesan Konsultan atas tingkat pengetahuan/kesadaran hukum pemohon
7. Tempat dan tanggal pengesahan
8. Tanda tangan pemohon/ klien
9. Tanda tangan Konsultan
10. Tanda tangan/pengesahan oleh pejabat yang berwenang.

Laporan konsultasi hukum tersebut lebih lanjut dapat ditunjukkan dalam form konsultasi yang dilakukan oleh masyarakat berikut ini:



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL

LAPORAN KONSULTASI HUKUM PUSAT
TAHUN ANGGARAN 2020

I. DATA PEMOHON/KLIEN

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 1. Nama | : Mawar |
| 2. Tempat /Tanggal Lahir | : Lewat Online |
| 3. Jenis Kelamin | : Laki-laki /Perempuan *) |
| 4. Status Perkawinan | : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda*) |
| 5. Tempat Tinggal (Alamat) | : Sulawesi Selatan |
| Kelurahan/Desa | : Melati |
| Kecamatan | : Bakung |
| Kabupaten/kota | : Tulip |
| 6. Pendidikan : | SMA |
| 7. Pekerjaan : | Swasta |

**) coret yang tidak perlu*

II. URAIAN SINGKAT POKOK MASALAH DAN LATAR BELAKANGNYA

Selamat siang, saya seorang wanita (28 tahun), minggu lalu saya chatting dengan mantan pacar saya melalui telegram. Dalam chat tersebut ada foto pribadi saya yang sama sekali bukan untuk dipublish. Tanpa sepengetahuan mantan pacar saya telegram miliknya itu dicloning sama pacarnya, jadi foto-foto saya ada di

pacarnya. Setelah itu pacarnya mantan saya secara sengaja dan sadar menyebarkan foto-foto tersebut ke sosial media, maupun ke keluarga saya. Apa yang harus saya lakukan? Terimakasih.

III. PELAKSANAAN KONSULTASI HUKUM (TEMPAT/TANGGAL-BULAN-TAHUN)

Jakarta, 5 Juni 2020 melalui online

IV. NASIHAT YANG DIBERIKAN KONSULTAN TERMASUK ASPEK YURIDISNYA

Terima kasih atas pertanyaan yang diberikan kepada kami. Berdasarkan apa yang Saudara sampaikan melalui online, dapat kami berikan tanggapan sebagai berikut:

Apabila membahas mengenai pornografi, telah ada beberapa undang-undang yang mengatur substansi yang dimaksud, antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (**KUHP**);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (**UU ITE**) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (**UU 19/2016**); dan
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (**UU Pornografi**).

BAB XIV KUHP mengatur tentang kejahatan terhadap kesusilaan, namun tidak mengatur tentang definisi kesusilaan. Dari ketiga undang-undang yang dimaksud, Pasal 1 angka 1 UU Pornografi lebih jelas memberikan definisi mengenai Pornografi, yaitu gambar, sketsa, ilustrasi, foto, tulisan, suara, bunyi, gambar bergerak, animasi, kartun, percakapan, gerak tubuh, atau bentuk pesan lainnya melalui berbagai bentuk media komunikasi dan/atau pertunjukan di muka

umum, yang memuat kecabulan atau eksploitasi seksual yang melanggar norma kesusilaan dalam masyarakat. Oleh karena itu, definisi tersebut dapat diterapkan dalam diskusi ini.

Pasal 4 ayat (1) UU Pornografi mengatur larangan perbuatan memproduksi, membuat, memperbanyak, menggandakan, menyebarluaskan, menyiarkan, mengimpor, mengekspor, menawarkan, memperjualbelikan, menyewakan, atau menyediakan pornografi yang secara eksplisit memuat:

- a. persenggamaan, termasuk persenggamaan yang menyimpang;
- b. kekerasan seksual;
- c. masturbasi atau onani;
- d. ketelanjangan atau tampilan yang mengesankan ketelanjangan;
- e. alat kelamin; atau
- f. pornografi anak

Pasal 6 UU Pornografi mengatur bahwa:

Setiap orang dilarang memperdengarkan, mempertontonkan, memanfaatkan, memiliki, atau menyimpan produk pornografi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), kecuali yang diberi kewenangan oleh peraturan perundang-undangan.

Larangan “memiliki atau menyimpan” tidak termasuk untuk dirinya sendiri dan kepentingan sendiri. Yang dimaksud dengan “yang diberi kewenangan oleh peraturan perundang-undangan” misalnya lembaga yang diberi kewenangan menyensor film, lembaga yang mengawasi penyiaran, lembaga penegak hukum, lembaga pelayanan kesehatan atau terapi kesehatan seksual, dan lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan tersebut termasuk pula perpustakaan, laboratorium, dan sarana pendidikan lainnya. Kegiatan memperdengarkan, mempertontonkan, memanfaatkan, memiliki, atau menyimpan barang pornografi dalam ketentuan ini hanya dapat digunakan di tempat atau di lokasi yang disediakan untuk tujuan lembaga yang dimaksud.

Terkait penyebaran konten pornografi yang dilakukan melalui alat elektronik, Pasal 27 ayat (1) UU ITE mengatur sebagai berikut:

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan.

Ancaman pidana terhadap pelanggar Pasal 27 ayat (1) UU ITE tersebut diatur dalam **Pasal 45 ayat (1) UU 19/2016**, yaitu:

Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 miliar.

Sebagaimana telah dijelaskan di atas dalam Pasal 4 ayat (1) UU Pornografi bahwa tindakan membuat atau menyebarkan Pornografi merupakan tindakan yang dilarang. Ancaman terhadap pasal ini diatur dalam **Pasal 29 UU Pornografi** yaitu:

Setiap orang yang memproduksi, membuat, memperbanyak, menggandakan, menyebarkan, menyiarkan, mengimpor, mengekspor, menawarkan, memperjualbelikan, menyewakan, atau menyediakan pornografi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau pidana denda paling sedikit Rp 250 juta dan paling banyak Rp 6 miliar.

Sebagai contoh kasus dapat kita lihat dalam Putusan Pengadilan Negeri Sleman Nomor 6/Pid.Sus/2018/PN.Smn, dimana terdakwa

telah terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana “mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan dan dilakukan secara berlanjut”.Perbuatan tersebut dilakukan dengan cara menyebarkan foto mantan pacarnya yang bermuatan asusila melalui sosial media seperti YouTube, WhatsApp dan Instagram tanpa persetujuan/izin dan tanpa sepengetahuan mantan pacarnya. Akibat perbuatannya terdakwa dihukum berdasarkan Pasal 45 jo. Pasal 27 ayat (1) UU 19/2016 jo. Pasal 64 KUHP dengan penjara selama 1 (satu) tahun dan 2 (dua) bulan, denda sebesar Rp 500 juta subsidair pidana kurungan selama 1 (satu) bulan.

