

**PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DAN LAYANAN ASPIRASI SERTA PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI KABUPATEN KUDUS DAN KABUPATEN
DEMAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas

Dalam Menyelesaikan Tugas Jenjang Strata Satu (S1)

Ilmu Hukum Dengan Kekhususan

Hukum Tata Negara/Hukum Administrasi Negara



Disusun Oleh:

Robby Allawy Pratama

2017-20-043

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DAN LAYANAN ASPIRASI SERTA PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI KABUPATEN KUDUS DAN KABUPATEN
DEMAK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas

Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Hukum dengan Kekhususan

Hukum Tata Negara/Hukum Administasi Negara

Oleh :

Robby Allawy Pratama

NIM: 2017-20-043

Kudus, 24 Agustus 2023

Disetujui :

Pembimbing I,



Lidya Christina Wardhani, S.H, M.H, M.Kn

NIDN 0617029102

Pembimbing II,



Faizal Adi Surya, S.H, M.H

NIDN 0623079301

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus



PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Robby Allawy Pratama

Nim : 2017-20-043

Alamat : Ds Tangjungrejo RT 03 RW 10, Kec. Jekulo, Kab. Kudus.

Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan *Online* Rakyat Di Kabupaten Kudus Dan Kabupaten Demak

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak ada karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena sekripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 24 Agustus 2023



Robby Allawy Pratama

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Tiada suatu pemberian yang lebih utama dari orang tua kepada anaknya selain pendidikan yang lebih baik” (HR. Al-Hakim)

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta
2. Suadaraku
3. Teman seperjuang Fakultas Hukum Tahun 2017
4. Sahabat-sahabatku semuanya
5. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan *Online* Rakyat Di Kabupaten Kudus Dan Kabupaten Demak”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi program strata I (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hidayatullah S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Lidya Christina Wardhani, S.H, M.H, M.Kn selaku Dosen Pembimbing I, yang membimbing penulis langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
3. Bapak Faizal Adi Surya, S.H, M.H selaku Dosen pembimbing II, yang membimbing penulis, sehingga penulisan skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Kepada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus yang telah membantu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Kepada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak yang telah membantu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
6. Kepada narasumber pengguna layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak Dan di Kabupaten Kudus yang telah bersedia membantu penulis dalam melakukan penelitian.

7. Kedua Orang Tua, yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan dukungan, nasehat, cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa disetiap saat yang tentu tidak akan bisa penulis balas.
8. Kepada saudaraku yang telah memberikan dukungan, nasehat kepada penulis
9. Rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus Angkatan 2017, yang telah menjadi bagian sejarah melewati hari-hari suka maupun duka selama perkuliahan berlangsung.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil yang tidak dapat disebutkan satu persatuan.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 24 Agustus 2023

Robby Allawy Pratama

ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan *Online* Rakyat Di Kabupaten Kudus Dan Kabupaten Demak” ini secara umum bertujuan untuk mengetahui perbandingan pelaksanaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Kudus dengan di Kabupaten Demak, dan upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitis. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data, penulis menggunakan data primer dan sekunder. Hasil Data diperoleh, disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, perbandingan pelaksanaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Kudus dengan di Kabupaten Demak, apabila ditinjau dari indikator atau tolak ukur standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik, maka pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak telah memenuhi 14 (empat belas) unsur tolak ukur standar pelayanan publik. Berbeda dalam pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Kudus, yang tidak memenuhi standar pelayanan publik terdiri unsur sarana dan prasarana, prosedur dan mekanisme, jangka waktu penyelesaian, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jumlah pelaksana dan unsur kompetisi pelaksana.

Upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak, kendala dalam pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Kudus terdiri dari terbatasnya SDM, banyaknya OPD dan instansi yang belum terintegasi dalam SP4N LAPOR, sistem yang sering bermasalah, terbatasnya sarana dan prasarana, dan kurangnya sosialisasi. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah tersebut yaitu menambah personil, mengecarkan sosialisasi SP4N LAPOR kepada masyarakat, instansi dan OPD, mendatangi pengadu atau pelapor di setiap desa/kelurahan di dalam Kabupaten Kudus, dan menambah sarana dan prasarana. Berbeda dengan pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak yang hanya terkendala pada suatu sistem yang bermasalah, dan upaya dalam mengatasi kendala tersebut dengan membuka *stand* pengaduan atau laporan di setiap desa yang mengadakan pelayanan publik.

