IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NOMOR 13 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU

OLEH:

NAJWA SYIFA SALSABILLA ICHSANIA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEMBIMBING:

FITRI ATUR ARUM S.H., M.H., M.Sc.

PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2026

ABSTRAK

Pengelolaan media pengaduan masyarakat LaporGub! Jawa Tengah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah. Adanya peraturan ini sebagai pedoman terhadap pelaksanaan pengaduan masyarakat supaya pengaduan berbasis media komunikasi ini dapat dikelola secara profesional sekaligus menjadi sarana partisipasi publik dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah. Pada pelaksanaannya ditemukan kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat ketika beberapa pengaduan mengalami keterlambatan berasal dari beberapa tahun belakang terkait proses tindak lanjut pengaduan dan berhenti pada proses verifikasi. Penelitian ini menguji persoalan keterlambatan proses tindak lanjut laporan pada media aduan Laman LaporGub! Jawa Tengah. Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pada Laman LaporGub! berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018.

Metode yang dipakai dalam penelitian yaitu yuridis empiris yang disebut sebagai penelitian lapangan merupakan jenis penelitian yang mengkaji bagaimana kebijakan hukum berlaku dalam implemetasi masyarakat bersifat deskriptif analitis. Pendekatan penelitian yang dipakai meliputi pendekatan Perundang-undangan *(Statue Approach),* pendekatan Konseptual *(Conceptual Approach)*, pendekatan Studi Kasus *(Case Study).* Data dihimpun melalui teknik wawancara untuk memperoleh data primer dan melalui teknik observasi dan dokumentasi untuk memperoleh data sekunder. Kerangka teoretis yang digunakan dalam kajian ini meliputi teori implementasi kebijakan pemikiran George C. Edward III dan teori *Siyasah* administrasi pemikiran Imam al-Mawardi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat secara umum telah berjalan baik dan memanfaatkan teknologi informasi secara terbuka. Berdasarkan berdasarkan teori implementasi kebijakan belum optimal. Faktor disposisi atau sikap dan struktur birokrasi sudah terlaksana sesuai dengan pemikiran George C. Edward III. Sedangkan faktor komunikasi dan sumber daya belum terlaksanan secara optimal akibat keterbatasan kapasitas koordinasi sumber daya manusia pada instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) penerima. Teori *Siyasah* administrasi pemikiran Imam Al-Mawardi sudah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui terpenuhinya faktor kemampuan *(kafaa),* dapat dipercaya *(amanah),* serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat *(kemaslahatan)* sesuai dengan pemikiran Al-Mawardi.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, LaporGub, Implementasi Kebijakan, *Siyasah Administrasi*.

ABSTRACT

The management of the "LaporGub!" public complaint platform in Central Java is governed by Governor's Regulation No. 13 of 2018 on the Management of Public Complaints via Electronic Communication Media in Central Java. This regulation serves as a guideline for handling public complaints, ensuring that complaints submitted through electronic communication media are managed professionally while also serving as a means for public participation in overseeing government administration and improving the quality of public services in Central Java. In practice, a gap was found between the established policy and the actual implementation of public complaint management, as some complaints dating back several years experienced delays in the follow-up process and stalled at the verification stage. This study examines the issue of delays in the follow-up process for reports submitted via the LaporGub! Central Java complaint platform. The purpose of this study is to assess the delivery of public services on the LaporGub! platform in accordance with Governor's Regulation No. 13 of 2018.

The method used in this study is the empirical-juridical method, also known as field research, which is a type of research that examines how legal policies are applied in society through a descriptive-analytical approach. The research approaches employed include three approaches: the Statutory Approach, the Conceptual Approach, and the Case Study Approach. Data were collected through interviews to obtain primary data and through observation and documentation to obtain secondary data. The theoretical framework used in this study includes George C. Edward III's theory of policy implementation and Imam al-Mawardi's theory of administrative politics.

The research findings indicate that the management of public complaints has generally been effective and makes open use of information technology. However, based on policy implementation theory, it has not yet been optimized. The factors of disposition or attitude and bureaucratic structure have been implemented in accordance with the ideas of George C. Edward III. Meanwhile, the factors of communication and resources have not been optimally implemented due to limitations in human resource coordination capacity at several recipient agencies or Regional Apparatus Organizations (OPDs). Imam Al-Mawardi's political theory of administration, has been functioning optimally. This can be seen through the fulfillment of the factors of competence (kafaa), trustworthiness (amanah), and orientation toward the public good (kemaslahatan), in accordance with Al-Mawardi's philosophy.

***Keywords**: Public Complaints, LaporGub, Policy Implementation, Administrative Politics*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Najwa Syifa Salsabilla Ichsania

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan
Hukum UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalāmu`alaikum waraḥmatullāhi wabarakātuh

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama	:	Najwa Syifa Salsabilla Ichsania
NIM	:	22103070027
Program Studi	:	Hukum Tata Negara
Judul	:	Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah.

Sudah dapat diajukan kepada program studi Magister Ilmu Syari'ah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta serta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Magister Hukum.

Wassalāmu`alaikum waraḥmatullāhi wabarakātuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 21 Agustus 2026 M
8 Rabiul Awal 1448 H

Pembimbing



Fitri Atur Arum S.H., M.H., M.Sc.
NIP. 19860521 000000 2 301

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Najwa Syifa Salsabillla Ichsania

NIM : 22103070027

Program Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menayatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NOMOR 13 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH" adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 Juni 2026/8 Muharam 1448

Yang menyatakan



Najwa Syifa Salsabilla Ichsania

NIM. 22103070027

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1045/Un.02/DS/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NOMOR 13 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NAJWA SYIFA SALSABILLA ICHSANIA
Nomor Induk Mahasiswa : 22103070027
Telah diujikan pada : Selasa, 21 Juli 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Fitri Atur Arum, M.H
SIGNED

Valid ID: 6a87dc0b83dac

Penguji I

Prof. Dr. H. M. Nur, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6a86e3d8b80a3

Penguji II

Miski, M.Sos.
SIGNED

Valid ID: 6a7e72145947b

Yogyakarta, 21 Juli 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6a87ee8aa32f5

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Keberanian untuk memulai dan kepercayaan pada diri sendiri akan mengantarkanmu pada keberhasilan

(Penulis)

Belajar, Berdoa, Berusaha

(Ibu)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا, إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Atas izin dan pertolongan Allah SWT dan keagungan ajaran Nabi Muhammad SAW skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur sebagai bentuk pertanggungjawaban atas amanah ilmu yang telah ditempuh.

Penilitian skripsi ini saya persembahkan kepada:

Mamak dan Bapak tercinta

Yang mana senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dengan doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa pamrih.

Keluarga, sahabat, dan seluruh pihak

Yang senantiasa hadir memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen

Atas ketulusan dalam membimbing, mengarahkan, dan membagikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan khazanah ilmu pengetahuan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba‘	B	Be
ت	Ta‘	T	Te
ث	Ṡa‘	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa‘	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha‘	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra‘	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa‘	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa‘	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	W
ه	Ha’	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya‘	Y	ye

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah

مُتَعَدِّدَة	ditulis	*muta’addidah*
عِدَّةٌ	ditulis	*’iddah*

C. *Ta‘ Marbûṭah* di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*

حِكْمَة	ditulis	*ḥikmah*
عِلَّة	ditulis	*'illah*

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia,seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang *al* serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	ditulis	*Karāmah al-Auliyā'*

3. Bila *ta' marbûţah* hidup atau dengan harakat fatḥah kasrah dan ḍammah ditulis *t* atau *h*.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	ditulis	*Zakāh al-Fiţri*

D. Vokal Pendek

1.	--- َ ----	Fatḥah	ditulis	a
2.	--- ِ ----	Kasrah	ditulis	i
3.	--- ُ ----	Ḍammah	ditulis	u

E. Vokal Panjang

1.	Fatḥah + alif اِسْتِحْسَان	ditulis ditulis	*ā* *Istiḥsān*
2.	Fatḥah + ya' mati أُنْثَى	ditulis ditulis	*ā* *Unśā*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

3.	Kasrah + yā' mati العلواني	ditulis ditulis	*ī* *al-* *'Ālwānī*
4.	Ḍammah + wāwu mati عُلُوم	ditulis ditulis	*û* *'Ulûm*

F. Vokal Rangkap

1.	Fatḥah + ya' mati غَيْرِّ هِمْ	ditulis ditulis	*ai* *Gairihim*
2.	Fatḥah + wawu mati قول	ditulis ditulis	*au* *Qaul*

G. Vokal Pendek yang ber Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَأَنْتُمْ	ditulis	*a'antum*
أُعِدَّتْ	ditulis	*u'iddat*
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	*la'in syakartum*

H. Kata Sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القرآن	ditulis	*Al-Qur'ān*
الْقِيَاس	ditulis	*al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

الرِّسَالَة	ditulis	*ar-Risālah*
النسآء	ditulis	*an-Nisā'*

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

أهل الرأي	Ditulis	*Ahl ar-Ra'yi*
أهل السنة	Ditulis	*Ahl as-Sunnah*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ، وَمَنْ يُضْلِلْ فَلَا هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ اللهم صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. اما بعد

Puji syukur kehadirat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah". Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat yaitu Nabi Muhammad Saw yang ditunggu syafaatnya di hari akhir.

Penulis menyadari bahwa perjalanan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak mungkin dapat dilalui seorang diri. Setiap proses yang ditempuh terdapat begitu banyak doa tulus, bantuan tanpa pamrih, serta bimbingan yang disampaikan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, rasa hormat, dan penghargaan yang setulus-tulusnya, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Bapak Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
3. Bapak Gugun El Guyanie, S.HI., LL.M., selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah*) dan Ibu Proborini Hastuti, M.H., selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara.
4. Staf Tata Usaha Prodi Magister Ilmu Syariah, yang telah membantu memudahkan berbagai urusan administratif berkaitan dengan perkuliahan dan penyusunan tesis ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5. Dr. Siti Jahroh, S.HI., M.SI., selaku Dosen Pembimbing Akadmik.
6. Ibu Fitri Atur Arum, S.H., M.H., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, menguatkan penulis dengan penuh ketulusan dan keikhlasan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Segenap Civitas Akademika dan Dosen yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membimbing dan memberikan pengajaran berbagai latar belakang keilmuan kepada penulis selama kuliah.
8. Kepada orang tua tercinta Mamak dan Bapak, penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus atas cinta yang tidak pernah berkurang, doa tulus, dan perjuangan yang tidak pernah terlihat lelah. Terima kasih karena selalu mengusahakan yang terbaik serta mengutamakan pendidikan penulis sebagai bekal kehidupan. Skripsi ini merupakan persembahan sederhana sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih atas segala kasih sayang dan kepercayaan yang telah diberikan.
9. Kepada kakak-kakak tersayang Kak Hany dan Kak Zein, terima kasih telah menjadi pelindung, pendengar yang baik, dan selalu hadir memberikan perhatian dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani.
10. Kepada saudari kembar tersayang Nadia Shafa Salsabilla Ichsania, yang senantiasa menemani setiap perjalanan kehidupan penulis yang selalu memahami tanpa perlu banyak kata. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, mendengarkan setiap keluh.
11. Kepada sahabat-sahabat yang telah menjadi keluarga kedua selama menjalani kehidupan di Yogyakarta Nadia, Rina, Salsa, Tata, Lyza dengan penuh rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih.
12. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan di program studi yang telah menemani setiap langkah selama masa perkuliahan Lina, Alfi, Winda, Noni, Caca dengan penuh rasa syukur penulis juga menyampaikan terima kasih. Bersama kalian perjalanan akademik tidak hanya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

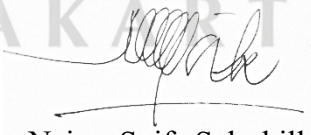
dipenuhi dengan tanggung jawab sebagai mahasiswa, tetapi juga dihiasi oleh kebersamaan yang sederhana namun begitu bermakna.

13. Kepada teman-teman KKN Karanganyar 3 meskipun waktu yang kita miliki sangat singkat, namun proses belajar bersama kalian telah memberi warna tersendiri dan menjadi salah satu babak terbaik dalam perjalanan kuliah penulis.
14. Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta penulis mengucapkan terima kasih telah memberikan kesempatan untuk belajar, berkembang, dan berproses hingga menyelesaikan pendidikan ini.
15. Kepada penulis, Najwa Syifa Salsabilla Ichsania terima kasih telah berjuang dengan segenap kemampuan, bertahan dalam setiap proses, serta melewati berbagai kesulitan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas, menjadi amal jariyah, serta memberikan kontribusi nyata bagi kemaslahatan masyarakat dan perkembangan ilmu hukum di masa depan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Yogyakarta, 24 Juni 2026 M
9 Muharram 1448 H

Penulis



Najwa Syifa Salsabilla Ichsania
NIM. 22103070027

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Kegunaan Penelitian 9
E. Telaah Pustaka 11
F. Kerangka Teori 17
G. Metode Penelitian 18
H. Sistematika Pembahasan 24
BAB II IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN *SIYASAH* ADMINISTRASI 27
A. Implementasi Kebijakan 27
1.Pengertian Implementasi Kebijakan 27
2. Prinsip/Faktor Implementasi Kebijakan 30
B. *Siyasah* Administrasi 35
1.Biografi Imam Al-Mawardi 35
2.Pengertian *Siyasah* Administrasi 35

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3.Prinsip/Faktor *Siyasah* Administrasi 37

BAB III IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAPORGUB BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NOMOR 13 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH 41

A. Profil Media Komunikasi Elektronik LaporGub! Jawa Tengah 41

B. Mekanisme Pengelolaan Layanan Media Aduan Masyarakat di Jawa Tengah 42

C. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pengelolaan Media Aduan Jawa Tengah 46

D. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Publik Pengelolaan Media Aduan Jawa Tengah 48

BAB IV ANALISIS TEORI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN TEORI *SIYASAH* ADMINISTRASI PENGELOLAAN MEDIA ADUAN BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NOMOR 13 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH 51

A. Analisis Teori Implementasi Kebijakan Pengelolaan Media Aduan Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah 51

B. Analisis Teori *Siyasah* Administrasi Pengelolaan Media Aduan Laporgub Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah 64

BAB V PENUTUP 69

A. Kesimpulan 69

B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 72

LAMPIRAN-LAMPIRAN I

***CURRICULUM VITAE* ..... XVII**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Detail Aduan 6
Tabel 4. 1: Alur Daftar Akun 59
Tabel 4. 2: Alur Buat Aduan 60

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tampilan Tahap Penanganan Aduan 46
Gambar 3. 2 Tampilan Statistik Aduan Menjelang Ramadhan..... 50
Gambar 4. 2 Tampilan Buat Aduan Baru..... 57
Gambar 4. 1 Standar Operasional Prosedur LaporGub 63

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep negara kesejahteraan merupakan praktik ideal yang difokuskan melalui pemberian pelayanan publik secara optimal yang ditujukan kepada rakyat. Berdasarkan *Encyclopedia Americana* mengenai konsep negara kesejahteraan *"a form of government in which the state assumes responsibility for minimum standards of living for every person"* yang memiliki makna negara kesejahteraan merupakan bentuk pemerintahan ketika negara dianggap bertanggung jawab atas standar hidup minimum tiap masyarakatnya.[1] Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut konsep negara kesejahteraan demi kepentingan rakyat berlandaskan pada sila Pancasila dan konstitusi negara.

Konsep negara kesejahteraan di Indonesia berpedoman pada konstitusi negara yang tertulis pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memuat cita-cita bangsa berbunyi, "Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Republik Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdasakan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan

[1] Nuriyanto Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'," *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3 (2016): hlm. 430, https://doi.org/10.31078/jk1132.

kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial…".[2] Sejalan dengan hal tersebut, Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memiliki peran penting sebagai pondasi dan landasan hukum bagi penyelenggara pelayanan publik menjalankan kewajiban untuk mencapai cita-cita bangsa. Melihat hal tersebut untuk mewujudkan kesejahteraan bagi warga negaranya, pemerintaj wajib berperan aktif dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik dan kewajiban pemerintah dalam melaksanakannya sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa segala rangkaian pelaksanaan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.[3] Kebutuhan setiap warga negara harus dipenuhi oleh negara melalui sistem pemerintahan yang mendorong pengembangan pelayanan publik berkualitas agar dapat memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara atas layanan administratif, kebutuhan jasa publik, dan kebutuhan barang publik. Pemerintah berkewajiban melaksanakan pemenuhan pelayanan publik berdasarkan standar kualitas pelayanan kepada warga negara sesuai kebutuhan masyarakat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[2] Pembukaan, Alinea 4 "UUD NRI 1945."

[3] "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik," n.d., Pendahuluan, Pengertian Umum.

sehingga tepat sasaran.[4] Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan suatu keadilan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik supaya regulasi maupun kebijakan dapat terealisasi dan dikonsumsi sesuai kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat meliputi layanan administrasi, barang, dan/atau jasa yang bentuk dan sistemnya berbeda mengikuti kebutuhan masyarakat dan tetap memperhatikan kualitas pelayanan. Salah satunya bentuk pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat yang dinilai efektif untuk berjalan di masyarakat. Selain itu, dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik upaya pengaduan juga dapat meningkatkan kualitas sehingga dapat menjadi alat pengawasan dan evaluasi dari masyarakat.[5] Namun pengaduan masyarakat tersebut perlu disertai dengan tindak lanjut dari penyelenggara pelayanan publik agar mendapat hasil yang lebih optimal dan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Era digital saat ini pengaduan masyarakat telah berinovasi dengan beralih melalui media komunikasi yang dikelola instansi terkait sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Upaya pengaduan masyarakat di Indonesia melalui media komunikasi telah dilaksanakan di berbagai daerah. Proses pengaduan tersebut dapat berupa

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[4] Deiby Christiana Tinggogoy and John H. Kaloly, "Pelayanan Publik: Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara)," *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)* 5, no. 1 (2021): hlm. 75, https://doi.org/10.31506/jipags.v5i1.10333.

[5] Hiasinta Sabeni and Emei Dwinanarhati Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 9, no. 1 (2020): hlm. 45, https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214.

saran, pertanyaan, atau keluhan yang mana dapat disampaikan melalui instansi yang terkait ataupun melalui *website* pengaduan yang berlaku dalam beberapa provinsi.[6] Pengaduan melalui kanal *website* di Jawa Tengah dapat ditemui dalam LaporGub! Jateng. Kanal LaporGub! Jawa Tengah dibuat sebagai media pengaduan yang menampung aspirasi, keluhan, atau saran masyarakat Jawa Tengah. Aduan yang disampaikan harus secara jelas dan lengkap meliputi permasalahan/keluhan, lokasi, dan nomor handphone yang dapat dihubungi.[7] Selain itu, aduan dapat disampaikan melalui *laporgub.jatengprov.go.id* atau aplikasi *mobile* Laporgub Masyarakat (tersedia di *Play Store* dan *App Store*). Penerapan kanal aduan publik yang serupa juga dapat ditemukan dalam beberapa provinsi, diantaranya pada Provinsi Jawa Barat melalui JSP (Jabar *Smart Province),* Pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK (Unit Pengaduan, Informasi, dan Keluhan).

Pengelolaan media pengaduan masyarakat LaporGub! Jawa Tengah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah. Adanya peraturan ini sebagai pedoman terhadap pelaksanaan pengaduan masyarakat supaya pengaduan berbasis media komunikasi ini dapat dikelola secara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[6] Dimas Ramdhana Prasetya et al., "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)," *Jurnal Administrasi Publik (JAP,)* Vol. 2, no. No. 1 (2013): hlm. 1153, https://media.neliti.com/media/publications/75541-ID-analisis-pengelolaan-pengaduan-masyaraka.pdf.

[7] Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, "LaporGub! - Tentang Laporgub," accessed November 4, 2025, https://laporgub.jatengprov.go.id.

profesional sekaligus menjadi sarana partisipasi publik dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah.

Peraturan ini bertujuan sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan di Jawa Tengah dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui media komunikasi dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.[8] Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui mekanisme terkoordinasi oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM) di tingkat provinsi. TPPM Provinsi bertugas menerima, mengklasifikasikan, dan meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit. TPPM Unit merupakan tim internal yang dibentuk di masing-masing instansi atau organisasi perangkat daerah Kabupaten/Kota, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat sesuai klasifikasi jenis pengaduan.