Berdasarkan penjelasan yang kami terima dari Saudara terkait permasalahan hukum yang Saudara hadapi, maka kami sarankan agar Saudara melaporkan tindakan pacar mantan Saudara (pelaku) tersebut kepada penyidik Polri dengan melampirkan bukti berupa postingan yang dilakukan oleh pelaku. Sanksi dapat dijatuhkan apabila pelaku memenuhi seluruh unsur dan telah melalui proses peradilan pidana yang berdasarkan pada ketentuan hukum acara pidana.

Demikian jawaban kami tentang permasalahan hukum Saudara, semoga dapat bermanfaat dan membantu. Selanjutnya perlu diketahui bahwa penjelasan ini merupakan pendapat hukum yang tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat seperti halnya putusan pengadilan.

Mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi survey pada link berikut ini <https://survei.balitbangham.go.id/ly/AqYt83xH> dan memberikan penilaian atas layanan yang telah kami berikan. Terimakasih

V. HASIL AKHIR KONSULTASI

Konsultasi dilakukan secara online

VI. KESAN KONSULTAN ATAS TINGKAT PENGETAHUAN/ KESADARAN HUKUM PEMOHON

Konsultasi dilakukan secara online

Jakarta, 5 Juni 2020

PEMOHON/KLIEN

N a m a : Mawar

Tanda Tangan : Melalui Online

KONSULTAN

N a m a : Ivo Hetty Novita, SH.,MH.

Tanda Tangan :

MENGETAHUI

Kepala Pusat Penyuluhan dan Bantuan Hukum,

KARTIKO NURINTIAS, S.H., M.H.

NIP: 19630816198303 1 002

E. Latihan

1. Praktikkanlah sebuah layanan konsultasi hukum kepada klien yang hanya bersifat memberikan informasi hukum.
2. Buatlah sebuah cerita singkat yang berisi permasalahan hukum yang dialami oleh klien dan disampaikan oleh klien kepada konsultan .
3. Buatlah sebuah contoh laporan singkat konsultasi hukum terhadap seorang klien yang sedang menghadapi kasus kekerasan dalam rumah tangga.

F. Evaluasi

1. Berikut ini adalah beberapa tujuan konsultasi menurut Profesor Arthur N Turner, kecuali:
 - A. Memberikan informasi yang diminta
 - B. Memberikan solusi untuk masalah yang diberikan
 - C. Melakukan diagnosis yang dapat mendefinisikan masalah
 - D. Memberikan informasi yang berbelit-belit
2. Di bawah ini adalah pedoman dalam melakukan layanan konsultasi, kecuali:
 - A. Menggunakan pakaian yang rapih dan sopan
 - B. Bersikap ramah dan sopan
 - C. Menggunakan bahasa hukum yang sulit dimengerti oleh klien
 - D. Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh klien
3. Atas permasalahan hukum yang disampaikan oleh pemohon/ klien, maka setelah dilakukan tahapan menganalisa, kemudian konsultan memberikan saran yang berisi sebagai berikut:

- A. Kasus posisi
 - B. Dasar hukum yang terkait dengan permasalahan hukum si klien
 - C. Solusi
 - D. Semua benar
4. Sebutkan apa saja yang dituangkan di dalam laporan singkat kegiatan konsultasi hukum:
- A. Data Pemohon/Klien
 - B. Uraian singkat pokok masalah dan latar belakangnya
 - C. Nasihat yang diberikan konsultan termasuk tanpa aspek yuridisnya
 - D. Semua benar
5. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat disebutkan bahwa Jasa hukum adalah:
- A. Jasa yang diberikan Advokat berupa memberikan konsultasi hukum, bantuan hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum klien. Sementara klien adalah orang, badan hukum, atau Lembaga lain yang menerima jasa hukum dari Advokat
 - B. Perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya
 - C. Layanan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Adapun proses ini tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak berwujud, Umumnya tidak menyebabkan kepemilikan dari faktor produksi.
 - D. Setiap aktivitas atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang berkaitan dengan proses produksi

6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat menyebutkan bahwa Advokat dapat dikenai tindakan dengan alasan berikut ini, kecuali:
- A. Mengabaikan atau menelantarkan kepentingan kliennya
 - B. Berbuat atau bertingkah laku yang patut terhadap lawan atau rekan seprofesinya
 - C. Bersikap, bertingkah laku, bertutur kata, atau mengeluarkan pernyataan yang menunjukkan sikap tidak hormat terhadap hukum, peraturan perundang-undangan, atau pengadilan
 - D. Melanggar sumpah/ janji Advokat dan/atau kode etik profesi Advokat.

BAB VI

PRAKTIK LAYANAN KONSULTASI HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat melaksanakan praktik konsultasi bantuan hukum, layanan konsultasi hukum langsung dan layanan konsultasi hukum tidak langsung (online)

A. Pelaksana Konsultasi Hukum

Kegiatan konsultasi hukum merupakan salah satu bentuk penyuluhan hukum. Penyuluhan hukum dilakukan oleh tenaga fungsional Penyuluh Hukum dan/atau orang yang mempunyai pengetahuan dan keahlian di bidang hukum dan mampu menyampaikan informasi atau penjelasan tentang materi yang disuluhkan, secara jelas dan benar, kepada masyarakat yang disuluh.¹⁴ Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya mengatur tentang rincian kegiatan jabatan fungsional Penyuluh Hukum sesuai dengan jenjang jabatan, dalam pelaksanaan konsultasi hukum diatur sebagai berikut:

1. Penyuluh Hukum Pertama, meliputi:
 - a. melaksanakan layanan konsultasi Penyuluhan Hukum dalam tim sebagai anggota;
 - b. melaksanakan layanan konsultasi Penyuluhan Hukum secara mandiri; dan
 - c. melaksanakan layanan konsultasi dalam pemberian bantuan hukum non litigasi dalam tim sebagai anggota.

¹⁴ Pasal 11 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor : M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang *Pola Penyuluhan Hukum*

2. Penyuluh Hukum Muda, meliputi:
 - a. melaksanakan layanan bantuan hukum dalam bentuk non litigasi;
 - b. melaksanakan layanan konsultasi Penyuluhan Hukum dalam tim sebagai Ketua; dan
 - c. melaksanakan layanan konsultasi dalam pemberian bantuan hukum secara mandiri.
3. Penyuluh Hukum Madya, meliputi:
 - a. melaksanakan layanan konsultasi hukum; dan
 - b. melaksanakan layanan konsultasi dalam pemberian bantuan hukum non litigasi dalam tim sebagai ketua.¹⁵

B. Bantuan Hukum

Pemberian layanan konsultasi hukum yang diatur di dalam Peraturan Menteri tentang Pola Penyuluhan Hukum tidak terlepas dari kegiatan pemberian bantuan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum.

