

ABSTRAK

Anindya Rizki Fadillah, 126103212120 “Implementasi Peraturan Presiden No. 76/2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR!) (Studi Kasus Di Dinas Komunkasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek)”. Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025.

Pembimbing: Dr. H. M. Darin Arif Mu'allifin, S.H., M. Hum.

Kata Kunci: Implementasi, Peraturan Presiden No. 76/2013, SP4N LAPOR!, Pengelolaan, Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya masyarakat Kabupaten Trenggalek yang masih belum mengetahui akan keberadaan SP4N LAPOR! sebagai media aduan pelayanan publik. Pelaksanaan pengelolaan yang masih kurang terimplementasikan dengan baik, sehingga Dinas Kominfo sebagai penanggungjawab perlu untuk mengimplementasikan Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 sebagai acuan dalam menangani masalah tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana implementasi Peraturan Presiden Nomor 76 /2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek? 2) Apa faktor penghambat dari pelaksanaan SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan yuridis empiris yang dapat disebut juga dengan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer yang diperoleh peneliti langsung dari informan terkait obyek penelitian, dan sumber data sekunder yang diperoleh peneliti dari buku-buku, jurnal, artikel, koran, majalah, peraturan perundang-undangan, dan bahan referensi lainnya yang relevan terkait dengan judul peneliti. Serta penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif analitis.

Hasil dari penelitian ini ialah 1) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek telah melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada SP4N LAPOR! dengan baik sesuai dengan Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013. 2) Dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N LAPOR! masih terdapat faktor penghambat yaitu faktor yang *pertama*, masyarakat tidak mengetahui fungsi SP4N LAPOR! sebagai media aduan dan faktor yang *kedua*, kurangnya responsif dari pejabat penghubung.

ABSTRACT

Anindya Rizki Fadillah, 126103212120 “Implementation Of Presidential Regulation No. 76/2013 Concerning The National Public Service Complaint Management System For People’s Online Aspiration And Complaint Service (SP4N LAPOR!) (Case Study At The Trenggalek Regency Communication And Informatics Office)”. Thesis Constitutional Law Study Program, Faculty of Sharia and Legal Sciences, State Islamic University (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025.

Advisor: Dr. H. M. Darin Arif Mu’allifin, S.H., M. Hum.

Keywords: Implementation, Presidential Regulation No. 76/2013, SP4N LAPOR!, Management, Trenggalek Regency Communication and Information Office

This research is motivated by the fact that many people in Trenggalek Regency still do not know about the existence of SP4N LAPOR! as a public service complaint media. The implementation of management is still not well implemented, so the Office of Communication and Information as the person in charge needs to implement Presidential Regulation No. 76 of 2013 as a reference in dealing with these problems.

The problem formulations in this study are: 1) How is the implementation of Presidential Regulation No. 76/2013 concerning the National Public Service Complaint Management System for People’s Online Aspiration and Complaint Service (SP4N LAPOR!) at the Trenggalek Regency Communication and Information Office? 2) What are the inhibiting factors of the implementation of SP4N LAPOR! in Trenggalek Regency and what are the solutions to overcome them?.

This research method uses a qualitative research method with a type of empirical juridical approach which can also be called field research. Data collection techniques used, namely by conducting observations, interviews, and documentation. The data sources used are primary data sources obtained by researchers directly from informants related to the object of research, and secondary data sources obtained by researchers from books, journals, articles, newspapers, magazines, laws and regulations, and another relevant reference materials related to the research title. And this research uses analytical descriptive data analysis techniques.

The results of this study are 1) The Communication and Information Office of Trenggalek Regency has managed public service complaints on SP4N LAPOR! well in accordance with Presidential Regulation No. 76 of 2013. 2) In the implementation of SP4N LAPOR! management, there are still inhibiting factors, namely the first factor, the public does not know the function of SP4N LAPOR! as a media for complaints and the second factor, the lack of responsiveness from liason officials.

الملخص

أنينديا رزقي فضيله، 126103212120 ”تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 2013/76 بشأن نظام إدارة شكاوى الخدمة العامة الوطنية لتلقي الشكاوى والشكاوى عبر الإنترنت (SP4N LAPOR!) دراسة حالة في مكتب الاتصالات والمعلوماتية في محافظة ترينجاليك“. أطروحة برنامج دراسة القانون الدستوري في كلية الشريعة والعلوم القانونية بالجامعة الإسلامية الحكومية سيد علي رحمة الله تولونغاونغ، 2025.

المشرف: الدكتور ح. م. دارين عارف المؤلفين، بكالوريوس في الشريعة، ماجستير في العلوم الإنسانية

الكلمات المفتاحية: تنفيذ، اللائحة الرئاسية رقم 76 لسنة 2013، نظام الشكاوى الوطن (SP4N LAPOR!)، الإدارة، دائرة الاتصالات والمعلومات بمحافظه ترينجاليك

الدافع وراء هذا البحث هو حقيقة أن العديد من الناس في محافظة ترينجاليك لا يزالون لا يعرفون عن وجود SP4N LAPOR! لا يزال تنفيذ الإدارة لا يتم تنفيذه بشكل جيد، لذلك يحتاج مكتب الاتصالات والمعلومات باعتباره الشخص المسؤول إلى تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 76 لعام 2013 كمرجع في التعامل مع هذه المشاكل.

صياغات المشكلة في هذه الدراسة هي: 1) كيف يتم تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 76 / 2013 المتعلقة بالنظام الوطني لإدارة شكاوى الخدمة العامة الوطنية لتلقي شكاوى الناس عبر الإنترنت وخدمات الشكاوى (SP4N LAPOR!) في مكتب الاتصالات والمعلوماتية في محافظة ترينجاليك؟ 2) ما هي العوامل التي تعيق تنفيذ نظام SP4N LAPOR! في محافظة ترينجاليك وما هي الحلول للتغلب عليها؟

يستخدم هذا المنهج البحثي أسلوب البحث الكيفي بنوع من المنهج الفقهي التحريبي الذي يمكن تسميته أيضاً بالبحث الميداني. وتستخدم تقنيات جمع البيانات من خلال إجراء الملاحظات والمقابلات والتوثيق. ومصادر البيانات المستخدمة هي مصادر البيانات الأولية التي حصل عليها الباحثون مباشرة من المخبرين ذوي الصلة بموضوع البحث، ومصادر البيانات الثانوية التي حصل عليها الباحثون من الكتب والدوريات والمقالات والصحف والمجلات والقوانين واللوائح وغيرها من المواد المرجعية ذات الصلة بعنوان البحث. ويستخدم هذا البحث تقنيات التحليل الوصفي التحليلي للبيانات.

نتائج هذا البحث هي: 1) لقد قامت دائرة الاتصالات والمعلومات بمحافظه ترينجاليك بإدارة شكاوى الخدمات العامة على SP4N LAPOR! بشكل جيد وفقاً لللائحة الرئاسية رقم 76 لسنة 2013. 2) في تنفيذ إدارة SP4N LAPOR! لا تزال هناك عوامل معيقة، وهي: العامل الأول، أن المجتمع لا يعرف وظيفة SP4N LAPOR! كوسيلة لتقديم الشكاوى، والعامل الثاني، هو قلة الاستجابة من قبل المسؤولين الرابطين.