

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK.....   | i       |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....  | ii      |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....   | iii     |
| HALAMAN PENGESAHAN.....  | iv      |
| KATA PENGANTAR.....  | vii     |
| DAFTAR ISI.....  | x       |
| DAFTAR TABEL.....  | xi      |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1       |
| B. Identifikasi Masalah.....   | 5       |
| C. Perumusan Masalah.....  | 5       |
| D. Tujuan Penelitian.....  | 5       |
| E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....  | 6       |
| F. Kerangka Berpikir.....  | 6       |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>   |         |
| A. Administrasi Publik.....  | 10      |
| B. Pelayanan Publik.....   | 10      |
| C. Peran Pemerintah.....   | 13      |
| D. Pelayanan Komunikasi Masyarakat.....  | 15      |
| E. Penelitian Terdahulu.....   | 17      |
| F. Proposisi Penelitian.....   | 21      |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>   |         |
| A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....   | 22      |
| B. Jenis dan Sumber Data.....  | 22      |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....  | 24      |
| D. Operasional Variabel.....   | 26      |
| E. Teknik Analisa Data.....  | 27      |
| F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....   | 30      |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>  |         |
| A. Gambaran Objek Penelitian.....  | 30      |
| B. Peran Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat<br>Dalam Pelayanan Komunikasi Masyarakat Sebagai Regulator<br>.....   | 44      |
| C. Peran Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat<br>Dalam Pelayanan Komunikasi Masyarakat Sebagai<br>Dinamisator.....  | 51      |
| D. Peran Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat<br>Dalam Pelayanan Komunikasi Masyarakat Sebagai Fasilitator<br>..... | 57      |
| E. Analisis Hasil Penelitian .....   | 65      |
| <b>BAB V PENUTUP</b>   |         |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| A. Simpulan.....      | 67 |
| B. Saran.....         | 68 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | 69 |
| <b>LAMPIRAN</b>       | 73 |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b>  | 93 |



## DAFTAR TABEL

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| 3.1 Data Informan .....             | 23      |
| 3.2 Tabel Operasional Variabel..... | 26      |
| 3.3 Waktu Penelitian .....          | 30      |



## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| 4.1 Struktur Organisasi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat .....       | 36      |
| 4.2 Bagan Struktur Organisasi Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Jawa Barat .....    | 38      |
| 4.3 Alur pelayanan komunikasi Masyarakat .....                                  | 41      |
| 4.4 SOP Yankomas .....  | 43      |
| 4.5 Ruang pengaduan yankomas <i>offline</i> .....                               | 61      |
| 4.6 Akun instagram Kanwil Kementerian Hukum dan Ham Jawa Barat bidang HAM ..... | 62      |
| 4.7 Pengaduan yankomas online .....   | 62      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| SK SKRIPSI.....  | 73      |
| Surat Izin Penelitian.....   | 74      |
| Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....  | 75      |
| Surat Data Wawancara.....  | 78      |
| Wawancara dengan Kepala Bidang HAM Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Jawa Barat.....          | 82      |
| Wawancara dengan Kasubbid Pemajuan HAM Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Jawa Barat.....      | 82      |
| Wawancara dengan Staff Bidang HAM Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Jawa Barat.....           | 82      |
| Wawancara dengan Staff Bidang HAM Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Jawa Barat.....           | 82      |
| Daftar Pengelolaan Yankomas Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Jawa Barat Tahun 2020-2023..... | 83      |
| 10 Pedoman Wawancara.....  | 85      |

