

ABSTRAK

AHMAD SHOLIHUDDIN ASFIYAAK, 12103193122, Implementasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Kasus Kabupaten Tulungagung), Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah, Tulungagung, 2024, Pembimbing: Muksin, M.H.

Kata Kunci : Layanan Aspirasi, Pengaduan Online, *Good Governance*.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya peraturan bupati tulungagung no 6 tahun 2019 tentang pemberlakuan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Tulungagung. Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat merupakan progam dari pemerintah untuk meningkatkan atau lebih pelayanan publik kepada masyarakat di era sekarang. Untuk mencapai tujuan dari layanan aspirasi dan pengaduan online itu sendiri salah satunya adalah dengan memenuhi prinsip-prinsip dari *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa rumusan masalah diantaranya adalah 1) Bagaimana Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dalam Peraturan Bupati No. 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online? 2) Bagaimana Implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Kabupaten Tulungagung dalam perspektif *Good Governance* ? 3) Bagaimana pemahaman Masyarakat tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Tulungagung ?

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris atau penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah dengan pengumpulan data yang diperoleh dari catatan lapangan, kemudian dilakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi yang bisa digunakan untuk menjawab atas permasalahan yang ada dalam penelitian yang sudah dirumuskan diawal. Untuk pengecekan keabsahan data peneliti melakukan observasi secara terus menerus dan triangulasi dengan membandingkan data yangdidapat antara beberapa narasumber kemudian dilakukan analisis dan juga diperiksa kebenarannya.

Hasil penelitian ini sebagai berikut : 1.Di Tulungagung sendiri telah membentuk peraturan untuk layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat. Hal ini diatur dalam peraturan Bupati No. 6 Tahun 2019 Tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Layanan pengaduan dan aspirasi telah sesuai dengan pertauran yang berlaku, yaitu melalui website ataupun media yang lain. 2.Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini dapat mewujudkan pemerintahan yang baik di Tulungagung, karena dengan aplikasi ini dapat menjadikan jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, dan dengan adanya LAPOR-SP4N prinsip-prinsip

dalam *Good Governance* dapat terpenuhi, sehingga dapat terwujud suatu *Good governance*, akan tetapi masih ada kendala yang dialami yaitu disebabkan karena kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi SP4N LAPOR dan kurangnya partisipasi dari masyarakat itu sendiri, adanya tindak lanjut yang lama dari instansi terkait. Sehingga belum sepenuhnya SP4N LAPOR ini memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance*. 3. *Good governance* di Tulungagung dapat terwujud apabila masyarakat memahami mengenai LAPOR-SP4N ini, namun pada realitanya masyarakat di Tulungagung tidak seluruhnya mengetahui LAPOR SP4N ini.

ABSTRACT

AHMAD SHOLIHUDDIN ASFIYAAK, 12103193122, Implementation of People's Online Aspiration and Complaint Services (Lapor) in the Perspective of Good Governance (Case Study of Tulungagung Regency), Constitutional Law Study Program, Faculty of Sharia and Legal Sciences, UIN Sayyid Ali Rahmatullah, Tulungagung, 2024, Supervisor: Muksin, M.H.

Keywords: Aspiration Service, Online Complaint, Good Governance.

This research was motivated by the Tulungagung Regent Regulation No. 6 of 2019 concerning the Implementation of People's Online Aspirations and Complaints (LAPOR) Services in Tulungagung. The people's aspiration and online complaint service is a program from the government to improve or further public services to the community in the current era. To achieve the objectives of the online aspiration and complaint service itself, one of them is to fulfill the principles of good governance, namely accountability, transparency, openness, and the rule of law.

In this study, researchers raised several problem formulations, including: 1) How is the People's Online Aspiration and Complaint Service in Regent Regulation No. 6 of 2019 concerning Online Aspiration and Complaint Services? 2) How is the implementation of the people's online aspiration and complaint service (LAPOR) in Tulungagung Regency in the perspective of Good Governance? 3) What is the community's understanding of the People's Online Aspiration and Complaint Service in Tulungagung Regency?

The research method used is empirical research or field research. The data sources used by researchers are primary and secondary data. The data collection techniques used by this study are observation, interview and documentation techniques. The technical data analysis used is by collecting data obtained from field notes, then presenting data in the form of a brief description then drawing conclusions and verification that can be used to answer the problems in the research that has been formulated at the beginning. To check the validity of the data, researchers make continuous observations and triangulate by comparing data obtained between several sources, then analysis is carried out and also checked for correctness.