Pengaduan masyarakat dalam hal media komunikasi elektronik oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam peraturan ini meliputi media berbasis online dan media non-internet. Media dengan basis online meliputi Media LaporGub! dapat diakses dengan website *laporgub.jatengprov.go.id*, media LaporGub! dapat diakses dengan aplikasi ponsel android, media sosial *Instagram* yang memiliki nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng), dan media sosial *Twitter* yang akunnya bernamakan @provjateng #kemalajateng #jatenggayeng. Kemudian, dalam hal non-internet meliputi media *SMS (Short Message Service)*

[8] Pasal 2. "Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah,"

Lapor-Gub yakni pesan singkat dengan nomor telepon 08112920200, media call center dengan nomor (024) 8441256.[9]

Pengaduan Lapor Gub Jawa Tengah yang berjalan dari tahun 2018 mendapat partisipasi yang tinggi dari masyarakat melihat dari banyaknya laporan aduan yang diajukan oleh masyarakat. Implementasi pengaduan Laporgub! Jawa Tengah mendapat respon yang tinggi dari masyarakat tentu tidak lepas dari tantangan yang muncul dalam proses tindak lanjut pengaduan masyarakat. Beberapa pengaduan ditemukan adanya keterlambatan berasal dari beberapa tahun belakang terkait proses tindak lanjut pengaduan dan berhenti pada proses verifikasi. Pengaduan yang mengalami keterlambatan proses diantaranya:[10]

*Tabel 1. 1**: **Detail Aduan***

Kode Aduan	**Tanggal Aduan**	**Lokasi Aduan**	**Proses Tahapan**
LGWP38920841	28 Mar 2020	KABUPATEN SUKOHARJO	Verifikasi
LGAN61683313	25 Mar 2020	KOTA SEMARANG	Verifikasi
LGWP43536408	31 Aug 2020	KABUPATEN MAGELANG	Verifikasi

[9] Pasal 5, "Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah,"

[10] Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, "LaporGub! - Jelajah Aduan," *accessed* November 10, 2025, https://laporgub.jatengprov.go.id.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

LGWP84008200	22 Jun 2021	KABUPATEN SEMARANG	Verifikasi
LGIG26862483	08 May 2022	KABUPATEN WONOSOBO	Verifikasi
LGIG93238755	23 Apr 2020	KABUPATEN TEGAL	Verifikasi
LGWP15368383	08 Sep 2022	KABUPATEN PEMALANG	Verifikasi

Sebelumnya, perlu diketahui bahwa tahapan proses tindak lanjut pengaduan dalam LaporGub! Jateng meliputi tahap disposisi, tahap verifikasi, tahap progres, dan tahap selesai. Pada tahap disposisi oleh admin atau pengelola akan diteruskan kepada tim unit. Kemudian tahap verifikasi oleh kabupaten yang terkait diteruskan pada tahap progres yang mana aduan ditindaklanjuti oleh instansi yang memiliki kewenangan atas aduan yang diajukan oleh masyarakat. Selanjutnya diakhiri dengan tahap selesai yang berisi jawaban atau eksekusi oleh instansi yang bersangkutan.

Namun, beberapa aduan terdapat keterlambatan proses yang dapat dilihat dari tahun pengaduan yakni tahun 2020, 2021, dan 2022. Proses tindak lanjut tahapan masih berlangsung pada tahap verifikasi dan belum terdapat pembaruan tindak lanjut oleh instansi yang terkait di kabupaten tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut menimbulkan pertanyaan bagi publik terhadap aduan sudah selesai atau belum. Apabila aduan tersebut sudah diselesaikan oleh pihak-pihak

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

bersangkutan didampingi pemerintah maka diperlukan pembaruan tahap selesai di *website* LaporGub! Jawa Tengah.

Hal tersebut tidak sesuai dengan dasar hukum Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah yang berprinsip efektif dan efisien. Pasal 3a Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah menyatakan bahwa "terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan".[11] Hal tersebut yang kemudian menimbulkan pertanyaan sejauh mana implementasi kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam media aduan LaporGub. Perlu diketahui lebih lanjut hal-hal yang melatarbelakangi keterlambatan dan kendala yang menghambat proses penyelesaian pengaduan. Selain itu, masyarakat juga perlu diberikan kejelasan informasi atas aduan yang diajukannnya merujuk Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah yang berprinsip transparan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

[11] Pasal 3a, "Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah,".

1. Bagaimana tinjauan teori implementasi kebijakan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah?
2. Bagaimana tinjauan *Siyasah* administrasi terhadap implementasi Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diperoleh di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan pengelolaan pengaduan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik Jawa Tengah studi laman LaporGub! dan untuk mengetahui implementasi Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah dengan tinjauan teori Administrasi *(Al-Marwadi)*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis
    a. Penelitian ini dilakukan dengan harapan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi terutama di bidang hukum tata negara mengenai hal yang berkaitan dengan pengaduan LaporGub! Jateng dalam implementasi pelayanan publik berdasarkan dengan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan

Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah dan penanganan atas kendala dari proses tindak lanjut pengaduan di LaporGub! Jateng oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

b. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan sumber informasi terhadap fakta pengaduan masyarakat dalam implementasi kebijakan pengelolaan pengaduan.

2. Secara praktis

a. Apabila terhadap masyarakat, hasil dari penelitian yang dilakukan dapat membantu masyarakat memahami implementasi kebijakan layanan pengaduan LaporGub! sehingga dapat terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

b. Bagi pemerintah, hasil dari penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terhadap kualitas layanan pengaduan melalui LaporGub! dan dapat memberikan wawasan untuk pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam hal implementasi Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah sehingga pemerintah dapat menyusun langkah-langkah yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

c. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi bagi peneliti dalam memahami lebih dalam tentang implementasi kebijakan serta mekanisme pelayanan pengaduan publik, khususnya pada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

konteks pemerintahan daerah. Penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi penelitian lanjutan di bidang pelayanan publik, serta menjadi dasar bagi kajian-kajian berikutnya mengenai pelayanan publik.

E. Telaah Pustaka

Penelitian yang mengkaji tentang pengaduan publik melalui *e-government* sudah pernah diteliti, maka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian lain penulis berfokus mengkaji penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian yang dikaji penulis sebagai berikut.

Pertama, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Annisa Rahmawati, Esa Septian, dan Sugiyanto pada Mei tahun 2024 dengan judul "Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku *Smart City* di Kabupaten Tuban" menggunakan metode studi kasus yang bersifat deskriptif. Tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara terperinci mengenai latar belakang, sifat dan karakter yang menjadi ciri kasus, atau status dari individu, kemudian dari sifat atau ciri khas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Penelitian ini menggunakn teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara yang berfokus pada evaluasi kinerja pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kabupaten Tuban.[12] Hasil penelitian menunjukkan pelayanan penggunaan aplikasi Taprose Temanku *Smart City* Kabupaten Tuban belum optimal sesuai dengan tujuan berdasarkan teori evaluasi menurut William Dunn. Kemudian dijelaskan pula dalam penelitian tersebut bahwa perlunya upaya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat mengenai kanal pengaduan resmi milik Kabupaten Tuban dan diperlukan upaya pengembangan sistem untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Berdasarkan penelitian tersebut, diketahui memiliki persamaan dalam hal penelitian terhadap aduan publik melalui media *online* untuk pelayanan publik dan implementasinya. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah berfokus pada kualitas penyelenggaraan sedangkan penelitian di atas berfokus pada evaluasinya.

Kedua, jurnal penelitian dengan judul "Implementasi Aplikasi Taprose Temanku Humas KOMINFO Kabupaten Tuban" pada tahun 2020 yang ditulis oleh Early Azza Bening Brillianti dengan tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi aplikasi TapRose Temanku Humas Kominfo Kabupaten Tuban dan mengetahui hambatan yang dihadapi Dinas Kominfo Kabupaten Tuban dalam merealisasikan kebijakan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[12] Annisa Rahmawati et al., "Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku Smart City di Kabupaten Tuban," *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* 8, no. 2 (2024): hlm. 106, https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.883.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan mengikuti model Miles Huberman terdiri atas pengumpulan data yang mana dalam hal ini memakai teknik wawancara, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini ditemukan apabila implementasi dalam hal tahapan koordinasi berjalan lancar dan sumber daya manusia oleh Dinas Kominfo cukup memadai baik kualitas maupun kuantitas.[13] Selain itu, dari penelitian ini juga ditemukan hambatan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan sumber daya finansial yang belum optimal karena belum adanya anggaran khusus.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan dalam hal penelitian terhadap aduan publik melalui media *online* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian perbedaan yang ditunjukkan dengan penelitian penulis adalah media aduan publik tersebut milik Kabupaten Tuban yang dinamakan Taprose sedangkan media aduan publik penulis adalah milik Provinsi Jawa Tengah yang dinamakan LaporGub.

Ketiga, jurnal penelitian terkait aduan publik melalui media komunikasi pada tahun 2023 oleh Serly Wulandari dengan judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi" menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini

[13] Early Azza Bening Brillianti and Pratiwi Wahyu Widiarti, "Implementasi Aplikasi Taprose Temanku Humas Kominfo Kabupaten Tiban," *Lektur: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3, no. 1 (2020): hlm. 52, https://doi.org/10.21831/lektur.v3i1.16823.

dari data primer dan data sekunder yang mana memakai teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yang telah dilakukan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi ini berjalan belum maksimal berdasarkan dimensi yang digunakan peneliti.[14] Dimensi yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan konsep Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra yang meliputi dimensi *efficiency, fulfillment, system avaibility,* dan *privacy* untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian tersebut menunjukkan kesamaan dengan penelitian yang sedang dikaji dalam hal penelitian terhadap media aduan publik dan kualitas pelayanan publik. Kemudian untuk perbedaannya ditunjukkan pada objek media aduan publik yang diteliti yang mana pada penelitian tersebut pada aplikasi SP4N-LAPOR! sedangkan media aduan publik yang penulis kaji adalah LaporGub! Jawa Tengah. Selain itu perbedaan juga ditunjukkan pada konsep yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[14] Serly Wulandari, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4n-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi," *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, no. 2 (2023): hlm. 152, https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627.

Keempat, jurnal penelitian dengan judul "Analisis Penerapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) di Kota Surakarta" pada tahun 2025 oleh Sheisa Prastya Andhini dan Irsyadul Ibad. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan sumber data sekunder diperoleh dengan jurnal atau artikel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) yang berada di Surakarta. Hasil dari peneliktian yang telah dilakukan menunjukkan media aduan publik dengan *website* Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. [15] Adapun kendala yang ada dapat diatasi dengan upaya meningkatkan kinerja atas evaluasi dan pengawasan.

Penelitian tersebut terdapat kesamaan yaitu dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dengan media aduan publik dan penggunaan media komunikasi *online* sebagai perantara aduan publik

[15] Sheisa Prastya Andhini and Irsyadul Ibad, "Analisis Penerapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) Di Kota Surakarta," *Competence: Journal of Management Studies* 19, no. 1 (2025): hlm. 33, https://doi.org/10.21107/kompetensi.v19i1.29584.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

yang dikelola pemerintah. Perbedaan yang ditunjukkan dari penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada objek penelitian media komunikasi *online* di daerah yang yang berbeda antar media aduan publik tersebut.

Kelima, jurnal penelitian oleh I Dewa Agung Putra Narayana dan Ikhlas Amri pada tahun 2023 dengan judul "Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali" menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Metode yang dipakai untuk penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan aplikasi Pelayanan Rakyat Online sebagai layanan pengaduan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar sudah terlaksana dengan baik. Adapun terdapat beberapa hambatan namun upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut melalui penyelenggaraan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.[16] Berdasarkan penelitian tersebut diketahui memiliki persamaan dalam hal penelitian terhadap media aduan publik untuk pelayanan publik dan implementasinya. Perbedaan yang

[16] I Dewa Gede Agung Putra Narayana and Ikhlas Amri, "Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik Di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali," *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 3, no. 1 (2023): hlm.15 https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.2814.

ditunjukkan dari penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada objek penelitian komunikasi yang berada di daerah berbeda.

F. Kerangka Teori

1. Teori Implementasi Kebijakan

Teori implementasi kebijakan dipilih dalam penelitian ini sebagai pisau analisis untuk mengkaji pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik Jawa Tengah terhadap Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah. Teori implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pemikiran George C. Edward III yang mengukur keberhasilan suatu implementasi kebijakan berdasarkan 4 faktor.

Berdasarkan pemikiran George C. Edward III teori implementasi kebijakan adalah tindakan oleh pemerintah untuk menyelesaikan persoalan dalam masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal sosial, ekonomi, maupun politik secara tepat sasaran.[17] Faktor yang menekankan terjadinya keberhasilan suatu implementasi kebijakan didasarkan oleh 4 faktor yaitu komunikasi (*communications*), sumber daya (*resources*), disposisi atau sikap pelaksana (*dispositions/attitudes*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

[17] Muhammad Sinathria Maharaksa et al., "Implementasi Kebijakan Publik: Pengertian, Model-Model Dan Penerapannya Dalam Contoh Studi Kasus," *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 6 (2025): 69–73, https://doi.org/10.59435/menulis.v1i6.320. hlm. 70.

2. Teori *Siyasah* Administrasi

Penelitian ini menggunakan teori *Siyasah* Administrasi yang dikemukakan oleh Imam Al-Mawardi sebagai pisau analisis untuk mengkaji implementasi kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan pemikiran Al-Marwadi pemerintah tidak hanya bertugas menetapkan kebijakan namun juga memastikan kebijakan tersebut dilaksanakan secara efektif oleh petugas yang diberi kewenangan.

Pemikiran *Siyasah administrasi Al-Mawardi* menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kemampuan *(kafaa),* dapat dipercaya *(amanah),* serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat *(kemaslahatan)* yang mana dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan implementasi kebijakan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.[18] Implementasi kebijakan bukan hanya berorientasi pada pelaksanaan kekuasaan, namun juga pada memenuhi hak masyarakat melalui terlaksananya pelayanan yang baik serta bertanggungjawab oleh pemerintah.

G. Metode Penelitian

[18] Fenolia Intan Saputri and Moch Choirul Rizal, "Studi Pemikiran Ketatanegaraan Imam Al-Mawardi," *Verfassung: Jurnal Hukum Tata Negara* 1, no. 1 (2022): 27., https://doi.org/10.30762/vjhtn.v1i1.157.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian yuridis empiris merupakan penelitian yang dilakukan terhadap implementasi atau keadaan yang sebenarnya di masyarakat untuk menemukan fakta dan data yang diperlukan, selanjutnya data dan fakta diidentifikasi masalahnya yang mana kemudian menemukan titik temu pada penyelesaian masalah.[19] Penelitian yuridis empiris, juga disebut sebagai penelitian lapangan, adalah jenis penelitian yang mengkaji bagaimana kebijakan hukum berlaku dalam implemetasi masyarakat.[20] Maka penelitian yuridis empiris digunakan untuk menemukan data dan fakta untuk mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dengan implementasinya dalam masyarakat.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian disini yakni deskriptif analitis yang mana memiliki tujuan mendeskripsikan suatu gambaran objek penelitian melalui data yang terkumpul untuk menemukan suatu kesimpulan. Sifat deskriptif analitis memiliki ciri berupa sifat penghimpunan data, memberikan gambaran terhadap persoalan, menggunakan teknik pengambilan data wawancara.

Penelitian yang bersifat deskriptif analitis jika data yang dihasilkan melalui responden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku nyata yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[19] Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek* (Sinar Grafika, 1991).

[20] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 1992).

diteliti.[21] Selain pengambilan data melalui wawancara, dalam penelitian juga mendalami implementasi Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah untuk mendapatkan data.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Pendekatan Perundang-undangan *(Statue Approach)*

Pendekatan *(statute approach)* dilakukan dengan menganalisis semua peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.[22] Pada dasarnya pendekatan ini digunakan untuk membedah pasal dari regulasi kemudian peneliti dapat menemukan jawaban atas hak, kewajiban, tata cara, serta sanksi yang seharusnya berlaku menurut hukum tertulis.

Pendekatan perundang-undangan *(statute approach)* memiliki sifat dimana norma hukumnya saling berkaitan satu sama lain dengan sistematis. Selain itu norma hukum yang ada ketika terdapat permasalahan hukum mampu menampung sehingga tidak terdapat kelemahan hukum.

b. Pendekatan Konseptual *(Conceptual Approach)*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[21] Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum" (Mataram University Press, 2020): hlm. 129, accessed November 25, 2025, https://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode Penelitian Hukum.pdf.

[22] Johnny Ibrahim, "Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif," Bayu Media (2006) Universitas Indonesia Library, accessed August 6, 2026, https://lib.ui.ac.id. hlm. 300.

Pendekatan konseptual berangkat dari pandangan, doktrin, serta teori-teori dasar yang berkembang dalam ilmu hukum. Pemilihan pendekatan ini digunakan dengan menyesuaikan dengan isu hukum yang diteliti dikarenakan ketepatan antara jenis pendekatan dan pokok permasalahan menjadi alat ukur utama dalam menghasilkan analisis hukum yang rasional.[23]

Pendekatan konseptual berfungsi untuk mendapatkan pemahaman secara menyeluruh dari sumber ilmiah maupun pendapat para ahli mengenai konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan isu penelitian. Pada dasarnya pendekatan konseptual *(conceptual approach)* adalah cara menganalisis masalah hukum menggunakan teori dan pemikiran para ahli yang sesuai dengan masalah yang diteliti agar hasil analisisnya memiliki mampu menjawab isu hukum secara tepat.

c. Pendekatan Studi Kasus *(Case Study)*

Pendekatan kasus merupakan pendekatan dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti dan difokuskan pada putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap.[24] Pendekatan kasus digunakan untuk memberikan gambaran mengenai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[23] Prof Dr Peter Mahmud Marzuki LL.M S. H., M. S., "Penelitian Hukum," https://kbk2742557.perpustakaandigital.com/detail/penelitian-hukum/25319, accessed August 6, 2026, https://kbk2742557.perpustakaandigital.com/detail/penelitian-hukum/25319. hlm. 93.

[24] Johnny Ibrahim, "Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif", Bayu Media (2006), hlm. 300.

penerapan hukum dalam praktik serta menilai konsistensi antara norma hukum yang berlaku dengan implementasinya melalui putusan pengadilan. Kemudian dalam konteks penelitian ini yaitu kasus atau fenomena empiris pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian, data merupakan bahan yang digunakan dalam menyelesaikan persoalan. Pada penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder berperan sebagai landasan teoritis dalam menyelesaikan masalah dan sebagai komparasi temuan di lapangan dengan teori atau ketentuan hukumnya.

a. Wawancara

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti yang didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian atau sumber informasi.[25] Tujuan dilakukannya wawancara supaya pemberi informasi dapat menyampaikan pernyataan yang relevan secara terbuka. Wawancara dilaksanakan dengan mempersiapkan daftar pertanyaan memiliki relevansi dengan persoalan yang diteliti namun tidak menutup pertanyaan lain yang sifatnya spontan untuk memperluas dan memperdalam jawaban yang diberikan.

[25] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Penerbit Alfabeta Bandung, 2016), hlm. 239, accessed November 25, 2025, http://archive.org/details/buku-metode-penelitian-sugiyono.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Observasi

Observasi termasuk dalam teknik pengambilan data primer. Observasi memiliki pengertian kegiatan tinjauan yang dilaksanakan di lokasi penelitian dengan pencatatan, pemotretan, dan perekaman tentang situasi dan kondisi peristiwa hukum yang terjadi untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data di tempat penelitian sebagai dan berkaitan dengan topik penelitian. Data yang didapatkan dari dokumentasi dapat berupa laporan, buku, data arsip, foto, video, atau data digital.[26] Selain itu dengan adanya dokumentasi dapat mendukung informasi yang didapat ketika wawancara sebagai bukti valid.

5. Analisis Data

a. Interpretasi Gramatikal merupakan teknik analisis data dengan menafsirkan makna redaksi kata dalam undang-undang sesuai kaidah hukum tata bahasa.[27]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[26] Anis Fuad and Kandung Sapto, "Panduan Praktis Penelitian Kualitatif", (GRAHA ILMU Ruko Jambusari 7A Yogyakarta 55283, 2014), Adoc.Pub, hlm. 16, accessed November 25, 2025, https://adoc.pub/panduan-praktis-penelitian-kualitatif-oleh-anis-fuad-kandung.html.

[27] Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis*, Cet. 2 (Toko Gunung Agung, 2002), hlm. 27.

b. Interpretasi Norma Hukum merupakan teknik analisis data dengan menganalisis norma-norma dalam undang-undang, peraturan, atau keputusan pengadilan untuk memahami makna dan penerapan hukum.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian yang akan dibuat supaya memberikan kemudahan dalam memahami isi penelitian secara menyeluruh maka dibuat sistematika pembahasan.

Pada Bab I yang berisi Pendahuluan, yang mengemukakan latar belakang diangkatnya judul penelitian ini yang memuat implementasi laman aduan LaporGub! Jawa Tengah dalam menyelenggarakan akuntabilitas pelayanan publik menurut Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.

Selain itu diuraikan pula rumusan masalah mengenai analisis tinjauan teori implementasi kebijakan dan teori *Siyasah* administrasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.

Selain itu terdapat pula manfaat atau kegunaan penelitian yang secara praktis diharapkan dapat membantu masyarakat memahami implementasi kebijakan layanan pengaduan LaporGub! sehingga dapat terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan dan secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

digunakan sebagai sumber informasi dan bahan rujukan terhadap fakta kecakapan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik.

Bab II yakni Landasan Teori akan menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang dipakai dalam penelitian ini meliputi teori *Siyasah* administrasi dan teori implementasi kebijakan. Teori implementasi kebijakan akan menjadi pisau analisis dalam penelitian untuk mengetahui pelayanan publik yang dilaksanakan Provinsi Jawa Tengah melalui media aduan publik LaporGub! Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.