1. Tujuan Bantuan Hukum
Penyelenggaraan bantuan hukum bertujuan untuk:
 - a. menjamin dan memenuhi hak bagi penerima bantuan hukum untuk mendapatkan akses keadilan;
 - b. mewujudkan hak konstitusional segala warga negara sesuai dengan prinsip persamaan kedudukan di dalam hukum;
 - c. menjamin kepastian penyelenggaraan bantuan hukum dilaksanakan secara merata di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia; dan
 - d. mewujudkan peradilan yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

¹⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang *Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum Dan Angka Kreditnya*

2. Ruang Lingkup Bantuan Hukum

Bantuan hukum diberikan kepada penerima bantuan hukum yang menghadapi masalah hukum. Bantuan hukum yang diberikan meliputi masalah hukum keperdataan, pidana, dan tata usaha negara baik litigasi maupun non litigasi

3. Syarat-Syarat Pemberi Bantuan Hukum

Syarat-syarat pemberi bantuan hukum meliputi:

- a. berbadan hukum dibuktikan dengan surat keputusan pengesahan badan hukum oleh Menteri, bagi lembaga bantuan hukum atau organisasi yang berada dalam struktur Lembaga Pendidikan atau organisasi yang sudah berstatus badan hukum, maka Lembaga bantuan hukum atau organisasi tersebut sudah berstatus sebagai badan hukum;
- b. terakreditasi berdasarkan Undang-Undang;
- c. memiliki kantor atau sekretariat yang tetap;
- d. memiliki pengurus; dan
- e. memiliki program bantuan hukum.

4. Hak Pemberi Bantuan Hukum

Pemberi bantuan hukum berhak untuk:

- a. melakukan rekrutmen terhadap advokat, paralegal, dosen, dan mahasiswa fakultas hukum;
- b. melakukan pelayanan bantuan hukum;
- c. menyelenggarakan penyuluhan hukum, konsultasi hukum, dan program kegiatan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan bantuan hukum;
- d. menerima anggaran dari negara untuk melaksanakan bantuan hukum berdasarkan undang-undang;
- e. mengeluarkan pendapat atau pernyataan dalam membela perkara yang menjadi tanggung jawabnya di dalam sidang pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- f. mendapatkan informasi dan data lain dari pemerintah ataupun instansi lain, untuk kepentingan pembelaan negara; dan
 - g. mendapatkan jaminan perlindungan hukum, keamanan, dan keselamatan selama menjalankan pemberian bantuan hukum.
5. Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum
- Untuk memperoleh bantuan hukum, pemohon bantuan hukum harus memenuhi syarat-syarat:
- a. mengajukan permohonan secara tertulis yang berisi sekurang-kurangnya identitas pemohon dan uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimohonkan bantuan hukum;
 - b. menyerahkan dokumen yang berkenaan dengan perkara;
 - c. melampirkan surat keterangan miskin dari lurah, kepala desa, atau pejabat yang setingkat di tempat tinggal pemohon bantuan hukum;
 - d. dalam hal pemohon bantuan hukum tidak mampu menyusun permohonan secara tertulis, permohonan dapat diajukan secara lisan;
 - e. pemohon bantuan hukum mengajukan permohonan bantuan hukum kepada pemberi bantuan hukum;
 - f. pemberi bantuan hukum dalam jangka waktu paling lama 3(tiga) hari kerja setelah permohonan bantuan hukum dinyatakan lengkap harus memberikan jawaban menerima atau menolak permohonan bantuan hukum;
 - g. dalam hal permohonan bantuan hukum diterima, pemberi bantuan hukum memberikan bantuan hukum berdasarkan surat kuasa khusus dari penerima bantuan hukum;
 - h. dalam hal permohonan bantuan hukum ditolak, pemberi bantuan hukum mencantumkan alasan penolakan.

6. Bantuan Hukum Litigasi dan Non Litigasi

Pemberian bantuan hukum meliputi masalah hukum keperdataan, masalah hukum pidana, dan masalah hukum tata usaha negara, baik secara litigasi maupun non litigasi. Litigasi adalah proses penanganan perkara hukum yang dilakukan melalui jalur pengadilan untuk menyelesaikannya.

Pemberian bantuan hukum secara litigasi dilakukan dengan cara:

- a. Pendampingan dan/atau menjalankan kuasa yang dimulai dari tingkat penyidikan, dan penuntutan;
- b. Pendampingan dan/atau menjalankan kuasa dalam proses pemeriksaan di persidangan; atau
- c. Pendampingan dan/atau menjalankan kuasa terhadap penerima bantuan hukum di Pengadilan Tata Usaha Negara.

Bantuan hukum non litigasi adalah proses penanganan perkara hukumnya yang dilakukan di luar jalur pengadilan untuk menyelesaikannya. Pemberian bantuan hukum secara nonlitigasi dapat dilakukan oleh advokat, paralegal, dosen, dan mahasiswa fakultas hukum dalam lingkup pemberi bantuan hukum yang telah lulus verifikasi dan akreditasi. Sebagai Penyuluh Hukum yang bukan berprofesi sebagai advokat, dapat melakukan kegiatan non litigasi dan berperan seperti paralegal dalam kegiatan bantuan hukum non litigasi.¹⁶ Paralegal dalam istilah bantuan hukum adalah seorang yang mengabdikan dirinya dalam memberikan bantuan hukum kepada masyarakat sebelum perkara tersebut ditangani lebih lanjut oleh pengacara atau lembaga bantuan hukum maupun instansi berwenang.¹⁷ Pemberian bantuan hukum secara nonlitigasi meliputi kegiatan:

¹⁶ Rr. Yuliawiranti S.,SH.,MH.,CN, *Modul Konsultasi Hukum dan Bantuan Hukum*, (Depok : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2016) hlm. 74

¹⁷ Bambang Tridahana B, dkk, *Panduan Pelatihan Paralegal* (Jakarta : Yayasan Tifa, 2010) hlm.26

- a. Penyuluhan hukum berupa:
 - 1) ceramah;
 - 2) diskusi; dan/atau
 - 3) simulasi
- b. konsultasi hukum;
- c. investigasi perkara;
- d. penelitian hukum;
- e. mediasi;
- f. negosiasi;
- g. pemberdayaan masyarakat;
- h. pendampingan di luar pengadilan; dan
- i. drafting dokumen hukum

C. Konsultasi Hukum Langsung

Penyuluhan hukum adalah kegiatan penyebarluasan informasi hukum dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pengembangan kualitas penyuluhan hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam bentuk tertib dan taat atau patuh terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku demi tegaknya supremasi hukum. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2007. Pasal 1 angka 12 Peraturan Menteri tentang Pola tersebut menyebutkan bahwa Konsultasi hukum adalah pemberian pelayanan jasa hukum berupa nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyuluhan hukum diselenggarakan dengan metode:

1. Penyuluhan hukum langsung, yaitu penyuluhan hukum yang dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung antara penyuluh dan yang disuluh
2. Penyuluhan hukum tidak langsung, yaitu penyuluhan hukum yang dilakukan melalui media elektronik dan media cetak.

