

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

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Stata- 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

NAMA : Leny Maulidya Sisca Rinda

NPM : 1111800088

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

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

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Stata- 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

NAMA : Leny Maulidya Sisca Rinda

NBI : 1111800088

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Leny Maulidya Sisca Rinda

NPM : 1111800088

Judul : Urgensi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terkait Pelanggaran
Hak Asasi Manusia Di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi
Manusia Jawa Timur

Surabaya, 13 Juni 2022

Mengetahui,

Disetujui Oleh,

Dekan

Dosen pembimbing I

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S.

NPP. 20120870103

NPP. 20110170735

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 13 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S.
Ketua



2. Dra. Indah Murti, M.Si
Anggota I



3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP (
Anggota II



Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Leny Maulidya Sisca Rinda
NBI : 1111800088
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Urgensi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terkait Pelanggaran Hak Asasi Manusia Di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dan karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 13 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Leny Maulidya Sisca Rinda)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leny Maulidya Sisca Rinda
NBI/ NPM : 1111800088
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP)
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Urgensi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terkait Pelanggaran Hak Asasi Manusia Di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 11 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Leny Maulidya Sisca Rinda)

RIWAYAT HIDUP

Biodata Diri

Nama : Leny Maulidya Sisca Rinda
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya , 06 Juni 2000
Alamat tempat tinggal : Jl. Ikan Kerapu 3 No.2, Kota Surabaya
No Telepon : 089676812968
E-mail : lenymaulidya2000@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDN Perak Barat Kawasan Surabaya : Tahun 2006- 2012
SMPN 2 Surabaya : Tahun 2012- 2015
SMAN 19 Surabaya : Tahun 2015- 2018
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : Tahun 2018

Riwayat Organisasi

Sekretaris Karang Taruna Ikan Kerapu 3 Surabaya : Tahun 2018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh, Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Urgensi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terkait Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya menyadari dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, namun atas izin Allah SWT, saya dapat menyelesaikan skripsi ini, serta dukungan secara moril maupun materil dari beberapa pihak. Karena itu selayaknya dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih ke pada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggareny Puspaningtyas, S.AP., M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah meluangkan waktu membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran dengan sangat sabar.
6. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan arahan dan kritikan yang membangun sehingga saya termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si, selaku Wali Dosen yang telah membantu dan memberikan semangat saya dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang Bermanfaat dari awal semester hingga akhir.

9. Staf Tata Usaha Program Ilmu Administrasi Publik yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini.
10. Ibu Wiwit Purwani Iswandari, SH., MH, selaku Kepala Bidang HAM Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan juga telah membantu dalam memperoleh data yang diperlukan.
11. Ibu Lusie Irawati, SH, selaku Kepala Sub bidang Pemajuan HAM Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan data yang diperlukan.
12. Bapak Eko, selaku masyarakat yang memberikan informasi kepada penulis terkait proses Pelayanan komunikasi masyarakat di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur yang pernah ia terima.
13. Kepada Kedua orang tua penulis, Bapak Siswoyo dan Ibu Siti Amala, penulis mengucapkan terima kasih untuk kesabaran dan pengorbanan sehingga penulis mampu berada pada tahap ini. Kata-kata tidak akan dapat melukiskan kasih sayang penulis kalian, pengorbanan dan jasa kalian yang tak terhingga kepada penulis. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal kesuksesan penulis agar dapat membahagiakan dan membanggakan kalian.
14. Teman dekat penulis Fitra Dhoni Kusuma, dengan penuh kesabaran dan pengorbanan . Serta dukungan yang diberikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

Baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Akhirnya, penulis berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan keilmuwan.