Kata Kunci : *SP4N LAPOR, Pelayanan Publik, Informasi Publik, Pengaduan, Laporan*

ABSTRACT

This thesis entitled "Implementation of the National Public Service Complaint Management System and People's Online Aspiration and Complaint Services in Kudus Regency and Demak Regency" generally aims to determine the comparison of the implementation of SP4N-LAPOR in Kudus Regency and Demak Regency, and efforts to optimize the implementation of SP4N-LAPOR in Kudus Regency and Demak Regency.

The approach method used in this research is empirical juridical. The research specification used is descriptive analytical. The method of determining the sample used is purposive sampling. Data collection techniques, the author uses primary and secondary data. Data results are obtained, arranged systematically and then analyzed qualitatively.

Based on the research results, the comparison of the implementation of SP4N-LAPOR in Kudus Regency with that in Demak Regency, when viewed from the indicators or benchmarks of public service standards as stipulated in Article 21 of the Public Service Law, the implementation of SP4N LAPOR in Demak Regency has fulfilled 14 (fourteen) elements of the benchmarks of public service standards. In contrast, the implementation of SP4N LAPOR in Kudus Regency, which does not meet public service standards, consists of elements of facilities and infrastructure, procedures and mechanisms, completion period, service guarantees that provide certainty that services are carried out in accordance with service standards, the number of implementers and elements of implementing competition.

Efforts to optimize the implementation of SP4N-LAPOR in Kudus Regency and Demak Regency, obstacles in the implementation of SP4N LAPOR in Kudus Regency consist of limited human resources, many OPDs and agencies that have not been integrated into SP4N LAPOR, systems that are often problematic, limited facilities and facilities, and lack of socialization. Efforts made to overcome these problems are adding personnel, socializing SP4N LAPOR to the community, agencies and OPDs, visiting complainants or reporters in every village / kelurahan in Kudus Regency, and adding facilities and infrastructure. In contrast to the implementation of SP4N LAPOR in Demak District, which is only constrained by a problematic system, and efforts to overcome these obstacles by opening a complaint or report stand in every village that complains about public services.

Keyword: SP4N LAPOR, Public Service, Public Information, Complaints, Reports

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Kegunaan Penelitian.....	17
1. Kegunaan Teoritis	17
2. Kegunaan praktis.....	17
E. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	20
A. <i>Good Governance</i>	20
1. Pengertian <i>good governance</i>	20
2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	21
B. Keterbukaan Informasi Publik	23
1. Pengertian Keterbukaan Informasi Publik.....	23
2. Asas dan Tujuan Keterbukaan Informasi Publik.....	23

C. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor).....	24
1. Pengertian Dan Dasar Hukum SP4N-Lapor.....	24
2. Tujuan SP4N-Lapor.....	27
3. Tata Cara Menggunakan SP4N-Lapor	27
D. Pelayanan Publik.....	29
1. Pengertian Pelayanan Publik	29
2. Asas-Asas Pelayanan Publik	31
3. Standar Pelayanan Publik.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Metode Pendekatan	34
B. Spesifikasi Penelitian	35
C. Metode Penentuan Sampel.....	35
D. Metode Pengumpulan Data	36
1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder	37
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	38
F. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Perbandingan pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Kudus dengan di Kabupaten Demak.....	40
B. Kendala dan Upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan layanan aspirasi serta pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak.	97
BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel I Jumlah Aduan Sp4n Lapor Pada Tahun 2019-2021.....	7
Tabel II Jumlah Laporan masyarakat di Kabupaten Demak pada tahun 2016-2018.....	10
Tabel III Jumlah laporan dengan SP4N LAPOR dari tahun 2019-2021.....	10
Tabel IV Jumlah kategori aduan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Demak melalui SP4N LAPOR pada tahun 2019-2021.....	12
Tabel V Jumlah laporan dengan SP4N LAPOR dari tahun 2019-2021.....	14
Tabel VI Jumlah kategori aduan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Kudus melalui SP4N LAPOR pada tahun 2020-2021.....	15
Tabel VII Jumlah Sarana dan Prasarana di Kabupaten Demak.....	91
Tabel VIII Jumlah Sarana dan Prasarana di Kabupaten Kudus.....	92