Penyuluhan hukum langsung dapat diselenggarakan dalam bentuk:

1. Ceramah;
2. Diskusi;
3. Temu sadar hukum;
4. Pameran;
5. Simulasi;
6. Lomba kadarkum;
7. Konsultasi hukum;
8. Bantuan hukum; dan/atau
9. Dalam bentuk lain.

Pasal 23 Peraturan Menteri tentang Pola Penyuluhan Hukum menyebutkan bahwa Penyuluhan hukum dalam bentuk konsultasi dan bantuan hukum diberikan kepada anggota masyarakat yang membutuhkan untuk permasalahan hukum yang dihadapi. Konsultasi dan bantuan hukum tersebut diberikan tanpa dipungut biaya.

Konsultasi dan bantuan hukum diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM RI dan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI. Ketentuan lebih lanjut tentang konsultasi hukum dituangkan dalam Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor PHN-HN.03.01-01 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Diskusi, Pameran, Konsultasi, dan Bantuan Hukum.

Dalam Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional tersebut hanya mengatur tentang pengertian, tujuan dan yang berhak

mendapatkan konsultasi hukum. Selanjutnya ada ketentuan mengenai pelaksanaan konsultasi hukum dan bantuan hukum. Pelaksanaan konsultasi hukum dan bantuan hukum secara khusus diatur di dalam Lampiran III Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor PHN-HN.03.01-01Th. 2011 tentang Pelaksanaan Diskusi, Pameran, Konsultasi, dan Bantuan Hukum):

1. Konsultasi Hukum diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2. Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam melaksanakan konsultasi hukum dan/ atau bantuan hukum dapat melakukan kerjasama dengan Fakultas Hukum Perguruan Tinggi dan/atau dengan Lembaga Bantuan Hukum.
3. Fakultas Hukum Perguruan Tinggi dan/atau Lembaga Bantuan Hukum yang memberikan konsultasi hukum dan bantuan hukum mendapat bantuan dana Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
4. Setiap anggota masyarakat yang membutuhkan konsultasi hukum dan bantuan hukum dapat menghubungi Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atau Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atau Fakultas Hukum atau Lembaga Bantuan Hukum yang telah melakukan kerjasama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atau dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

5. Setiap anggota masyarakat yang ingin mendapat pelayanan jasa hukum berupa bantuan hukum secara cuma-cuma, harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada Fakultas Hukum atau kepada Lembaga Bantuan Hukum yang telah melakukan kerjasama, dengan melampirkan surat keterangan kurang mampu dari Kepala Desa/Lurah setempat.
6. Dalam perkara perdata apabila pihak penggugat dan tergugat sama-sama memerlukan bantuan hukum, maka Badan Pembinaan Hukum Nasional atau Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat memberikan bantuan hukum kepada kedua belah pihak melalui Fakultas Hukum Perguruan Tinggi dan/atau Lembaga Bantuan Hukum yang telah melakukan kerjasama.
7. Fakultas Hukum Perguruan Tinggi dan Lembaga Bantuan Hukum menyampaikan laporan tertulis mengenai pelaksanaan konsultasi hukum atau bantuan hukum yang telah dilakukan, dengan menggunakan formulir yang formatnya ditetapkan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
8. Laporan tersebut disampaikan kepada Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Kepala Pusat Penyuluhan Hukum sebelum tahun anggaran berakhir, yang berisi rekapitulasi dan evaluasi.
9. Pertanggungjawaban keuangan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku bagi pelaksanaan kegiatan konsultasi hukum dan bantuan hukum pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Penyelenggaraan konsultasi hukum dan bantuan hukum di lingkungan Badan Pembinaan Hukum Nasional saat ini ditugaskan kepada para

Penyuluh Hukum setelah terbentuknya jabatan fungsional Penyuluh Hukum, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya.

Penyuluhan hukum pada Badan Pembinaan Hukum Nasional diselenggarakan di sebuah ruangan khusus untuk menerima konsultasi hukum, bertempat di lantai 1 gedung Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Kementerian Hukum dan HAM RI jalan Mayjend Sutoyo No. 10 Cililitan, Jakarta Timur.

Selain menunggu kedatangan masyarakat datang ke kantor BPHN, para Penyuluh Hukum juga menjemput bola dengan mendatangi masyarakat secara langsung di tempat-tempat keramaian dengan membawa mobil penyuluhan hukum keliling (mobil penyuling).

Adapun alur pelaksanaan konsultasi hukum langsung di Badan Pembinaan Hukum Nasional sebagai berikut:

1. Calon klien datang ke kantor;
2. Klien diterima oleh petugas penerima tamu;
3. Klien mengisi data diri dan melampirkan KTP/tanda pengenal;
4. Klien mengisi permasalahan hukum yang dihadapi;
5. Penerima tamu mengantarkan klien ke ruang konsultasi;
6. Klien disambut oleh konsultan;
7. Konsultan memperkenalkan diri;
8. Klien menceritakan permasalahan hukumnya;
9. Tanya jawab konsultan dengan klien untuk memperjelas posisi kasus;
10. Permasalahan klien dianalisa oleh konsultan;
11. Rekomendasi dan solusi;
12. Pengisian laporan;
13. Tanda tangan laporan konsultasi oleh klien dan konsultan;
14. Pendokumentasian dalam bentuk foto;

15. Ucapan terima kasih;
16. Laporan konsultasi disampaikan kepada atasan konsultan untuk disetujui dan ditanda tangani.

Apabila permasalahan yang dihadapi oleh klien bersifat kompleks atau khusus dan memerlukan penanganan khusus, maka klien akan direkomendasikan untuk ditangani oleh lembaga yang lebih berwenang.

