

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT
(YANKOMAS) DALAM MENYELESAIKAN DUGAAN
PELANGGARAN HAM PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan oleh:

**Muhammad Ricky Sjahputra
NIM. 07011282126150**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT
(YANKOMAS) DALAM MENYELESAIKAN DUGAAN
PELANGGARAN HAM PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
SUMATERA SELATAN
SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh :

MUHAMMAD RICKY SJAHPUTRA

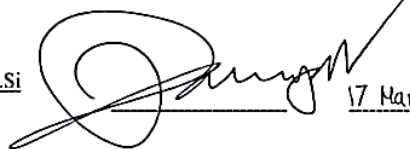
07011282126150

Pembimbing

Tanda Tangan

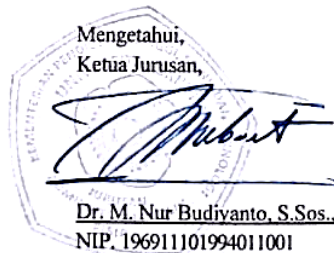
Tanggal

Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005



17 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT
(YANKOMAS) DALAM MENYELESAIKAN DUGAAN
PELANGGARAN HAM PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
SUMATERA SELATAN”**

SKRIPSI

Oleh :

Muhammad Ricky Sjahputra

07011282126150

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 24 Maret 2025**

Pembimbing :

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP.198801272019031005**

Tanda Tangan

Penguji :

**1. Rizky Ghoffar Ismail, S.Psi., M.Si.
NIP. 198806032023211013**

Tanda Tangan

**2. Rahmat Rafinzar, S.IP., M.A.P.
NIP.199705052024061001**

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ricky Sjahputra
NIM : 07011282126150
Jurusan : Administrasi Publik
Kampus : Indralaya
Angkatan : 2021

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) dalam Menyelesaikan Dugaan Pelanggaran HAM pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, Saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada Saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,
Indralaya,



Muhammad Ricky Sjahputra
NIM. 07011282126150

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Mereka merencanakan, dan Allah juga merencanakan. Dan Allah
sebaik-baik perencana.”

(QS. Ali Imran: 54)

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan, dan malam pun tidak
dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(QS. Yasin: 40)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya."

(QS. Al Baqarah: 286)

Bismillahirrahmanirrahim, dengan Ridho
Allah SWT dan penuh rasa syukur, skripsi ini
saya persembahkan kepada:

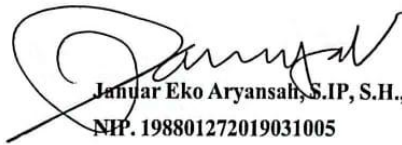
1. Untuk diri saya sendiri,
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak
Zulkarnain dan Ibu Yusnaini,
3. Saudara-saudari tercinta, Apriansyah,
dan Riska Amanda Putri,
4. Keluarga besar.
5. Seluruh dosen dan pegawai FISIP
Universitas Sriwijaya
6. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi
Publik Angkatan 2021
7. Almamater tercinta, Universitas
Sriwijaya

ABSTRACT

This study analyzes the effectiveness of Community Communication Services (Yankomas) in resolving allegations of Human Rights (HR) violations at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of South Sumatra. The qualitative method involved data collection through interviews and observations. Results indicate that Yankomas' effectiveness is measured by goal achievement, integration, and adaptation. The case resolution rate is 50% with good quality, despite time constraints. Integration among parties is effective, and innovations like the SIMASHAM application enhance services. Recommendations are made to improve human resource capacity and public awareness of rights.

Keywords: *Effectiveness, Yankomas, Human Rights Violations, Ministry of Law and Human Rights.*

Advisor,



Januar Eko Aryansah, S.IP, S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005

Palembang, 17 March 2025

Head of the Department of Public Administration

Faculty of Social and Political Sciences

Sriwijaya University



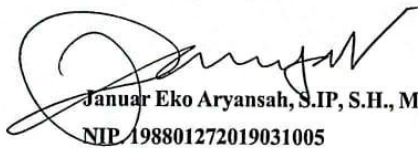
Dr. M: Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) dalam menyelesaikan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil menunjukkan bahwa efektivitas Yankomas diukur dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Tingkat penyelesaian kasus mencapai 50% dengan kualitas yang baik, meskipun ada kendala waktu. Integrasi antar pihak berjalan baik, dan inovasi seperti aplikasi SIMASHAM meningkatkan layanan. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan sosialisasi hak-hak masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Yankomas, Pelanggaran HAM, Kementerian Hukum dan HAM.

