

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PENGADUAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN RAMBIPUJI KABUPATEN
JEMBER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**



PENULISAN HUKUM/SKRIPSI

Diajukan sebagai Tugas Akhir

Program Sarjana Bidang Ilmu Hukum

Oleh,

Bagus Riswantoro

NIM : 2010111103

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

2026

PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PENGADUAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN RAMBIPUJI KABUPATEN
JEMBER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

Diterima dan diuji oleh Tim Penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Januari 2026

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji ;

Ketua



Dr. Fauziyah, S.H., M.H.
NPK : 1981071111109624

Sekretaris



Icha Cahyaning Putri, S.H., M.H.
NPK : 1990050611703780

Anggota



Yunita Reykasari, S.H., M.H.
NPK : 1986051411703782

Mengesahkan

Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas Hukum
Dekan,



Ahmad Suryono, S.H., M.H.
NPK : 1981052111703779

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagus Riswantoro

NIM : 2010111103

Judul : IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PENGADUAN SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN RAMBIPUJI
KABUPATEN JEMBER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan saya sendiri, saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Jember atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jember.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 8 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Bagus Riswantoro

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kerunia dan Rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Ahmad Suryono, S.H., M.H.. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Ibu Yunita Reykasari, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penulisan skripsi.
3. Ibu Dr. Fauziah, S.H., M.H.. selaku Ketua Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penulisan skripsi.
4. Ibu Icha Cahyaning Fitri, S.H., M.H.. selaku Ketua Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penulisan skripsi.

5. Bapak Roni Herman Baza, selaku kepala kantor kecamatan Rambipuji yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan tugas penelitian ini dengan baik.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Unmuh yang membantu dan memberi jalan kelancaran penulis.
7. Ibu Endang, selaku orangtua tercinta yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Sahabat-sahabatku Rizal, Rafiqoh, dan Vadya yang telah menemani penulis selama perkuliahan serta membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Jember, 13 Januari 2026

Bagus Riswantoro

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Metode Pendekatan.....	6
1.5.2 Jenis Penelitian.....	7
1.5.3 Sumber Data.....	7
1.5.4 Teknik Pengumpulan	8
1.5.5 Teknik Analisis Data	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Kebijakan Publik	10
2.2 Teori Pelayanan Publik	12

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Standart Pelayanan Publik	15
2.2.4 Hak dan Kewajiban Pelayanan Publik	17
2.3 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.....	20
2.4 Teori Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	24
2.4.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	24
2.4.2 Teori Standart Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	27
2.4.3 Perbedaan PATEN di Kecamatan dengan Dispenduk Capil	31
2.5 Teori Kewenangan dan Teori Tanggung Jawab	33
2.5.1 Teori Kewenangan	33
2.5.2 Teori Tanggung Jawab	37
2.6 Teori <i>Good Goernance</i>	40
2.7 Teori Kepuasan Masyarakat.....	44
2.7.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	44
2.7.2 Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat.....	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
3.1 Pengelolaan Pengaduan Telah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Pelayanan publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	49
3.2 Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.....	53

BAB IV PENUTUP	63
-----------------------------	-----------

4.1 Kesimpulan	63
----------------------	----

4.2 Saran	64
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