Salah satu keterampilan yang dibutuhkan di dalam penanganan konsultasi langsung adalah pengenalan pribadi si klien. Pengetahuan untuk mengenal pribadi seseorang dan kemampuan untuk mengelola emosi harus dimiliki oleh seorang konsultan, karena merupakan bagian yang sangat penting di dalam berinteraksi langsung dengan klien. Dengan adanya pengenalan atas diri klien, maka klien akan lebih nyaman dalam menceritakan permasalahan yang sedang dihadapinya sehingga komunikasi yang dilakukan dalam layanan konsultasi hukum akan lebih lancar. Ada bermacam-macam sikap klien, ada yang pemalu, ada yang suka bercerita panjang lebar, ada yang selalu tidak sabar dan lain sebagainya. Seorang konsultan hukum harus dapat menangani berbagai macam kondisi klien dengan penanganan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan klien.

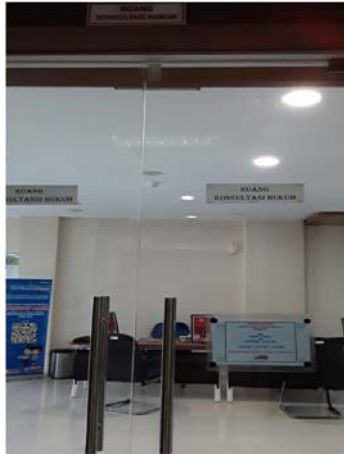
Asas-asas dan ketentuan dalam pelayanan publik harus diterapkan di dalam pelaksanaan konsultasi hukum. Dalam praktik atau pelaksanaannya, apabila ketentuan di dalam pelayanan publik tidak diterapkan, maka akan timbul permasalahan. Beberapa contoh yang terjadi dalam praktik akibat tidak diterapkan ketentuan terkait pelayanan publik:

1. Masyarakat masih enggan datang untuk melaksanakan konsultasi hukum karena belum ada tanda atau tulisan yang jelas terkait jenis layanan dan biaya gratis;

2. Masyarakat yang datang melaksanakan layanan konsultasi hukum masih ada yang mencoba melakukan pembayaran atas layanan konsultasi hukum yang dilakukannya karena belum ada tanda biaya gratis dan konsultan belum menjelaskan kepada klien tersebut bahwa layanan yang diberikannya bersifat gratis;
3. Masih ada masyarakat yang ingin langsung bertemu dengan pimpinan tertinggi di kantor karena belum diinformasikan bahwa di kantor tersebut telah ada tim konsultan hukum;
4. Masih ada masyarakat yang ngotot untuk didampingi oleh konsultan hukum dalam beracara di pengadilan karena belum diinformasikan terkait keterbatasan konsultan hukum yang seorang ASN hanya dapat melaksanakan penyuluhan hukum dalam bentuk kegiatan non litigasi;
5. Masih ada masyarakat kelompok rentan masih sulit untuk hadir di kantor melaksanakan konsultasi hukum karena kantor tersebut belum menyediakan fasilitas untuk kelompok rentan.

Kelima contoh tersebut tentunya akan dapat dihindari apabila ketentuan di dalam pelayanan publik, termasuk pemberian layanan konsultasi hukum dipenuhi. Adanya informasi yang jelas baik berupa tulisan atau dalam bentuk aturan dan penjelasan kepada masyarakat maka pemberian layanan publik kepada masyarakat akan berjalan baik.

Berikut ini adalah foto ruangan konsultasi di lingkungan Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM RI:



Gbr. 1 Ruang pendaftaran untuk klien konsultasi hukum



Gbr. 2 Ruang layanan konsultasi hukum



Gbr. 3 Petunjuk hari dan jam layanan konsultasi hukum

D. Konsultasi Hukum Tidak Langsung

Penyuluhan hukum saat ini menghadapi tantangan era globalisasi, dimana saat ini keterbukaan informasi yang tanpa batas tidak dapat dibendung karena dengan kecanggihan teknologi budaya suatu negara dapat dengan mudah masuk ke negara lain. Teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat dan perkembangan ini menekan mekanisme pasar yang semakin terbuka sehingga orang bebas memilih apapun yang disukai. Di sisi lain, salah satu dampak globalisasi membuat media komunikasi massa (lokal) sangat marak. Efeknya orang cenderung mencari berita dan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka. Di luar itu, kebebasan informasi membuat masyarakat kebanjiran informasi, termasuk informasi hukum. Perubahan ini harus direspon dengan cepat. Oleh karena itu, penyuluhan hukum dituntut untuk melakukan penyuluhan hukum kepada masyarakat sehingga tercipta masyarakat yang sadar hukum. Untuk itu diperlukan pendekatan lain, selain legal formal. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menjadikan penyuluhan hukum responsif terhadap perubahan yang pesat.

Selain menghadapi era *over-communicated society*, penyuluhan hukum saat ini berada dalam era konvergensi media. Manfaat konvergensi media tentu saja memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, berita, tanpa membutuhkan biaya yang banyak, lebih hemat waktu dan praktis.

Saat ini jelas betapa internet menjadi sesuatu suatu kebutuhan, oleh karena itu konsultasi hukum secara tidak langsung melalui media internet sangatlah efektif mudah, cepat, biaya ringan dan tidak terbatas jarak tempuh bahkan apabila tinggal di daerah pelosok sekalipun dengan adanya akses internet dapat melakukan konsultasi kapanpun dan dimanapun selama 24 jam.

1. Pengertian Konsultasi Hukum Tidak Langsung

Konsultasi Hukum Tidak Langsung/Online merupakan layanan jasa hukum berupa penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum yang dilakukan secara tidak langsung/online. Akses untuk melakukan layanan konsultasi hukum dapat dimanfaatkan melalui beberapa cara, antara lain:

- a. melalui internet dengan menggunakan aplikasi **Legal Smart Channel (LSC) di laman** www.lsc.bphn.go.id;
- b. melalui aplikasi e-lapor di laman lapor.go.id;
- c. melalui email penyuluhan hukum (konsultasihukumbphn@gmail.com);
- d. melalui media sosial penyuluhan, seperti facebook (legal smart community), instagram (@penyuluhanhukum_bphn), youtube (bphntv official) maupun twitter (@penyuluhan hukum); dan
- e. Melalui panggilan telepon. Pelayanan melalui panggilan telepon diawali dengan memberi salam dan memperkenalkan diri, lalu menanyakan data diri klien dan permasalahannya apa. Kemudian dilakukan pencatatan dan jadwal pertemuan apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung saat itu karena kurangnya data dukung. Apabila sifatnya informasi hukum atau permasalahan hukum yang sederhana, dapat langsung diselesaikan saat proses telepon berlangsung. Terakhir adalah ucapan terima kasih karena klien telah memanfaatkan pelayanan konsultasi hukum.

Konsultasi hukum tidak langsung atau online dapat diakses langsung melalui media komputer ataupun *smart phone*. Layanan konsultasi hukum online ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja dan tanpa dipungut biaya.

