

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PADANG NOMOR 86
TAHUN 2022 TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI PADANG GERAK CEPAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Sarjana Hukum*



Diajukan Oleh :

FYKAR PRATAMA

1910012111017

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2023

No. Reg: 07/Skripsi/HTN/FH/VIII-2023

UNIVERSITAS BUNG HATTA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

No. Reg:07/Skripsi/HTN/FH/VIII-2023

Nama : FYKAR PRATAMA
NPM : 1910012111017
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA
PADANG NOMOR 86 TAHUN 2022
TENTANG PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI PADANG GERAK
CEPAT

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Enam Belas Bulan Agustus Tahun Dua
Ribu Dua Puluh Tiga untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Nurbeti, S.H., M.H

(Pembimbing)



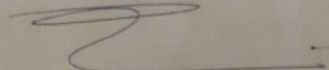
Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Tata Negara



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)



(Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H)

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

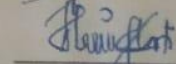
No. Reg:07/Skripsi/HTN/FH/VIII-2023

Nama : FYKAR PRATAMA
NPM : 1910012111017
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA
PADANG NOMOR 86 TAHUN 2022
TENTANG PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI PADANG GERAK
CEPAT

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Tata Negara pada Hari Kamis Tanggal Tujuh Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI :

1. Nurbeti,S.H.,M.H (Ketua/Pembimbing)
2. Dr.Sanidjar Pebrihariati R,S.H.,M.H (Anggota Penguji)
3. Dr.Maiyestati,S.H.,M.H (Anggota Penguji)



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PADANG NOMOR 86
TAHUN 2022 TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI PADANG GERAK CEPAT**

Fykar Pratama¹, Nurbeti, S.H., M.H¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : fykarpp@gmail.com

ABSTRAK

Adanya Peraturan Walikota yang dapat membuat masyarakat menerima pelayanan publik dari pemerintahan secara profesional dan efektif. Dalam hal ini Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat. Rumusan masalah penelitian ini yaitu (1) Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat (2) Apa Sajakah Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Pemerintah Kota Padang Dalam Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat (3) Apa Sajakah Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kota Padang Dalam Mengatasi Kendala Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer melalui wawancara dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen dan wawancara. Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat dapat di lihat pada terbentuknya dan terlaksananya Program Padang Gerak Cepat, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dan menempatkan masyarakat untuk berpartisipasi penuh dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang. (2) Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Pemerintah Kota Padang Dalam Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat yaitu kendala Internal dan kendala eksternal. (3) Upaya-Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kota Padang Dalam Mengatasi Kendala Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat Menambah sumber daya manusia yang berkualitas, sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya Padang Gerak Cepat, meningkatkan pelayanan berupa fasilitas Infomasi telekomunikasi dilingkungan masyarakat.

Kata Kunci: Padang Gerak Cepat, Pengaduan Masyarakat, Kota Padang

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis bersyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah dengan baik. Shalawat dan salam selalu penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua kepada zaman yang penuh pendidikan dan ilmu pengetahuan, semoga beliau tetap menjadi suri teladan hingga akhir zaman, dan semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhir nanti.

Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PADANG NOMOR 86 TAHUN 2022 TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PADANG GERAK CEPAT”**

Ini diselesaikan dan diajukan penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dalam segi materi, penulisannya dan pengkajiannya.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih banyak kepada Pembimbing **Ibu Nurbeti, S.H, M.H.**, yang telah memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk serta bersedia memberikan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini, penulis tidak dapat menyelesaikan dari awal sampai akhir tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Selain itu,

penyelesaian penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu di dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum, yang selama ini telah banyak memberikan bekal ilmu bagi penulis selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Staf Tenaga Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Swesti Fanloni, S.STP, M.Si selaku Kabag Organisasi Sekretariat Daerah Kota Padang yang telah bersedia memberikan waktu dalam melakukan wawancara untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Ayah Iskandar dan Ibu Fitri Yeni yang telah memberikan doa, dan kasih sayang dan semua dukungan moril dan materilnya.

8. Kepada kedua adik saya yang saya cintai Intan Putri Syahrani dan Inara Khaira Syua.
9. Kepada sahabat penulis Fahrezi Juliano, Purma Deska, Yulmasri, Sahril Al latif, Roby Putra Jades, dan Taufiqul Haadi yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan seluruh teman-teman angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang sama- sama berjuang untuk menyelesaikan studi strata satu nya.
10. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan serta penulis mohon saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian. Akhir kata penulis sampaikan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang, khususnya penulis sendiri.

Aamiin yarabbal'alamiin.

Padang, Agustus 2023
Penulis

FYKAR PRATAMA

NPM : 1910012111017

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Umum Tentang Implementasi	10
B. Tinjauan Umum Tentang Pengaduan Masyarakat.....	12
C. Tinjauan Umum Tentang Pemerintah Kota Padang	26
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat	33
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Pemerintah Kota Padang Dalam Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat	44

C. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kota Padang Dalam Mengatasi Kendala Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat	46
BAB IV PENUTUP.....	49
A. Simpulan.....	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA