

**IMPLEMENTASI PERDA KABUPATEN KUDUS NOMOR 2
TAHUN 2017 DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
DI SATLANTAS SIM POLRES KUDUS**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas dalam menyelesaikan
Sarjana Strata Satu (S1) Hukum dengan Kekhususan
Hukum Administrasi Negara



Oleh :

Lina Istafada

201820151

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PERDA KABUPATEN KUDUS NOMOR 2
TAHUN 2017 DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
DI SATLANTAS SIM POLRES KUDUS**

SKRIPSI

Diajukan untu memenuhi dan melengkai tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Hukum
Dengan Kekhususan

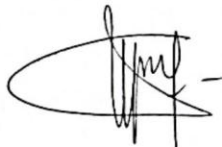
HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Oleh :
Lina Istafada
201820151

Kudus, 10 September 2023

Disetujui :
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Suparno, S.H., M.S.



Adissya Mega Christia, S.H., M.H.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum UMK



Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lina Istafada

NIM : 201820151

Alamat : Loram Wetan 005/006 Jati Kudus

Judul Skripsi : Implementasi Perda Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017
Dalam Pengelolaan Pengaduan Di Satlantas SIM Polres Kudus

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 terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencaabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 10 September 2023

Yang membuat pernyataan,


METRAH
TEMPEL
Lina Istafada

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Only you can change your life. Nody else can do it for you”

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Alm. Bapak dan Ibuk saya yang selalu memanjatkan doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Kedua kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
3. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, maka saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Implementasi Perda Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Dalam Pengelolaan Pengaduan di Satlantas SIM Polres Kudus.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Strata (S1) Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai ilmu, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Suparno, S.H., M.S. selaku dosen Pembimbing I, terima kasih atas bimbingan, kritik dan saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan kepada penulis sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
3. Ibu Adissya Mega Christia, S.H., M.H. selaku dosen Pembimbing II, terima kasih atas bimbingan, kritik dan saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan kepada penulis sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
4. Kepada Polres Kudus, yang sudah dengan sangat terbuka untuk mengizinkan saya menjadikan Polres Kudus sebagai objek utama dalam penelitian dan terima kasih untuk seluruh jajaran terkhususnya pada Satlantas SIM Polres Kudus
5. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta staff pegawai, terima kasih telah mendidik penulis selama menjalani pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum Strata I
6. Kepada Kedua orang tua saya Alm. Bapak dan Ibu saya yang selalu memanjatkan doa kepada peneliti sehingga diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi

7. Kepada kedua kakak perempuan saya, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif penulis akan terima dengan senang hati.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 10 September 2023

Lina Istafada

ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Implementasi Perda Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Dalam Pengelolaan Pengaduan Di Satlantas Sim Polres Kudus” secara umum membahas tentang pelayanan publik di Satlantas Polres Kudus dalam pengelolaan pengaduan pada bagian SIM berdasarkan Perda Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017, dengan menggunakan metode yuridis empiris, dan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data diperiksa, dan diolah kemudian disusun secara sistematis, dan dianalisa secara kualitatif, selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa Pasal 53 Ayat (3) Perda Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai kewajiban penyelenggara untuk menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 hari kerja yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap belum berjalan dengan maksimal. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat akan ditanggapi langsung apabila disampaikan secara lisan di ruang pelayanan pengaduan Satlantas SIM Polres Kudus. Apabila aduan disampaikan melalui media sosial, maka aduan akan ditanggapi tetapi untuk prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama.

Pelayanan administrasi yang ada di Satlantas SIM Polres Kudus dalam persamaan perilaku atau tidak diskriminatif pelaksana Satlantas SIM Polres Kudus belum memiliki sikap adil kepada masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan dengan baik walaupun telah menunggu sejak pagi karena terdapat pelayanan yang tidak bersih dari calo. Kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan memakan waktu yang lama untuk pengurusan permohonannya dan kualitas pelayanan pelaksana dalam pengelolaan pengaduan masih belum maksimal dikarenakan masyarakat tidak mendapatkan penyampaian balik dari laporan aduan yang telah disampaikan, akan tetapi yang didapat informasi yang masih belum bisa dipastikan.

Kata kunci : *Pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, Perda Kabupaten Kudus*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Konsep Pelayanan Publik	12
B. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	17
C. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017	22
D. Tugas & Tanggung Jawab Satlantas Polres Kudus Dalam Pelayanan Publik	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Metode Pendekatan.....	28
B. Spesifikasi Penelitian.....	29
C. Metode Penentuan Sampel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	32
F. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34

A.	Pelaksanaan Perda Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Di Satlantas SIM Polres Kudus Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Melakukan Pengelolaan Pengaduan	34
B.	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Dalam Pengelolaan Pengaduan Di Satlantas SIM Polres Kudus	54
BAB V	PENUTUP.....	61
A.	Kesimpulan	61
B.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