Konsultasi hukum secara tidak langsung merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang memanfaatkan perkembangan teknologi dan juga yang berbasis jaringan internet. Pemanfaatan teknologi yang sangat membantu masyarakat yang berada jauh dari kantor Badan Pembinaan Hukum Nasional yang tidak dapat berkunjung untuk bertemu langsung dengan JFT Penyuluh Hukum dapat berkonsultasi secara online atau melalui telepon. Oleh karena itu, untuk konsultasi yang memanfaatkan jaringan internet masyarakat dapat mengakses laman www.lsc.bphn.go.id atau dapat mendownload aplikasi *Legal Smart Channel (LSC)* yang terdapat di playstore. Masyarakat dapat berkonsultasi secara online dan mengajukan pertanyaan yang nantinya akan di jawab dan dijelaskan oleh JFT Penyuluh Hukum yang tentunya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan permasalahan hukum yang dihadapi oleh masyarakat.

2. Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan konsultasi hukum tidak langsung/online, klien berasal dari berbagai macam profesi, tingkat pendidikan, jenis kelamin, status, dari berbagai macam daerah di Indonesia dan dengan berbagai macam permasalahan hukum.

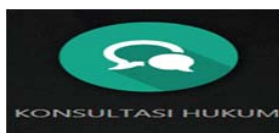
Jenis permasalahan hukum yang dikonsultasikan adalah sengketa tanah, remisi/pembebasan bersyarat/asimilasi, penipuan, wanprestasi/ingkar, jual beli, warisan, perkawinan, perlindungan anak, KDRT, bantuan hukum, penggelapan, perceraian, perselingkuhan, pencurian, perburuhan, penghasutan, kepailitan, ketenagakerjaan, hutang piutang, penggelapan, penipuan, pencemaran nama baik, narkoba, korupsi, pemerkosaan, kelalaian, penadahan, perjudian, pelecehan, pengerusakan, hak cipta, hak merek, hak paten, asuransi dan lain sebagainya.

a. Langkah-langkah Mengakses Konsultasi Hukum Online

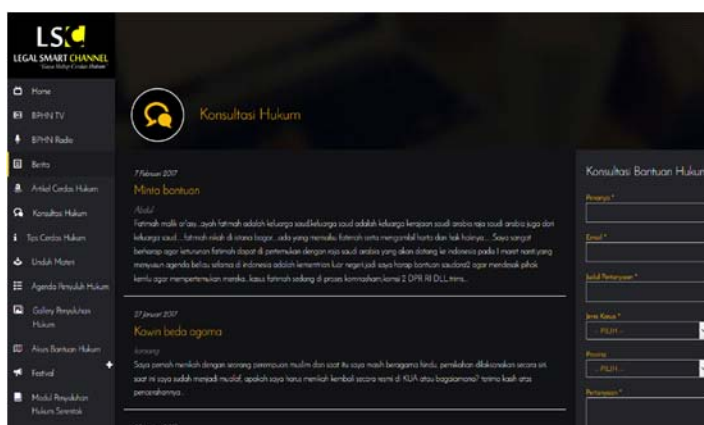
- 1) Melalui aplikasi lsc.bphn.go.id buka link tersebut maka akan keluar menu seperti gambar berikut ini:



- 2) Selanjutnya Setelah muncul beberapa pilihan icon tersebut maka pilihlah menu Konsultasi Hukum dengan cara klik



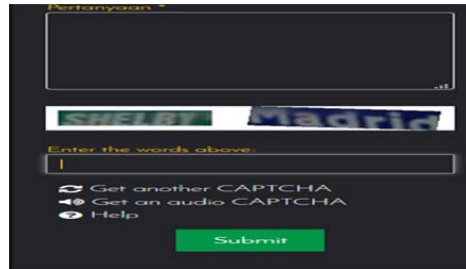
- 3) Setelah mengklik menu Konsultasi Hukum maka akan muncul tampilan menu seperti dibawah ini:



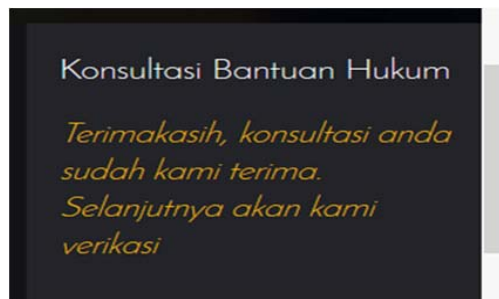
- 4) Setelah muncul menu seperti diatas, klien yang ingin berkonsultasi dapat mengisi form sebelah kanan menu dengan mengisi
- a) penanya: nama klien;
 - b) email;
 - c) judul pertanyaan yaitu apa yang akan ditanyakan sesuai dengan kasus hukum;
 - d) jenis Kasus lalu Klik Pilih maka akan muncul data seperti dibawah ini:



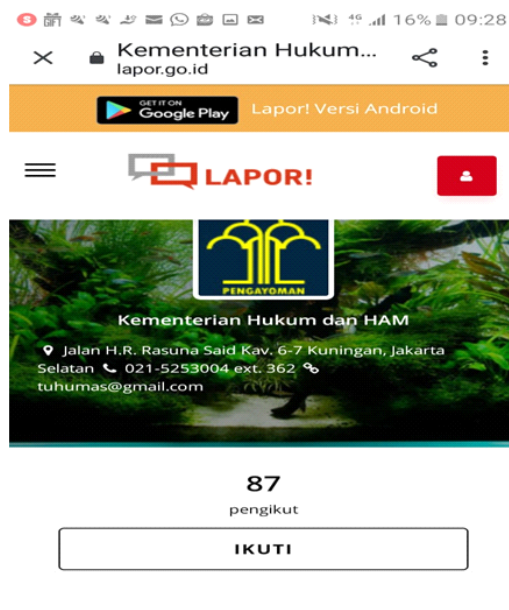
- 5) Klien dapat memilih jenis kasus diatas dan selanjutnya ketik pertanyaan atau permasalahan yang ingin ditanyakan pada kolom pertanyaan;
- 6) Setelah selesai mengisi pertanyaan lalu isi kata kunci di (Enter the words above) sesuai dengan pilihan kata kunci lalu klik.