Pembimbing,



Januar Eko Aryansah, S.IP, S.H., M.Si.
NIP.198801272019031005

Palembang, 17 Maret 2025

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Efektivitas Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) Dalam Menyelesaikan Dugaan Pelanggaran HAM Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan.”* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang penuh dengan tantangan, baik dalam hal pencarian data, analisis, maupun penyusunan naskah. Namun, berkat pertolongan Allah SWT, dukungan keluarga, bimbingan para dosen, dan motivasi dari orang-orang terdekat, penulis mampu menyelesaikan tugas akademik ini dengan penuh tanggung jawab. Sebagai anak, penulis merasa memiliki amanah untuk memberikan hasil terbaik yang bisa menjadi kebanggaan bagi orang tua dan keluarga besar.

Ucapan terima kasih yang tulus dan mendalam penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materil, selama proses penyusunan skripsi ini. Adapun bentuk rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan kekuatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan studi ini.
2. Kepada diri sendiri, atas keteguhan, ketulusan, dan semangat yang tidak pernah padam dalam menghadapi berbagai rintangan. Terima kasih telah memilih untuk

terus berjuang, tetap berdiri saat lelah, dan tidak menyerah hingga titik akhir ini tercapai.

3. Kepada Papa tercinta, Bapak Zulkarnain, Terima kasih atas cinta, nasihat, dan semangat yang tidak pernah padam, yang menjadi kekuatan besar bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini. Tanpa kerja keras yang Papa curahkan penulis tidak mungkin akan berada di titik ini.
4. Kepada Mama tersayang, Ibu Yusnaini, terima kasih atas cinta yang tak terbatas, doa yang tiada henti, dan pengorbanan yang tidak ternilai sepanjang hayatmu. Setiap nasihat dan doa Mama menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam mencapai cita-cita.
5. Saudara-saudari tercinta, Apriansyah dan Riska Amanda Putri, yang telah menjadi penyemangat dan sumber kebahagiaan dalam setiap langkah. Terima kasih atas doa, dukungan, serta kebersamaan yang senantiasa memberikan kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik, sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis, yang telah membimbing dengan sabar, memberikan arahan, dan motivasi sejak awal hingga tersusunnya skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
10. Pimpinan Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh pegawai dan staf di lingkungan Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi yang berharga dalam pengumpulan data penelitian ini.

12. Sahabat-sahabat Penulis, BIJI MELEDAK yang selalu hadir membawa semangat dan keceriaan, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan semua momen berharga yang telah dilewati bersama. Kehadiran kalian menjadi pelengkap cerita dalam perjuangan ini yang tak akan terlupakan.
13. Sahabat-sahabat Penulis, GILO GALO, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa, serta motivasi yang tidak pernah habis, membuat setiap proses terasa lebih ringan dan menyenangkan
14. Sahabat seperjuangan penulis dari awal pengurusan magang hingga sekarang, Khoirunnisya, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan.
15. Teman-teman di Program Studi Administrasi Publik yang telah menjadi sahabat dalam suka dan duka selama masa kuliah dan penyusunan skripsi.
16. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang hadir dan memberi arti dalam perjalanan ini, yang telah memberi dukungan serta kebahagiaan dalam proses perjuangan ini. Kehadiranmu akan selalu terkenang dalam hati Penulis sebagai bagian dari perjalanan penting ini.
17. Terima Kasih kepada Kitafit Gym yang menjadi tempat penulis untuk melepas lelah dan tekanan pada saat proses pembuatan skripsi ini.
18. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap kebaikan yang telah diberikan menjadi bagian penting dalam terselesaikannya skripsi ini, dan penulis sangat menghargainya.