Teori *Siyasah* administrasi yang merupakan teori keislaman administrasi negara yang mana dalam penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan publik oleh Provinsi Jawa Tengah melalui media aduan publik LaporGub! Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.

Bab III yakni Data Penelitian akan memuat sistem aduan pelayanan publik dalam LaporGub! Jawa Tengah berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah termasuk kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian aduan. Selain itu akan dimuat implementasi pengelolaan media pengaduan masyarakat LaporGub Provinsi Jawa Tengah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Bab IV yakni Analisis dan Pembahasan akan diuraikan implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat LaporGub dan dianalisis berdasarkan teori implementasi kebijakan dan teori *Siyasah* administrasi sebagai jawaban dari rumusan masalah.

Bab V yakni Penutup yang akan disajikan kesimpulan dan saran atas pembahasan hasil penelitian yang telah dikontribusikan berdasarkan teori, bahan hukum primer maupun sekunder, dan lampiran sebagai penunjang penelitian ini sesuai tujuan penelitian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Analisis hasil penelitian impelementasi kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LaporGub dengan ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 berdasarkan teori implementasi kebijakan belum optimal. Faktor disposisi atau sikap dan struktur birokrasi sudah terlaksana sesuai dengan pemikiran George C. Edward III. Sedangkan faktor komunikasi dan sumber daya belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh kondisi lapangan dari substansi aduan yang mana tidak semua aduan dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Hal tersebut berpengaruh pada kepastian waktu yang diberikan pada pelapor. Selain itu perbedaan kapasitas sumber daya manusia di instansi atau OPD yang berperan untuk saling mengoordinasikan antara intansinya dengan pengelola LaporGub sehingga beberapa instansi atau OPD belum optimal dalam hal kecepatan respon. Kendala tersebut kemudian ditangani oleh pihak admin LaporGub dengan aktif berkomunikasi dengan instansi atau OPD untuk mengingatkan apabila terdapat aduan yang belum segera ditangani.
2. Analisis teori *Siyasah administrasi* pemikiran *Imam Al-Mawardi* dengan hasil penelitian impelementasi kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LaporGub sesuai ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 sudah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dilihat melalui terpenuhinya faktor kemampuan *(kafaa),* dapat dipercaya *(amanah),* serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat *(kemaslahatan)* sesuai dengan pemikiran Al-Mawardi. Pelaksana kebijakan menjalankan administrasi negara dengan fungsi pelayanan, pengaturan, dan pengawasan untuk memperoleh pemerintahan yang baik dan membawa kemaslahatan publik. Administrasi yang dijalankan merupakan koordinasi beberapa pihak untuk mengorganisasi atau mengelola sumber daya dan membantu masyarakat sesuai kebutuhan. Pengelolaan pengaduan masyarakat LaporGub dalam mewujudkan keberhasilan administrasi berjalan lancar ketika pihak pelaksana pelayanan memiliki kompetensi, keterampilan, tanggung jawab, dan amanah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Saran

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang sudah dilakukan sehingga peneliti memberikan saran guna untuk dipakai di praktis atau penelitian selanjutnya.

1. Saran Praktis: Berdasarkan hasil penelitian Pemerintah Provinsi Jawa Tengah perlu meningkatkan koordinasi dan pengawasan terhadap instansi atau OPD yang menerima disposisi pengaduan agar respon dan penyelesaian aduan dapat dilakukan secara lebih tepat waktu. Selain itu diperlukan kuantitas dan kualitas kapasitas sumber daya manusia yang bertugas menangani pengaduan pada masing-masing instansi untuk mendukung efektivitas pengelolaan aduan masyarakat.
2. Saran Akademik: Saran bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji pengelolaan pengaduan masyarakat dengan melibatkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan melalui pengukuran tingkat kepuasan, efektivitas penyelesaian pengaduan, maupun pengaruh pengelolaan pengaduan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu penelitian selanjutnya dapat melakukan studi komparatif antara sistem pengelolaan pengaduan di berbagai daerah guna memperkaya kajian mengenai pelayanan publik berbasis elektronik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Qur'an

Al-Qur'an dan Terjemahan, Jakarta: Kementrian Agama, 2019, Surat Al-Ankabut ayat 45.

Al-Qur'an dan Terjemahan, Jakarta: Kementrian Agama, 2019, Surat An-Nisa ayat 58

Al-Qur'an dan Terjemahan, Jakarta: Kementrian Agama, 2019, Surat Al-Qashash ayat 26

2. Peraturan Perundang-Undangan

Database Peraturan | JDIH BPK. "Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik." *Accessed* August 10, 2026.

Database Peraturan | JDIH BPK. "Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik." *Accessed* November 3, 2025.

Peraturan Gubernur Prov. Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah." *Accessed* November 4, 2025. https://peraturan.bpk.go.id/Details/75435/pergub-prov-jawa-tengah-no-13-tahun-2018.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Pembukaan

3. Literasi Buku

Adoc.Pub. "Panduan Praktis Penelitian Kualitatif Oleh Anis Fuad; Kandung Sapto Nugroho Hak Cipta 2014 Pada Penulis GRAHA ILMU Ruko Jambusari 7A Yogyakarta 55283 - PDF Free Download." *Accessed* November 25, 2025. https://adoc.pub/panduan-praktis-penelitian-kualitatif-oleh-anis-fuad-kandung.html.

Agustino, Leo. "Dasar-Dasar Kebijakan Publik." Alfabe¬ Ta, 2008. https://scholar.google.com/scholar?cluster=18303158829811483165&hl=en&oi=scholarr.

Ali, Achmad. "Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis*"*. Cet. 2. Toko Gunung Agung, 2002.

Johnny Ibrahim, Author. "Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif." Universitas Indonesia Library. *Accessed* August 6, 2026. https://lib.ui.ac.id.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Juliartha. "Model Implementasi Kebijakan Publik - Google Scholar." *Accessed* August 9, 2026. https://scholar.google.com/scholar?cluster=4341002462667802459&hl=en&as_sdt=2005.

LL.M, Prof Dr Peter Mahmud Marzuki, S. H. ,. M. S. "Penelitian Hukum." https://kbk2742557.perpustakaandigital.com/detail/penelitian-hukum/25319. *Accessed* August 6, 2026. https://kbk2742557.perpustakaandigital.com/detail/penelitian-hukum/25319.

Mawardi, Imam al-. *Ahkam Sulthaniyah: Sistem Pemerintahan Khilafah Islam*. Qisthi Press, 2016.

"Metode Penelitian Hukum.Pdf." n.d. *Accessed* November 25, 2025. https://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf.

Nugroho, Riant. *Public Policy*: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi, *Risk Management* Dalam Kebijakan Publik, Kebijakan Sebagai the Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan. Elek Media Komputindo, n.d.

Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. n.d. *Accessed* November 25, 2025. http://archive.org/details/buku-metode-penelitian-sugiyono.

Suharsimi Arikunto. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, 1992.

Waluyo, Bambang. "Penelitian Hukum Dalam Praktek." Sinar Grafika, 1991.

4. Jurnal dan Karya Ilmiah

Andhini, Sheisa Prastya, and Irsyadul Ibad. "Analisis Penerapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) Di Kota Surakarta." *Competence : Journal of Management Studies* 19, no. 1 (2025): 33–41. https://doi.org/10.21107/kompetensi.v19i1.29584.

Auliyaa, Putri, Rahmat Hidayat, and Rudyk Nababan. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian." *KINERJA* 18, no. 4 (2022): 502–12. https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804.

Brillianti, Early Azza Bening, and Pratiwi Wahyu Widiarti. "Implementasi Aplikasi Taprose Temanku Humas Kominfo Kabupaten Tiban." *Lektur:*

Jurnal Ilmu Komunikasi 3, no. 1 (2020). https://doi.org/10.21831/lektur.v3i1.16823.

Diana, Rashda. "Al-Mawardi dan Konsep Kenegaraan dalam Islam." *TSAQAFAH* 13, no. 1 (2017): 157. https://doi.org/10.21111/tsaqafah.v13i1.981.

Dokumentasi *Laporgub v.2*. n.d.

Islahuddin, Muhammad. "Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kajian Ilmu Ushul Fiqh)." *Asy-Syari'ah : Jurnal Hukum Islam* 6, no. 1 (2020): 49–64. https://doi.org/10.55210/assyariah.v6i1.315.

Maharaksa, Muhammad Sinathria, Hary Dermawan Triharjono, Fadla Nur Fadilah, Sadira Az Zahra Kania Solihat, Siti Mutia Firda, and Zahra Aulia Hidayat. "Implementasi Kebijakan Publik: Pengertian, Model-Model Dan Penerapannya Dalam Contoh Studi Kasus." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 6 (2025): 69–73. https://doi.org/10.59435/menulis.v1i6.320.

Narayana, I. Dewa Gede Agung Putra, and Ikhlas Amri. "Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik Di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali." *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 3, no. 1 (2023): 1–17. https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.2814.

Nur Hanisa, Andi and Hildawati. "Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 3, no. 2 (2021): 8–20. https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.44.

Nur, Muhammad, Dedy Afriadi, Anggi Fp, and Muhammad Adib Alfarisi. *"Injustice in the Workload of the Voting Organizing Group (KPPS) Central Lampung During the 2024 Indonesian General Election*." *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, May 15, 2024, 693–709. https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.2456.inj.

Nur, Muhammad, Ibnor Azli Ibrahim, Siti Maymanatun Nisa, Muhammad Adib Alfarisi, Dedy Afriadi. *"Negotiating Legal Pluralism: Sharia And Civil Law Integration In Brunei Darussalam*." *LEGALITY*: Jurnal Ilmiah Hukum, 535-552, https://doi.org/10.22219/ljih.v33i2.40916.

Nur, Muhammad, Iffah Munifah ZM, Zulfikar Labib EY. *"Sharia Ticketing In West Nusa Tenggara From The Perspective Of Siyasah Syar'iyyah: Implementation Analysis, Formulation Problems, And Legal Integration Prospects."* Asy Syar'iyyah: Jurnal Ilmu Syari'ah dan Perbankan Islam, 160-184.

Nur, Muhammad, Siti Maymanatun Nisa, Tashdieq Ulil Amri Arhamzah, Imaro Sidqi, Doli Witro. *"From Text to Context: The Role of Kyai in Shaping Modern Islamic Inheritance Law."* Al-Manāhij: Jurnal Kajian Hukum Islam, 31-50 https://doi.org/10.24090/mnh.v19i1.9762.

Nuriyanto, Nuriyanto. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep '*Welfare State*'?" *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3 (2016): 428. https://doi.org/10.31078/jk1132.

Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, and Lely Indah Mindarti. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP,)* Vol. 2, no. No. 1 (2013). https://media.neliti.com/media/publications/75541-ID-analisis-pengelolaan-pengaduan-masyaraka.pdf.

Qudsi, Nurul. "Teori Implementasi Kebijakan Edward III." Scribd, October 10, 2016. https://id.scribd.com/document/327059472/Teori-Implementasi-Kebijakan-George-C.

Rahmawati, Annisa, Esa Septian, and Sugiyanto. "Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku Smart City Di Kabupaten Tuban." *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* 8, no. 2 (2024): 106–23. https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.883.

Rahmawati, Rahmawati. "Sistem Pemerintahan Islam Menurut Al-Mawardi Dan Aplikasinya Di Indonesia." *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum* 16, no. 2 (2018): 264–83. https://doi.org/10.35905/diktum.v16i2.621.

Sabeni, Hiasinta, and Emei Dwinanarhati Setiamandani. "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 9, no. 1 (2020): 43–52. https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214.

Sakhi, Dwi Fa'yi Arya, Putri Aprilyana Idi Amin, and Kurniati Kurniati. "Etika Politik Islam Dalam Masyarakat Kontemporer: Perspektif Al-Mawardi." *JURNAL ILMIAH FALSAFAH: Jurnal Kajian Filsafat, Teologi Dan Humaniora* 10, no. 2 (2024): 95–106. https://doi.org/10.37567/jif.v10i2.3052.

Saputri, Fenolia Intan, and Moch Choirul Rizal. "Studi Pemikiran Ketatanegaraan Imam Al-Mawardi." *Verfassung: Jurnal Hukum Tata Negara* 1, no. 1 (2022): 15–32. https://doi.org/10.30762/vjhtn.v1i1.157.

Setyawan, Dody, and Nanang Bagus Srihardjono. "Analisis Implementasi Kebijakan Undang-Undang Desa Dengan Model Edward Iii Di Desa

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Landungsari Kabupaten Malang." *REFORMASI* 6, no. 2 (2016). https://doi.org/10.33366/rfr.v6i2.689.

Solehudin, Ilin, Andri Nurjaman, and Nurul Alamin. "Empat Pilar Dasar Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih Dan Berkualitas Perspektif Islam." *Jurnal Analisa Pemikiran Insaan Cendikia* 6, no. 2 (2023): 100–113. https://doi.org/10.54583/apic.vol6.no2.126.

Syaepudin, Bahrul, and Adie Dwiyanto Nurlukman. "Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government Dengan Aplikasi Tangerang Gemilang." *Jurnal Pekommas* 7, no. 1 (2022): 53–62. https://doi.org/10.56873/jpkm.v7i1.4402.

Tawai, Adrian, and Ariel Putra Johanis. "Implementasi Kebijakan: Analisis Program Keluarga Harapan (PKH) Dengan Model Edward III." *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal* 4, no. 3 (2025): 479–91. https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.83.

Tinggogoy, Deiby Christiana, and John H. Kaloly. "PELAYANAN PUBLIK: Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara)." *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)* 5, no. 1 (2021). https://doi.org/10.31506/jipags.v5i1.10333.

Winedar, Anggraeta Ningtiyas, Desi Desi, Nabila Putri Sapira, and Sisca Novalia. "Prinsip Amanah Dalam Fiqh Siyasah Dan Relevansinya Terhadap Kinerja Pejabat Publik Di Indonesia." *JURNAL ILMIAH NUSANTARA* 3, no. 4 (2026): 917–28. https://doi.org/10.61722/jinu.v3i4.10450.

Wulandari, Serly. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4n-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, no. 2 (2023): 152–66. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627.

Website

"LaporGub! - Tentang Laporgub." *Accessed* November 4, 2025. https://laporgub.jatengprov.go.id/tentang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA