



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM

Efektivitas Penanganan Aduan Masyarakat Melalui Kanal Digital
oleh Satpol PP Provinsi Jawa Tengah

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
Program Studi Ilmu Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :
Amana Fitria Chusaeni
NPM. 221003742019722

SEMARANG
2026

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG FAKULTAS HUKUM

Efektivitas Penanganan Aduan Masyarakat Melalui Kanal Digital
oleh Satpol PP Provinsi Jawa Tengah

SKRIPSI

Telah dilakukan pengujian di hadapan Tim Penguji
dan memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
Program Studi Ilmu Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :
Amana Fitria Chusaeni
NPM. 221003742019722

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua,


Yasminingrum, SH., M.Hum
NUPTK. 7556738639230073

Anggota,


Sumartini Dewi, SH., M.Hum
NUPTK. 1640744645230082

Anggota,


Dr. Edi Pranoto, SH., M.Hum
NUPTK. 9744743644130122

Mengetahui
Dekan,


Prof. Dr. Edy Lisdiyono, SH.MHum
NUPTK. 2757741642130072

SEMARANG
2026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Umum Efektivitas Hukum	11
B. Tinjauan Umum Aduan Masyarakat	15
C. Tinjauan Khusus Satuan Polisi Pamong Praja	18
1. Pengertian Satuan Polisi Pamong Praja	18
2. Sejarah dan Dasar Hukum Satuan Polisi Pamong Praja	20
3. Tugas, Fungsi, dan Kewenangan Satuan Polisi Pamong Praja ...	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Tipe Penelitian	27
B. Spesifikasi Penelitian	27
C. Sumber Data.....	27
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Metode Penyajian Data	29

F. Metode Analisa Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	31
A. Aduan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Melalui Kanal Digital yang Ditangani Oleh Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2024-2025	31
B. Penanganan Aduan Masyarakat Melalui Kanal Digital oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Tengah	40
C. Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Penanganan Aduan Masyarakat Melalui Kanal Digital oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Tengah	47
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

ABSTRAK

Penanganan aduan masyarakat secara digital merupakan instrumen partisipasi publik yang diatur Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018. Mekanisme tersebut mengharuskan tindak lanjut yang cepat, transparan, dan akuntabel oleh Satpol PP sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018. Praktiknya masih menunjukkan kendala dan minimnya verifikasi lapangan. Permasalahan penelitian ini (1) bagaimana penanganan aduan masyarakat melalui kanal digital oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Tengah? dan (2) apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas penanganan aduan masyarakat melalui kanal digital oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Tengah? Tipe penelitian ini penelitian hukum empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif. Data penelitian ini data primer berupa hasil wawancara dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini penanganan aduan masyarakat oleh Satpol PP Provinsi Jawa Tengah melalui kanal digital dilaksanakan secara bertahap dan sistematis mulai dari penerimaan dan pencermatan awal untuk menilai validitas serta kewenangan, dilanjutkan disposisi pimpinan dan koordinasi bidang terkait. Proses berlanjut pada verifikasi lapangan sebagai dasar penentuan tindakan sesuai Perda seperti teguran, mediasi, atau penertiban dan dilanjutkan dengan penyusunan laporan dan pemberian umpan balik kepada pelapor. Efektivitas penanganan aduan masyarakat melalui kanal digital oleh Satpol PP Provinsi Jawa Tengah dipengaruhi berbagai faktor. Faktor hukum dan partisipasi masyarakat telah mendukung karena mekanisme berbasis regulasi dan tingginya kesadaran melapor. Kendala utama terdapat pada faktor penegak hukum, sarana prasarana, dan kebudayaan. Kondisi tersebut menyebabkan penanganan aduan belum optimal meskipun upaya peningkatan kapasitas dan sistem terus dilakukan.

Kata Kunci: Efektivitas, Penanganan Aduan Masyarakat, Satpol PP.