Surabaya, 13 Juni 2022

Leny Maulidya Sisca Rinda

MOTTO

**Ia yang mengerjakan lebih dari apa yang dibayar pada suatu saat akan
dibayar lebih dari apa yang ia kerjakan**

(Napoleon Hill)

**Janganlah pernah menyerah ketika Anda masih mampu berusaha lagi.
Tidak ada kata berakhir sampai Anda berhenti mencoba**

(Brian Dyson)

**Satu-satunya batasan untuk meraih mimpi kita adalah keragu-raguan
kita akan hari ini. Marilah kita maju dengan keyakinan yang aktif dan
kuat**

(Franklin Roosevelt)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ucapkan Segala Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar, dengan demikian skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Ibu Siti Amala dan Bapak Siswoyo yang telah memberikan doa, motivasi, kasih sayang serta dukungan baik secara moril maupun materil.
2. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi serta semangat dalam menjalankan hidup ini.
3. Teman terdekat saya yang sangat berarti bagi saya Fitra Dhoni Kusuma karena senantiasa selalu sabar dan memberikan motivasi kepada saya hingga skripsi ini selesai.
4. Teman-teman saya yang membantu dengan menemani dan mendokumentasikan selama penelitian saya.
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu maupun pengetahuan yang bermanfaat, serta pengajaran maupun pengalaman agar selalu disiplin.
6. Informan dalam membantu penelitian saya yakni Ibu Wiwit Purwani Iswandari, SH., MH, Ibu Lusie Irawati, SH, Bapak Subianta Mandala, Bapak Eko, Bapak Park Tian Bie, dan Ibu Amalia Sari.
7. Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRAK

Leny Maulidya Sisca Rinda, 2022, **Urgensi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terkait Pelanggaran Hak Asasi Manusia Di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur** Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur tepatnya pada Bidang HAM yaitu Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas). Pelayanan Komunikasi Masyarakat merupakan sarana dengan sistem kerja menerima pengaduan masyarakat terkait pelanggaran HAM dan membantu masyarakat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang diadakan. Sehingga Kementerian Hukum dan HAM RI membentuk Permenkumham Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia dengan tujuan untuk menunjukkan bentuk keikutsertaan pemerintah dalam memberikan respon mengenai hak asasi manusia serta sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi masyarakat di kawasan Kementerian Hukum dan HAM salah satunya pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif kualitatif, dan juga dengan menggunakan teori pelayanan publik yang di kemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2008 : 5) untuk menjelaskan tentang sistem prosedural dari Pelayanan Komunikasi Masyarakat, dimana indikator variabel yang menentukan bentuk pelayanan publik dengan pelayanan komunikasi masyarakat yang ada di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur sangat sesuai. Yaitu adanya proses pemberian layanan kepada masyarakat, keperluan masyarakat, aturan pokok, dan tata cara yang telah ditetapkan. Peneliti juga menganalisis upaya pendukung yang dilakukan para pegawai Bidang HAM dalam menangani kekurangan pada pelaksanaan pelayanan komunikasi masyarakat yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009 : 22).

Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) memiliki kendala yang mempengaruhi efektifitas untuk pelaksanaannya. Kendala tersebut berupa minimnya sumber daya manusia yang ada di Bidang HAM, dan juga kurang tersedianya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Sehingga ketika melayani masyarakat.

KATA KUNCI : KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TIMUR, PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT, PELANGGARAN HAM, PERATURAN HUKUM DAN HAM NOMOR 32 TAHUN 2016.

ABSTRACT

Leny Maulidya Sisca Rinda, 2022, **Urgency of Public Communication Services Regarding Human Rights Violations at the Ministry of Law and Human Rights in East Java** Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