Palembang, 21 Maret 2025

Muhammad Ricky Sjahputra
NIM. 07011282126150

DAFTAR ISI

COVER.....	i
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
2.1 Konsep Efektivitas	8
2.1.1. Teori Efektivitas	11
2.1.2. Teori yang digunakan	15
2.2. Pelayanan Komunikasi Masyarakat	17
2.3. Dugaan Pelanggaran HAM.....	20
2.4. Kerangka Pemikiran	23
2.5. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III.....	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Definisi Konseptual dan Fokus Penelitian	34
3.2.1. Definisi konseptual	34
3.2.2. Fokus Penelitian.....	36
3.3. Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1. Jenis Data.....	39

3.3.2. Sumber Data	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
3.6. Teknik Analisis Data	44
3.7. Jadwal Penelitian	45
BAB IV	47
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	47
4.2. Informan Penelitian	52
4.3. Hasil Penelitian.....	53
4.3.1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Komunikasi Masyarakat Dalam Menyelesaikan Dugaan Pelanggaran HAM Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan.....	53
4.3.2. Pencapaian Tujuan	54
4.3.3. Integrasi	59
4.3.4. Adaptasi	61
4.4. Pembahasan Berdasarkan Indikator Teori.....	64
4.4.1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) Dalam Menyelesaikan Dugaan Pelanggaran HAM Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan.....	64
4.4.2. Pencapaian Tujuan	64
4.4.3. Integrasi	67
4.4.4. Adaptasi	69
BAB V.....	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM di Sumatera Selatan.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1. Fokus Penelitian.....	37
Tabel 3.2. Data Informan Penelitian.....	40
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1. Informan Penelitian.....	53
Tabel 4.2. Jumlah Pengaduan yang terselesaikan.....	55
Tabel 4.3. Matriks Hasil Penelitian.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1. Lokasi Penelitian.....	49
Gambar 4.2. Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4.3. Ketentuan Waktu Penanganan Laporan Yankomas.....	58
Gambar 4.4. Aplikasi SIMASHAM.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hak Asasi Manusia merupakan seperangkat hak yang melekat pada setiap individu sejak dalam kandungan sebagai Anugerah Tuhan Yang Maha Esa yang bersifat universal dan abadi sehingga wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah dan setiap orang . Disamping memiliki Hak Asasi Manusia, setiap individu juga memiliki Kewajiban Asasi Manusia (KAM). Kewajiban Asasi Manusia merupakan seperangkat kewajiban yang apabila tidak dilaksanakan maka tidak memungkinkan terlaksananya dan tegaknya Hak Asasi Manusia.

Perlindungan, penegakan, penghormatan dan pemajuan HAM dimaksudkan untuk meningkatkan harkat dan martabat manusia. Oleh karena itu Indonesia sebagai anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa mengemban tanggung jawab moral dan hukum untuk menjunjung tinggi dan melaksanakan Deklarasi Universal tentang Hak Asasi Manusia yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa, serta berbagai instrumen internasional lainnya mengenai hak asasi manusia yang telah diterima oleh negara Republik Indonesia.

Pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) menjadi salah satu isu yang sangat penting dalam negara demokratis seperti Indonesia. Dalam rangka melindungi hak-hak dasar warga negara, Indonesia telah mengadopsi berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menjadi landasan hukum utama dalam penegakan dan perlindungan HAM di

Indonesia. Undang-undang ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap orang di Indonesia mendapatkan perlindungan dan pemenuhan hak-hak asasinya, baik dari negara maupun pihak lain.

Pada hakikatnya, manusia memiliki 10 hak dasar yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 yang terdiri dari ; hak untuk hidup, hak untuk mengembangkan diri, hak atas kebebasan diri, hak memperoleh keadilan, hak atas rasa aman, hak untuk berkeluarga dan melanjutkan keturunan, hak atas kesejahteraan, hak perempuan, hak anak, dan hak untuk turut serta dalam pemerintahan. Oleh karena itu pemerintah wajib dan bertanggung jawab untuk menghormati, melindungi, menegakkan dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam Undang-Undang, Peraturan Perundang-Undangan dan hukum internasional tentang hak asasi manusia yang diterima oleh Negara Republik Indonesia.

Untuk memastikan bahwa hak-hak tersebut dapat terlindungi, Negara Indonesia melalui lembaga yang berwenang, seperti Kementerian Hukum dan HAM yang berperan dalam menanggapi dan menyelesaikan dugaan pelanggaran HAM. Salah satu unit yang bertanggung jawab di tingkat daerah adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, yang memiliki tugas penting dalam menjamin hak asasi manusia di daerah serta menyelesaikan dugaan pelanggaran HAM yang ada melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas).

Tabel 1.1. Jumlah Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM di Sumatera Selatan

Tahun	Jumlah Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM di Sumatera Selatan
2020	41
2021	21
2022	44
2023	24

Sumber: Ditjen HAM, diakses pada 5 Desember 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia di Provinsi Sumatera Selatan masih fluktuatif. Pada tahun 2020 tercatat jumlah pengaduan sebanyak 41 kasus. Kemudian jumlah penerimaan pengaduan turun menjadi 21 kasus pada tahun 2021. Sementara pada tahun 2022, dimana jumlah pengaduan tertinggi selama empat tahun kebelakang dengan jumlah pengaduan sebanyak 44 kasus. Sementara itu pada tahun 2023, jumlah pengaduan dugaan pelanggaran HAM mengalami penurunan menjadi 24 kasus. Melihat permasalahan terkait jumlah pelanggaran hak asasi manusia yang terjadi di Sumatera Selatan masih fluktuatif, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Selatan berperan penting dalam melaksanakan perlindungan dan penegakan hak asasi manusia di provinsi tersebut dengan memberikan pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Provinsi Sumatera Selatan. Pelayanan ini melayani masyarakat dalam hal pengaduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dikomunikasikan maupun yang tidak atau belum dikomunikasikan berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan

Pelanggaran Hak Asasi Manusia. Dalam pelaksanaannya, pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia tidak mempunyai kekuatan hukum tetap (eksekutorial), melainkan hanya sebagai pengkoordinasi dan komunikasi dalam menjembatani para pihak yang diduga melakukan perbuatan pelanggaran Hak Asasi Manusia untuk diselesaikan melalui tahapan Standar Operasi Pelayanan (SOP). Pada akhirnya akan dihasilkan sebuah rekomendasi atau solusi atas pengaduan tersebut.

Yankomas (Pelayanan Komunikasi Masyarakat) dibentuk sebagai respons terhadap banyaknya pengaduan masyarakat dan tanggapan yang diterima dari pemerintah, organisasi non-pemerintah, serta lembaga hak asasi manusia independen terkait dugaan pelanggaran dan isu hak asasi manusia. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 53 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (Ranham) 2021-2025, Yankomas bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam menangani permasalahan HAM, baik yang diangkat oleh individu maupun kelompok.

Selain aturan dalam UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, juga terdapat Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 32 Tahun 2016 yang mengatur pelayanan komunikasi publik terkait isu-isu HAM. Pembentukan Pos Yankomas ini bertujuan untuk lebih mendekatkan masyarakat yang diduga mengalami pelanggaran HAM dengan pemerintah sebagai bentuk penanganan yang lebih responsif.

Sebagaimana amanat dalam Pasal 28I Ayat 4 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa “Perlindungan, pemajuan, pelaksanaan, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, secara rinci pemerintah.” Untuk mewujudkan hal tersebut, Kementerian

Hukum dan HAM berinisiatif untuk mendorong peran aktif kantor wilayah di daerah dalam penanganan permasalahan HAM.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) memiliki peran strategis dalam mencegah dan menangani berbagai dugaan pelanggaran HAM. Salah satu program yang diinisiasi oleh Kemenkumham untuk mendukung tugas ini adalah Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas). Program Yankomas dirancang untuk memberikan ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan, laporan, atau informasi terkait dugaan pelanggaran HAM secara langsung kepada pemerintah. Melalui program ini, diharapkan terjadi sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan kondisi yang menjunjung tinggi nilai-nilai HAM.

Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) di tingkat provinsi yang diselenggarakan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) menunjukkan peran strategis dalam menjembatani masyarakat dengan pemerintah dalam hal perlindungan dan pemajuan hak asasi manusia. Di beberapa provinsi, pelaksanaan Yankomas masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya tingkat literasi HAM di kalangan masyarakat, serta kurang optimalnya sinergi antarinstansi dalam menindaklanjuti pengaduan. Meskipun demikian, berbagai upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan, seperti melalui digitalisasi sistem pelaporan, peningkatan kapasitas petugas, dan pembentukan tim Yankomas yang lebih responsif dan profesional. Keberadaan Yankomas di tingkat provinsi menjadi sangat penting untuk mendeteksi dini potensi pelanggaran HAM serta memberikan ruang komunikasi yang terbuka antara masyarakat dan pemerintah.

Evaluasi program penting untuk melihat seberapa efektif sebuah program, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan pelayanan komunikasi masyarakat dalam menyelesaikan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Masyarakat Sumatera Selatan dengan menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan dalam (Steers, 2012) yang menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga fokus, yaitu : a) pencapaian tujuan, b) integrasi, dan c) adaptasi. Penelitian ini dapat berkontribusi bagi kajian pelayanan penanganan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Penulis menemukan permasalahannya yaitu “Bagaimana efektivitas pelaksanaan Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan dalam menyelesaikan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM)?”

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu menganalisis efektivitas pelaksanaan Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan dalam menyelesaikan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM).

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik, hukum, dan Hak Asasi Manusia (HAM). Studi ini dapat menjadi referensi tambahan untuk memahami efektivitas pelaksanaan program pemerintah berbasis partisipasi masyarakat, seperti Yankomas, dalam menyelesaikan dugaan pelanggaran HAM. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya dalam konteks pelayanan HAM.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas program Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas). Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan kepada masyarakat dan organisasi masyarakat sipil tentang pentingnya peran Yankomas sebagai sarana advokasi dan penyelesaian pelanggaran HAM, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abimayu Satria Yoga. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)* . Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Belajar.
- Creswell, W. J. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Gaffar, M. F., Wibowo, G. D. H., & Cahyowati, R. (2021). *Executorial Strength of Community Communication Services Recommendations in Settlement of Case Assumptions of Human Rights Violations*. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding, 8(3), 186.
<https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i3.2413>
- Hetharie, Y., & Hetharie, Y. (2022). *Human Rights Violation Settlement by Regional Office of Ministry of Law and Human Rights In Maluku Province Through Public Communication Service*. Balobe Law Journal, 2(2), 58.
<https://doi.org/10.47268/balobe.v2i2.1093>
- Ilham, R. (2018). *Pelayanan Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan HAM SUMBAR Sebagai Bentuk Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS)*. Universitas Andalas.
- Indrawijaya, A. (2000). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Ketut, N., Masdewi, S., Ayu, I., Widiati Dan I, P., & Sutarna, N. (2020). *Penyelesaian Dugaan Pelanggaran Ham pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Provinsi Bali*. Jurnal Analogi Hukum. <https://doi.org/10.22225/.2.1.1624.98-103>
- Madjid, O., & Kalangi, L. (2015). *The Effectiveness Of Tax Collection With A Reprimand Letter And Forced Letter Of The Income Tax Revenue In The Tax*

- Office Pratama Bitung. Jurnal EMBA, 478, 478–487.*
- Miles, M. ., & Huberman A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, H., & Wibowo, A. S. (2020). *Hambatan-Hambatan Dalam Penyelesaian Permasalahan HAM Oleh Pelaksana Pelayanan Komunikasi Masyarakat Kanwil Menkumham DKI Jakarta. Jurnal Hukum Adigama, 3(1).*
- Ode Husen, L., Ya, M., & Arifin, rif. (2021). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Komunikasi Masyarakat Pada Kementerian Hukum Dan HAM Sulawesi Barat. Journal of Lex Generalis (JLS, 2(8).*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 23 Tahun 2022
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 32 Tahun 2016
- Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2021
- Plaituka, S. B. (2017). *Penanganan Pelanggaran Ham Oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Nusa Tenggara Timur Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat. Jurnal Rechtsvinding, 6(1).*
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. PT. Grasindo.
- Roza, P., & Rahman Hakim, A. (2024). *Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia (HAM) Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau. Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora,3.*
<https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Sari, N., Pagala, A., & Idzhar, M. (2023). *Efektivitas YANKOMAS Terhadap Pelanggaran HAM di Kalimantan Timur Perspektif Al Maslahah Al Mursalah. QONUN: Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-Undangan, 7(2), 242–253.*

<https://doi.org/10.21093/qj.v7i2.7363>

Shabrina, M. A., & Hertati, D. (2024). *Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat*. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 469–479. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.184>

Steers, R. M. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Bumi Aksara.

Tika H. Moh. Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999

Wulandari, U., & Simon, H. J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform*.

Zulfikri, Z., & Abdul, N. (2020). *Efektivitas Peran Account Representative Dalam Pengawasan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah*. Universitas Bina Dharma.