7) Maka akan muncul data seperti dibawah ini:



Berikut ini adalah tampilan untuk aplikasi e-lapor yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan mengunjungi laman lapor.go.id



b. Alur Pelaksanaan Konsultasi Hukum Online:

Dalam pendistribusian atau pembagian konsultasi hukum online kepada JFT Penyuluh Hukum dapat dijelaskan alur layanan konsultasi hukum sebagai berikut:

1. Masyarakat menanyakan permasalahan hukum melalui website LSC, facebook, Instagram, youtube dan telpon;
2. Hasil pertanyaan konsultasi dari LSC di print;
3. Pembagian konsultasi online kepada JFT Penyuluh Hukum serta pendataan penyuluh yang memperoleh/ menjawab konsultasi hukum dari LSC;
4. JFT Penyuluh Hukum sebagai konsultan menerima lembar konsultasi hukum;
5. Konsultan melakukan identifikasi masalah dan mencari dasar hukum yang bisa dikaitkan dengan permasalahan;
6. Konsultan melakukan analisis dan menjawab konsultasi hukum;
7. Konsultan mencoba membuat laporan sederhana terkait permasalahan hukum dan dasar hukum;
8. Konsultan melaksanakan rapat pemaksimalan bersama tim membahas laporan konsultasi;
9. Rapat pemaksimalan menghasilkan revisi dan masukan dari para anggota tim;
10. Hasil laporan konsultasi revisi berupa *hardcopy* dan *softcopy*;
11. Hasil konsultasi diparaf oleh atasan konsultan;
12. Hasil konsultasi disampaikan kepada Kepala Pusat Penyuluhan dan Bantuan Hukum untuk ditandatangani;
13. Hasil *softcopy* konsultasi hukum di *upload* di *website* LSC
14. Setelah pelaksanaan konsultasi hukum, pemohon/klien diarahkan untuk mengisi survey kepuasan layanan;
15. *Hardcopy* laporan konsultasi diserahkan kepada JFT Penyuluh Hukum untuk diajukan penilaian angka kredit.

3. Kemampuan Konsultan Hukum Dalam Layanan Konsultasi Hukum Tidak Langsung

Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang konsultan dalam layanan konsultasi hukum langsung pada umumnya harus juga dimiliki oleh seorang konsultan yang melakukan layanan konsultasi hukum tidak langsung. Perbedaannya hanya pada saat penilaian kepada klien dan juga kedalaman materi dan teknis yang berkaitan dengan penggunaan komputer atau alat komunikasi lainnya yang dipakai dalam konsultasi hukum secara online. Dalam melakukan konsultasi hukum online, seorang konsultan hukum/Penyuluh Hukum harus:

- a. memiliki pengetahuan dasar hukum, baik hukum formal maupun hukum materiil;
- b. memiliki motivasi untuk melayani masyarakat;
- c. bersedia melayani masyarakat;
- d. memberikan layanan konsultasi online secara cepat;
- e. memiliki kemampuan menganalisis permasalahan;
- f. memiliki kemampuan di dalam mengoperasikan komputer;
- g. merumuskan tindak lanjut penyelesaian permasalahan;
- h. dapat bekerjasama;
- i. mau berbagi ilmu;
- j. bersedia untuk belajar, terutama terkait dengan informasi dan transaksi elektronik.

E. Latihan

1. Coba praktikkan bagaimana menghadapi seorang klien yang datang secara langsung dan ingin meminta bantuan hukum secara gratis, namun si klien tersebut bukan termasuk dalam kelompok masyarakat miskin!
2. Praktikkanlah secara singkat cara menghadapi seorang klien yang datang secara langsung, mulai dari kedatangan klien sampai pelayanan konsultasi hukum berakhir!

3. Praktikkanlah peran seorang konsultan dalam menyambut seorang klien yang berkebutuhan khusus yang membutuhkan peralatan khusus!
4. Cobalah buat simulasi seorang konsultan yang menerima layanan konsultasi hukum melalui telepon!

F. Evaluasi

1. Penyuluhan hukum diselenggarakan dengan metode:
 - A. Penyuluhan hukum langsung
 - B. Penyuluhan hukum tidak langsung
 - C. Penyuluhan hukum campuran
 - D. Jawaban A dan B benar
2. Berikut ini adalah Langkah-langkah dalam Mengakses Konsultasi Hukum Online melalui internet:
 - A. Buka link aplikasi lsc.bphn.go.id
 - B. Selanjutnya Setelah muncul beberapa pilihan icon tersebut maka pilih lah menu Konsultasi Hukum
 - C. Mengklik menu Konsultasi Hukum maka akan muncul tampilan menu form yang berisi nama, email, jenis kasus dan permasalahan yang ingin ditanyakan
 - D. Semua benar
3. Akses untuk melakukan layanan konsultasi hukum secara tidak langsung atau secara online dapat dimanfaatkan melalui beberapa cara berikut ini, kecuali:
 - A. Melalui internet dengan menggunakan aplikasi Legal Smart Channel (LSC) di laman www.lsc.bphn.go.id
 - B. Datang langsung
 - C. Melalui email penyuluhan hukum
 - D. Melalui aplikasi e-lapor di laman lapor.go.id

4. Pengertian berikut ini adalah pengertian bantuan hukum non litigasi, yaitu:
 - A. Proses penanganan perkara hukum yang dilakukan melalui jalur pengadilan untuk menyelesaikannya
 - B. Proses penanganan perkara hukum yang dilakukan di luar jalur pengadilan untuk menyelesaikannya
 - C. Jaminan perlindungan hukum dan jaminan persamaan di depan hukum, yang merupakan hak konstitusional bagi setiap warga negara. Karena, konstitusi menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan perlakuan yang sama di depan hukum, termasuk hak untuk mengakses keadilan melalui bantuan hukum
 - D. Proses penanganan perkara hukum di depan hakim
5. Dalam melakukan konsultasi hukum secara online, seorang konsultan hukum/Penyuluh Hukum harus memiliki kriteria berikut ini, kecuali:
 - A. Memiliki pengetahuan dasar hukum, baik hukum formal maupun hukum materiil
 - B. Memiliki motivasi untuk melayani masyarakat
 - C. Bersedia melayani masyarakat
 - D. Memiliki ijazah di bidang komunikasi

BAB VII

PENUTUP

A. Simpulan

1. Penyuluhan hukum yang diselenggarakan dengan metode penyuluhan hukum langsung dan penyuluhan hukum tidak langsung diselenggarakan dengan melalui berbagai kegiatan, salah satunya dengan kegiatan konsultasi hukum. Dengan adanya kegiatan layanan konsultasi hukum, diharapkan masyarakat atau pemohon yang memiliki permasalahan hukum mendapatkan jawaban melalui nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Layanan konsultasi hukum tidak terlepas dari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik, sehingga layanan konsultasi hukum diselenggarakan dengan menyesuaikan ketentuan dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik tersebut.
3. Konsultan dalam kegiatan layanan konsultasi hukum sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa kriteria sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai pelayanan publik, dengan terus meningkatkan sumber daya manusia sehingga masyarakat menerima layanan yang optimal atas permasalahan hukum yang dihadapi.

4. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum serta hadirnya para fungsional Penyuluh Hukum, maka negara semakin membuka akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mencari keadilan dalam permasalahan hukum yang dihadapi.
5. Para fungsional Penyuluh Hukum sebagai konsultan perlu lebih banyak dibekali pengetahuan dalam menghadapi klien dalam layanan konsultasi hukum, mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga pasca pemberian layanan konsultasi hukum.
6. Materi Pelayanan Konsultasi Hukum, baik langsung maupun tidak langsung sangat penting untuk diberikan kepada peserta Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum karena konsultasi hukum merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan informasi hukum saat masyarakat menghadapi permasalahan hukum sebagai perwujudan akses masyarakat terhadap keadilan.

B. Tindak Lanjut

Setelah adanya Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum, maka diharapkan para peserta dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan sikap di dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang disampaikan oleh masyarakat kepadanya. Penyampaian permasalahan dilaksanakan baik secara langsung bertatap muka maupun secara tidak langsung yaitu melalui internet atau secara online atau melalui telepon. Untuk konsultasi hukum yang dilakukan secara langsung, konsultan harus menggali lebih jauh terkait sikap dan pengetahuan hukum dalam menghadapi klien. Untuk konsultasi hukum secara online atau tidak langsung, maka keahlian dalam pengoperasian komputer dan penguasaan ketentuan yang berkaitan dengan informasi dan transaksi elektronik juga perlu menjadi perhatian, sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

KUNCI JAWABAN

BAB II

1. A.
2. D.
3. C.
4. D.
5. B.
6. D

BAB III

1. A
2. C
3. D
4. A
5. D
6. B

BAB IV

1. D
2. B
3. C
4. D
5. D
6. C
7. D

BAB V

1. A
2. C
3. D
4. D
5. A
6. B

BAB VI

1. D
2. D
3. B
4. B
5. D

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Tridahana B, dkk, (2010), *Panduan Pelatihan Paralegal*
Jakarta : Yayasan Tifa
- Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM Kementerian
Hukum dan HAM Republik Indonesia,(2017), *Penyuluhan Hukum
Dalam Upaya Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat* Jakarta
: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
- Riswandi., (2013), *Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Rr. Yuliawiranti S.,SH.,MH.,CN, (2016), *Modul Konsultasi Hukum dan
Bantuan Hukum*, Depok : Kementerian Hukum dan Hak Asasi
Manusia RI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003
tentang Advokat
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2011 tentang
Bantuan Hukum
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2013 tentang
Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran
Dana Bantuan Hukum
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang
Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-
2024, Lampiran III, diundangkan di Jakarta pada tanggal 20 Januari
2020

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum

Peraturan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor PHN-HN.03.01-01Th.2011 tentang Pelaksanaan Diskusi, Pameran, Konsultasi, dan Bantuan Hukum

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III, (2005) Penerbit : Balai Pustaka, Jakarta

<http://safaat.lecture.ub.ac.id/files/2013/11/LANGKAH-LANGKAH-LO.pdf>, diakses tanggal 8 Agustus 2020

<https://www.kemenkumham.go.id/profil/tata-nilai>, diakses tanggal 8 Agustus 2020

<https://hbr.org/1982/09/consulting-is-more-than-giving-advice>, diakses tanggal 13 Agustus 2020

LAMPIRAN : FORM KONSULTASI HUKUM



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL

LAPORAN KONSULTASI HUKUM PUSAT **TAHUN ANGGARAN 2020**

VII. DATA PEMOHON/KLIEN

8. Nama :
9. Tempat /Tanggal Lahir :
10. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan *)
11. Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda*)
12. Tempat Tinggal (Alamat) :
 Kelurahan/Desa :
 Kecamatan :
 Kabupaten/kota :
13. Pendidikan :
14. Pekerjaan :

**) coret yang tidak perlu*

VIII. URAIAN SINGKAT POKOK MASALAH DAN LATAR BELAKANGNYA

IX. PELAKSANAAN KONSULTASI HUKUM (TEMPAT/TANGGAL-BULAN-TAHUN)

X. NASIHAT YANG DIBERIKAN KONSULTAN TERMASUK ASPEKYURIDISNYA

XI. HASIL AKHIR KONSULTASI

XII. KESAN KONSULTAN ATAS TINGKAT PENGETAHUAN/ KESADARAN HUKUM PEMOHON

Jakarta,

PEMOHON/KLIEN

N a m a :

Tanda Tangan :

KONSULTAN

N a m a :

Tanda Tangan :

MENGETAHUI

Kepala Pusat Penyuluhan dan Bantuan Hukum,

NAMA :

NIP :

LAMPIRAN II : SOP Tata Cara Menerima Telepon di BPHN

SOP TATA CARA MENERIMA TELEPON DI BPHN

Apabila ada telepon masuk, langkah-langkah yang harus dilakukan adalah:

1. Angkat telepon sebelum dering ke-3, sapa lah customer dengan smile voice, ramah

Penyuluh : “Layanan konsultasi hukum BPHN, selamat pagi/ siang, dengan saya (nama JFT...). Ada yang bisa kami bantu?”

Klien : “Halo, saya mau konsultasi. Betul ya di sini bisa konsultasi hukum?”

Penyuluh : “Baik, mohon maaf Ibu/Bapak dengan siapa saya berbicara?”

Klien : “ Saya..... (nama klien)”

Penyuluh : “Baik, Bapak/Ibu...(disebut nama kliennya), betul di BPHN ini memberikan jasa layanan konsultasi hukum gratis. Mohon maaf, boleh dijelaskan Bapak/ Ibu untuk permasalahannya apa, jadi kami bisa membantu?”

(Mencatat informasi yang penting seperti data diri client, no telp, alamat, permasalahannya apa)

2. Apabila klien sudah menceritakan permasalahannya, rangkum kembali permasalahan yang disampaikan klien, apabila telepon terputus atau suara tidak jelas, minta nomor telepon klien yang bisa

dihubungi kembali, tanyakan hari dan jam berapa klien bisa dihubungi kembali.

Penyuluh : (di akhir kalimat, apabila klien sudah selesai) “ Ada lagi Ibu/Bapak yang bisa kami bantu?”

Client : “Tidak, itu saja”

Penyuluh : “ Baik Ibu/Bapak, terima kasih telah menghubungi konsultasi hukum BPHN. Selamat pagi/siang”.



Diterbitkan oleh :

Pusat Pengembangan Diklat Fungsional Dan HAM
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan HAM
Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Jalan Raya Gandul – Cinere, No. 4, Depok 16512
Telp. (021) 7540077, 7540124 Fax. (021) 7543709

ISBN 978-623-95899-4-3