The Ministry of Law and Human Rights of East Java is one of the government agencies tasked with providing services to the community in the field of Law and Human Rights. The services provided by the Ministry of Law and Human Rights in East Java are specifically in the Human Rights sector, namely Community Communication Services (Yankomas). Community Communication Service is a facility with a working system to receive public complaints related to human rights violations and help the community to provide solutions to the problems complained of. So that the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia established Law and Human Rights Regulation Number 32 of 2016 concerning Public Communication Services on Human Rights Issues with the aim of showing the form of government participation in responding to human rights and as a support to improve the quality of public communication services in the Ministry's area. Law and Human Rights, one of which is at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in East Java. The method used in this study is descriptive qualitative, and also by using the theory of public services put forward by Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) to explain the procedural system of Community Communication Services, where the variable indicators determine the form of public services with public services. Public communication at the Ministry of Law and Human Rights in East Java is very appropriate. Namely the process of providing services to the community, community needs, basic rules, and established procedures. The researcher also analyzed the supporting efforts made by the employees of the Human Rights Sector in dealing with deficiencies in the implementation of public communication services proposed by Ridwan and Sodik Sudrajat (2009: 22).

Community Communication Services (Yankomas) has obstacles that affect the effectiveness of its implementation. These obstacles are in the form of the lack of human resources in the field of human rights, as well as the lack of facilities and infrastructure provided by the Ministry of Law and Human Rights in East Java. So that when serving the community, employees in the field of human rights are hampered from carrying out various activities in the context of promoting human rights and feel quite difficult with these obstacles.

KEYWORDS : MINISTRY OF LAW AND HUMAN RIGHTS EAST JAVA, COMMUNITY COMMUNICATION SERVICES, VIOLATIONS OF HUMAN RIGHTS, LAW AND HUMAN RIGHTS REGULATION NUMBER 32 OF 2016.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iError! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	ivv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
<u>SUMMARY</u>	Error! Bookmark not defined.i
RINGKASAN.....	viii
<u>KATA PENGANTAR</u>	Error! Bookmark not defined.ii
<u>DAFTAR ISI</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	18

2.2.3 Keterbukaan Informasi Publik	19
2.2.4 Faktor Pendukung Pelayanan Publik Menurut Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22):	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) .Error! Bookmark not defined.	
2.2.6 Pengertian Prosedur	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Hak Asasi Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.2.8 Pelanggaran Hak Asasi Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian	29
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Proses Pemberian Layanan Kepada Masyarakat Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS)	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Keperluan Masyarakat Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat	39
4.1.3 Aturan Pokok	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Tata Cara Yang Telah Ditetapkan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Upaya Pendukung Yang Dilakukan Oleh Kementrian Hukum dan HAM Jawa Timur Dalam Menangani Kekurangan Pada Pelaksanaan YANKOMAS.....	47
4.1.6 Faktor Sarana Pelayanan.....	57

4.2.7 Faktor Masyarakat	58
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Proses Pemberian Layanan Kepada Masyarakat Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Keperluan Masyarakat Melalui Pelayanan Komunikasi Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Aturan Pokok.....	65
4.2.4 Tata Cara Yang Telah Ditetapkan.....	68
4.2.5 Upaya Pendukung Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur Dalam Menangani Kekurangan Pada Pelaksanaan YANKOMAS.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Faktor sarana pelayanan	76
4.2.7 Faktor Masyarakat.....	77
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	84
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ruang Lingkup Kategori Pelanggaran HAM Menurut Permenkumham Nomor 32 Tahun 2016. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Penetapan Sasaran Kinerja dan Langkah Strategis Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Flowchart SOP Kegiatan Pelayanan Komunikasi Masyarakat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Rekapitulasi Pengaduan Melalui Yankomas Periode Januari-Oktober 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Rekapitulasi Tindak Lanjut Komunikasi Masyarakat Berdasarkan Tematik Permasalahan Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 SOP Pelayanan Komunikasi Masyarakat Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Data pengaduan HAM Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Komunikasi Masyarakat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Kegiatan RANHAM 2021-2025 Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Rapat Koordinasi KKP HAM 2022 di Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Kolaborasi Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur dengan KPPU Surabaya. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Kolaborasi antara Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur dengan Walikota Surabaya. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Kolaborasi antara Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur dengan Universitas Dr. Soetomo Surabaya. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Error! Bookmark not defined.