From this study, researchers found that: 1. In Tulungagung itself has established regulations for people's online aspiration and complaint services. This is regulated in Regent regulation No. 6 of 2019 concerning People's Online Aspiration and Complaint Services. Complaints and aspirations services are in accordance with applicable regulations, namely through websites or other media. 2. This People's Online Aspiration and Complaint Service can realize good governance in Tulungagung, because with this application it can make a bridge between the government and the community, and with the existence of LAPOR-

SP4N the principles in Good Governance can be fulfilled, so that a Good governance can be realized. 3. Good governance in Tulungagung can be realized if the community understands about this LAPOR-SP4N, but in reality the community in Tulungagung is not all know this SP4N LAPOR.

خالصة

أحمد صالح الدين أشفياء، ١٢١٠٣١٩٣١٢٢، تطبيق خدمات التطلع والشكاوى الشعبية عبر الإنترنت (لابور) من منظور الحكم الرشيد (دراسة حالة محافظة تولونغاغونغ)، برنامج دراسة القانون الدستوري، كلية الشريعة والعلوم القانونية، جامعة سيد علي رحمة الله، تولونغاغونغ، ٢٠٢٤، مشرف: مكسين، م. هـ.

الكلمات المفتاحية: خدمة الطموح، الشكاوى عبر الإنترنت، الحوكمة الرشيدة.

إن الدافع وراء هذا البحث هو لائحة الوصي على تولونجاغونج رقم ٦ لعام ٢٠١٩ بشأن في تولونجاغونج. خدمة تطلعات (لافور) تنفيذ خدمة تطلعات وشكاوى الناس عبر الإنترنت وشكاوى الشعب عبر الإنترنت هي برنامج من الحكومة لتحسين الخدمات العامة للمجتمع في العصر الحالي. ولتحقيق أهداف خدمة التطلعات والشكاوى عبر الإنترنت نفسها، يتمثل أحد أهدافها في تحقيق مبادئ الحكم الرشيد، وهي المساءلة والشفافية والانفتاح وسيادة القانون.

استخدم الباحثون في هذه الدراسة عدة صيغ للمشكلة، منها (١) كيف يتم التطلع إلى الناس عبر الإنترنت وخدمة الشكاوى عبر الإنترنت في لائحة تنظيمية رقم ٦ لعام ٢٠١٩ بشأن خدمات التطلع والشكاوى عبر الإنترنت؟ (٢) كيف يتم تنفيذ خدمة تطلعات الناس وشكاوهم في محافظة تولونجاغونج من منظور الحوكمة الرشيدة؟ (٣) كيف يتم (لافور) عبر الإنترنت فهم الجمهور لخدمة تطلعات الشعب عبر الإنترنت وخدمة الشكاوى عبر الإنترنت في محافظة تولونجاغونج؟

أسلوب البحث المستخدم هو البحث التجريبي أو البحث الميداني. مصادر البيانات المستخدمة من قبل الباحثين هي البيانات الأولية والثانوية. تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. وتتمثل تقنية تحليل البيانات المستخدمة في جمع البيانات التي تم الحصول عليها من الملاحظات الميدانية، ثم عرض البيانات في شكل وصف موجز، ثم استخلاص الاستنتاجات والتحقق منها والتي يمكن استخدامها للإجابة عن المشاكل في البحث التي تمت صياغتها في البداية. وللتحقق من صحة البيانات، قام الباحثان بالملاحظة المستمرة والتثليث من خلال مقارنة البيانات التي تم الحصول عليها بين عدة مصادر ثم تحليلها والتحقق من صحتها.

من هذه الدراسة، وجد الباحثون ما يلي: ١. في تولونغاغونغ نفسها وضعت لوائح تنظيمية لخدمات تطلع الناس على الإنترنت وخدمات الشكاوى عبر الإنترنت. وقد تم تنظيم ذلك في اللائحة التنظيمية رقم ٦ لعام ٢٠١٩ بشأن خدمات تطلعات الناس وشكاوهم عبر الإنترنت. تتوافق خدمات الشكاوى والتطلعات عبر الإنترنت مع اللوائح المعمول بها، أي من خلال المواقع الإلكترونية أو وسائل الإعلام الأخرى. ٢. يمكن لخدمة التطلعات والشكاوى الشعبية عبر الإنترنت هذه أن تحقق الحكم الرشيد في تولونجاغونج، لأنه من خلال هذا التطبيق يمكن تحقيق (LAPOR-SP4N) يمكن أن يكون جسراً بين الحكومة والمجتمع، ومع وجود المبادئ في الحكم الرشيد، بحيث يمكن تحقيق الحكم الرشيد. ٣. يمكن تحقيق الحوكمة

الرشيذة في تولونجائجونج إذا كان المجتمع المحلي على دراية بهذا البرنامج، ولكن في الواقع فإن المجتمع المحلي في تولونجائجونج لا يعرف جميعًا هذا البرنامج.