

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Kudus

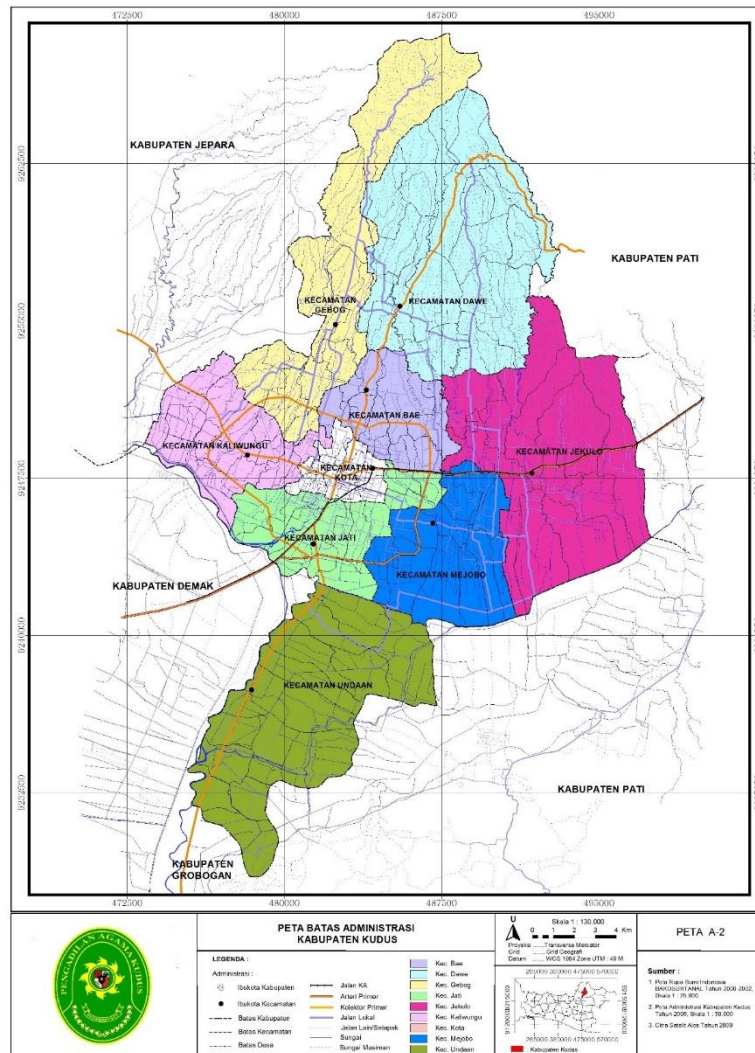
2.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Kudus

Kabupaten Kudus merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Tengah yang terletak kurang lebih 51 km di sebelah timur Kota Semarang. Ditinjau dari aspek kewilayahan, Kabupaten Kudus memiliki luas wilayah administratif sebesar 42.515,64 Ha (425,16 km²) yang menjadikannya sebagai kabupaten dengan wilayah terkecil di Provinsi Jawa Tengah.

Meskipun memiliki cakupan wilayah yang relatif terbatas, Kabupaten Kudus memegang posisi strategis karena dilintasi oleh jalur utama Pantai Utara (Pantura) yang menghubungkan dua pusat pertumbuhan ekonomi utama, yaitu Semarang sebagai Ibu Kota Jawa Tengah dan Surabaya sebagai Ibu Kota Jawa Timur. Secara administratif, batas-batas wilayah Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: Berbatasan langsung dengan Kabupaten Jepara dan Kabupaten Pati.
- b. Sebelah Timur: Berbatasan dengan wilayah Kabupaten Pati.
- c. Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kabupaten Grobogan dan Kabupaten Demak.

d. Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kabupaten Jepara dan Kabupaten Demak.



Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kabupaten Kudus

Sumber: Pengadilan Agama Kabupaten Kudus (2025)

Jarak terjauh dari barat ke timur adalah sekitar 16 km, sedangkan dari utara ke selatan mencapai 22 km. Kondisi geografis ini menempatkan Kudus pada posisi strategis di jalur pantura timur Jawa Tengah yang menghubungkan Kota Semarang dengan Surabaya.

Secara administratif pemerintahan, Kabupaten Kudus terbagi menjadi sembilan kecamatan yang mencakup 123 desa dan 9 kelurahan. Pusat pemerintahan Kabupaten terletak di Kecamatan Kota Kudus.

Tabel 2. 1 Daftar Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Kudus

No	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan
1.	Kaliwungu	15
2.	Kota Kudus	25
3.	Jati	14
4.	Undaan	16
5.	Mejobo	11
6.	Jekulo	12
7.	Bae	10
8.	Gebog	11
9.	Dawe	18
Total: 132 Desa/Kelurahan		

Sumber: Kabupaten Kudus Dalam Angka, BPS (2025)

Kabupaten Kudus merupakan daerah administratif yang terdiri dari 9 kecamatan yaitu Kaliwungu, Kota, Jati, Undaan, Mejobo, Jekulo, Bae, Gebog, dan Dawe. Kesembilan kecamatan tersebut secara keseluruhan terbagi menjadi 132 desa dan kelurahan. Setiap kecamatan memiliki karakteristik dan jumlah desa yang berbeda-beda. Kecamatan Kota menjadi kecamatan dengan jumlah desa paling banyak, yakni mencapai 25 desa. Sebaliknya, Kecamatan Bae tercatat sebagai kecamatan dengan jumlah desa paling sedikit yaitu hanya terdiri dari 10 desa. Perbedaan jumlah desa di setiap kecamatan ini turut memengaruhi beban kerja administrasi, pelayanan publik, serta strategi pembangunan yang disesuaikan dengan wilayah masing-masing

2.1.2. Kondisi Geografis dan Topografis Kabupaten Kudus

Kabupaten Kudus merupakan salah satu wilayah administratif strategis di Provinsi Jawa Tengah yang dikenal sebagai simpul perekonomian regional berkat industri rokok kretek dan wisata religinya. Secara astronomis, wilayah Kabupaten Kudus membentang di antara koordinat $6^{\circ}51'$ - $7^{\circ}16'$ Lintang Selatan dan $110^{\circ}36'$ - $110^{\circ}50'$ Bujur Timur.

Meskipun memiliki luas wilayah yang relatif kecil dibandingkan kabupaten lain di Jawa Tengah, Kabupaten Kudus memiliki topografi yang unik dan bervariasi. Kecamatan-kecamatan tersebut memiliki karakteristik geografis yang berbeda, mulai dari Kecamatan Dawe dan Gebog yang berada di lereng pegunungan hingga Kecamatan Jati dan Kota yang merupakan pusat perkotaan.

Tabel 2. 2 Luas dan Tinggi Wilayah Kecamatan di Kabupaten Kudus

No	Kecamatan	Luas Wilayah(km)	Tinggi Wilayah (mdpl)
1	Kaliwungu	32,71	17
2	Kota Kudus	10,47	31
3	Jati	26,20	17
4	Undaan	71,77	50
5	Mejobo	36,77	14
6	Jekulo	82,92	12
7	Bae	23,32	55
8	Gebog	55,06	155
9	Dawe	85,84	500
Kabupaten Kudus		425,15	31

Sumber: Kabupaten Kudus Dalam Angka, BPS 2025

Kondisi topografis Kabupaten Kudus yang terdiri dari sembilan kecamatan dengan variasi luas wilayah dan ketinggian permukaan tanah. Secara keseluruhan, Kabupaten Kudus memiliki luas wilayah 425,15 km² dengan rata-rata ketinggian 31 meter di atas permukaan laut. Namun, setiap kecamatan memiliki karakteristik topografis yang berbeda dan berpengaruh terhadap pola pemukiman, potensi wilayah, serta arah kebijakan pembangunan.

Beberapa kecamatan memiliki wilayah dengan ketinggian rendah, seperti Kecamatan Mejobo 14 mdpl, Jekulo 12 mdpl, dan Kaliwungu serta Jati 17 mdpl. Kecamatan Kota Kudus yang menjadi pusat pemerintahan juga berada pada ketinggian rendah, yakni 31 mdpl. Kondisi topografi yang rendah ini umumnya mendukung perkembangan aktivitas ekonomi dan pusat layanan publik karena relatif mudah diakses. Di sisi lain, Kecamatan Gebog berada pada ketinggian 155 mdpl dan Kecamatan Dawe memiliki ketinggian paling tinggi di Kabupaten Kudus yaitu 500 mdpl. Kedua kecamatan ini dikenal sebagai wilayah pegunungan atau dataran tinggi yang memiliki karakteristik ekologis dan potensi sumber daya alam yang berbeda dari kecamatan lain, termasuk potensi pertanian, perkebunan, serta pariwisata alam.

2.2. Pemerintahan Kabupaten Kudus

2.2.1 Arah Kebijakan dan Visi Misi Pembangunan

Dalam konteks penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2025, arah kebijakan pembangunan Kabupaten Kudus berpedoman pada dokumen perencanaan daerah yang

relevan untuk masa transisi dan kepemimpinan daerah. Berdasarkan Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2024-2026, fokus utama pemerintah daerah adalah menjaga kesinambungan pembangunan pasca berakhirnya periode RPJMD sebelumnya.

Adapun visi jangka panjang yang menjadi landasan semangat pembangunan Kabupaten Kudus adalah: "Kudus Bangkit Menuju Kabupaten Modern, Religius, Cerdas, dan Sejahtera.". Demi merealisasikan visi tersebut dan menjawab tantangan pelayanan publik di era digital, Pemerintah Kabupaten Kudus menetapkan beberapa tujuan strategis dalam RPD 2024-2026, di antaranya:

1. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*): Sasaran utamanya adalah meningkatnya akuntabilitas kinerja, integritas birokrasi, dan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh teknologi informasi.
2. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia: Melalui akses pendidikan dan kesehatan yang lebih baik serta responsif terhadap kebutuhan warga.
3. Transformasi Ekonomi dan Infrastruktur: Memastikan pembangunan infrastruktur yang merata dan mendukung daya saing daerah.

2.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis urusan pemerintahan yang membantu Bupati dalam menyelenggarakan kewenangan daerah di bidang komunikasi dan informatika,

statistik, serta persandian. Dalam ekosistem tata kelola pemerintahan modern khususnya dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Diskominfo memegang peranan yang sangat sentral dan strategis. Diskominfo tidak hanya bertugas menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, tetapi juga bertanggung jawab penuh atas pengembangan, pengintegrasian, dan pemeliharaan berbagai aplikasi layanan publik termasuk sistem pengaduan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, akuntabel, dan terintegrasi.

2.3.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

1. Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

“Terwujudnya pelayanan yang prima dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi”

2. Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

Dalam upaya untuk mencapai visi tersebut, Diskominfo mempunyai misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kapasitas layanan dengan mengembangkan Teknologi dan Infrastruktur Informatika.
2. Pemberdayaan Potensi Masyarakat dan Kerja Sama Lembaga Komunikasi dan Informasi.
3. Mewujudkan aparatur yang profesional dan berintegritas

2.3.2 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

Mengacu pada Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten

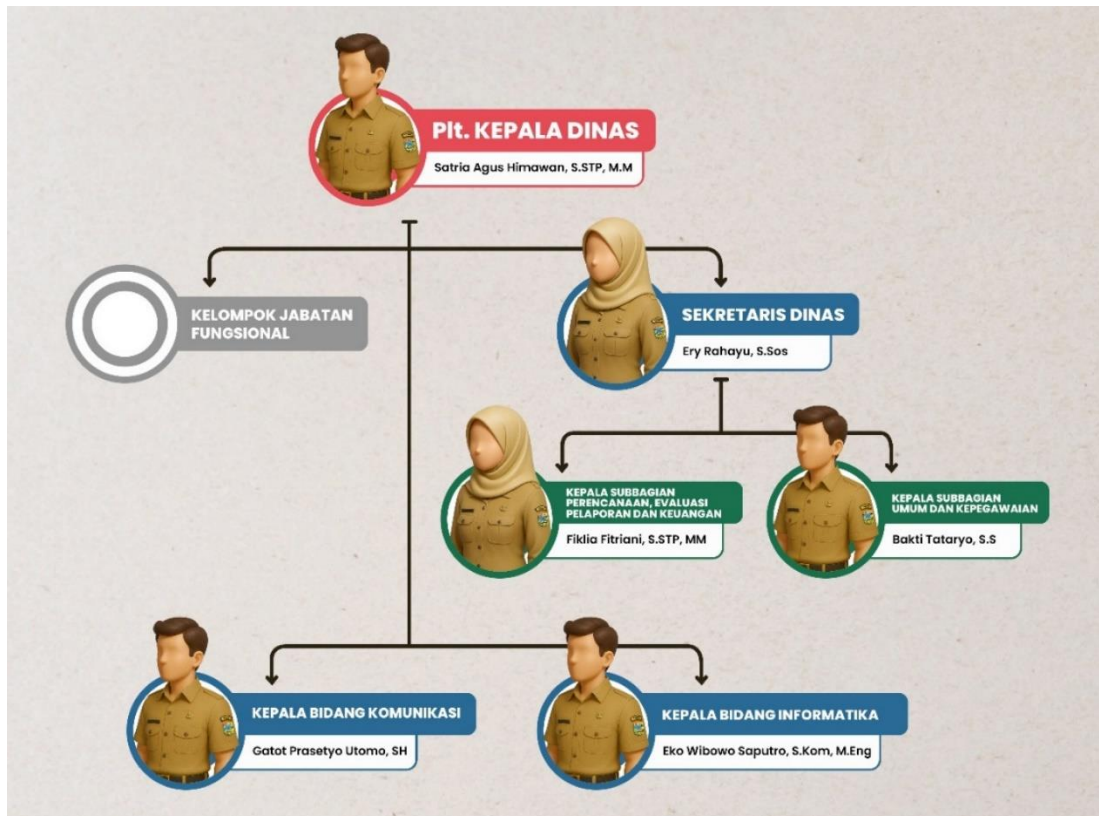
Kudus, Diskominfo mengemban tugas pokok untuk membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian, termasuk tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Diskominfo Kabupaten Kudus menyelenggarakan fungsi-fungsi strategis sebagai berikut:

1. Perumusan Kebijakan Teknis: Merumuskan kebijakan strategis di bidang pengelolaan informasi publik, pengembangan aplikasi informatika, serta keamanan informasi dan persandian.
2. Pelaksanaan Kebijakan: Mengimplementasikan program kerja terkait penyediaan infrastruktur teknologi informasi, pengelolaan *data center*, serta diseminasi informasi pembangunan kepada masyarakat.
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan: Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan komunikasi dan informatika, termasuk efektivitas sistem aplikasi layanan publik.
4. Pelaksanaan Administrasi Dinas: Menyelenggarakan tata kelola administrasi perkantoran yang mendukung kelancaran tugas teknis.
5. Pelaksanaan Fungsi Lain: Menjalankan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikn oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2.3.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Kudus

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus disusun secara hierarkis dan fungsional untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi yang kompleks. Pembagian struktur ini dirancang untuk memastikan adanya spesialisasi dalam pengelolaan urusan pemerintahan yang beragam, mulai dari aspek teknis infrastruktur digital hingga pengelolaan komunikasi publik. Berikut merupakan struktur organisasi dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
3. Kepala Subbagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan
4. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
5. Kepala Bidang Komunikasi
 - a. Seksi Informasi dan Dokumentasi
 - b. Seksi Komunikasi Publik
6. Bidang Informatika
 - a. Seksi Sistem Informasi dan Statistik
 - b. Seksi Teknik Informasi dan Persandian
7. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

Sumber: <https://diskominfo.kuduskab.go.id/> (2025)

Pengelolaan sistem pengaduan di Kabupaten Kudus dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang secara struktural berada di bawah Bidang Komunikasi. Bidang ini memiliki tugas dalam penyelenggaraan informasi, dokumentasi, dan komunikasi publik, termasuk pelayanan pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, sistem pengaduan difungsikan sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah untuk menampung aspirasi, keluhan, serta laporan terkait pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui mekanisme penerimaan, pencatatan, penyaluran, dan

pemantauan tindak lanjut pengaduan kepada perangkat daerah terkait sesuai dengan kewenangannya. Penempatan pengelolaan pengaduan pada Bidang Komunikasi menunjukkan bahwa layanan pengaduan merupakan bagian dari layanan komunikasi publik yang terintegrasi dengan penyediaan informasi dan pelayanan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Kudus.

2.4 Kebijakan Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral

2.4.1 Mekanisme dan Regulasi Pengaduan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus No. 37 Tahun 2020

Peraturan Bupati Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral di Kabupaten Kudus diterbitkan sebagai respon terhadap dinamika teknologi informasi yang mendorong masyarakat untuk menuntut pelayanan publik yang lebih cepat dan transparan. Filosofi utama peraturan ini adalah menciptakan sebuah sistem yang terpusat dan terkoordinasi, mengingat sebelumnya layanan pengaduan mungkin tersebar secara parsial di berbagai instansi sehingga menyulitkan masyarakat.

Kekuatan utama dari regulasi ini terletak pada jangkauannya yang bersifat lintas sektoral. Artinya, Pemerintah Kabupaten Kudus tidak hanya memfasilitasi aduan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah saja, tetapi juga menjembatani aduan masyarakat terhadap instansi vertikal yang beroperasi di wilayah Kudus. Layanan publik yang tercakup meliputi layanan di Kepolisian Resor, Kejaksaan Negeri,

Pengadilan Negeri, Kementerian Agama, SAMSAT, Kantor Pertanahan, hingga Kantor Pajak. Selain aspek administratif, regulasi ini juga secara spesifik mencakup aduan fisik berupa infrastruktur dan sarana prasarana publik, seperti jalan, jembatan, drainase, lampu penerangan jalan, hingga taman kota. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pengaduan ini berlandaskan pada asas-asas *good governance*, di antaranya transparansi untuk membuka akses informasi yang jujur, koordinasi antar-instansi yang kuat, serta akuntabilitas dimana seluruh proses penanganan aduan harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Mekanisme pengaduan dalam peraturan ini dirancang berbasis teknologi informasi untuk menjamin aksesibilitas dan akuntabilitas. Proses ini dimulai dari inisiatif masyarakat (pengadu) yang diwajibkan menggunakan aplikasi pengaduan online yang telah terintegrasi dengan sistem nasional Lapor SP4N melalui laman kuduskab.lapor.go.id atau melalui aplikasi kudus sehat.

Peraturan ini menerapkan standar verifikasi yang ketat sejak tahap pelaporan untuk menjamin validitas laporan, Masyarakat yang hendak mengadu wajib mengisi formulir digital yang memuat identitas lengkap serta uraian substansi laporan. Lebih jauh lagi, apabila pengaduan tersebut berkaitan dengan layanan publik lintas sektoral atau kerusakan infrastruktur fisik, terdapat kewajiban bagi pengadu untuk menyertakan bukti visual berupa foto lokasi atau objek yang diadukan. Syarat ini memiliki implikasi hukum bahwa setiap data yang dikirimkan haruslah akurat dan dapat

dipertanggungjawabkan, menempatkan pengadu sebagai pihak yang turut bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang disampaikannya.

Di sisi internal pemerintahan, pengelolaan pengaduan tidak dilakukan secara serampangan melainkan melalui tujuh tahapan prosedural yang sistematis sebagaimana diatur dalam Pasal 10. Proses dimulai dengan Pencatatan seluruh aduan yang masuk, dilanjutkan dengan Verifikasi untuk memastikan kelengkapan syarat identitas pengadu. Tahapan berikutnya adalah klasifikasi, dimana pengelola membedah bobot masalah untuk menentukan apakah aduan tersebut dapat diselesaikan secara mandiri oleh perangkat daerah/instansi vertikal terkait, atau memerlukan intervensi tingkat tinggi melalui Tim Koordinasi.

Setelah diklasifikasikan, aduan didistribusikan kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Dalam hal ini, Perbup menetapkan standar pelayanan minimum yang sangat ketat terkait waktu tanggap. Pegawai pengelola pada setiap PD, BUMD, maupun Instansi Vertikal diwajibkan memberikan Respon atau Tanggapan paling lambat 1 x 24 jam setelah aduan diterima. Respon 24 jam adalah konfirmasi awal penanganan, sementara penyelesaian masalah fisik atau substantif tetap mengacu pada standar operasional prosedur teknis masing-masing unit layanan, kecuali jika terjadi keadaan seperti gangguan jaringan yang tidak terelakkan.

Peraturan ini juga melembagakan Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (TKPPM) Tingkat Kabupaten. Tim yang dibentuk melalui Keputusan

Bupati ini berfungsi sebagai pemecah kebuntuan untuk masalah-masalah yang kompleks, melibatkan banyak instansi, atau yang tidak kunjung selesai di tingkat pelaksana teknis. TKPPM memiliki wewenang strategis untuk merumuskan solusi dan mengajukannya kepada Bupati guna mendapatkan keputusan final. Keberadaan tim ini menegaskan fungsi koordinasi sebagai salah satu asas utama pengelolaan pengaduan di Kudus, selain asas transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas.

2.4.2 Profil Aplikasi Kudus Sehat dan Layanan Pengaduan

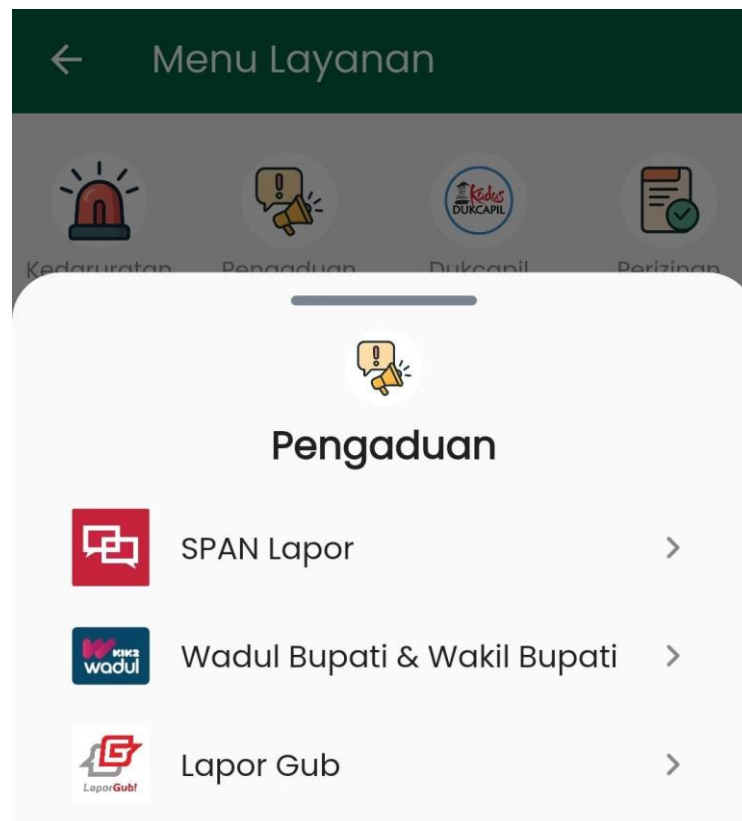
Pemerintah Kabupaten Kudus meluncurkan inovasi berupa aplikasi terintegrasi bernama "Kudus Sehat" sebagai upaya konkret dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang sebagai *Super App* (aplikasi tunggal) yang menyatukan berbagai layanan publik digital di Kabupaten Kudus, mulai dari informasi kesehatan, antrean rumah sakit, hingga layanan pengaduan masyarakat.



Gambar 2. 3 Tampilan Awal Aplikasi Kudus Sehat

Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)

Di dalam aplikasi Kudus Sehat, terdapat sejumlah layanan pengaduan yang telah disediakan. Layanan-layanan ini terdiri dari SP4N-LAPOR untuk pengaduan di tingkat nasional, LAPORGUB untuk pengaduan tingkat Provinsi, kemudian yang terakhir adalah layanan Wadul K1 dan K2 untuk pengaduan di tingkat Kabupaten. Seluruh layanan pengaduan tersebut telah diintegrasikan sehingga masyarakat lebih mudah untuk melakukan pengaduan.



Gambar 2. 4 Tampilan Layanan Pengaduan dalam Aplikasi Kudus Sehat

Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)

Fitur unggulan dari layanan pengaduan di aplikasi Kudus Sehat bernama Wadul K1 & K2 (Wadul Bupati dan Wakil Bupati). Fitur ini dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Kudus dan merupakan saluran pengaduan resmi yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, menyalurkan aspirasi, atau memberikan kritik dan saran secara langsung kepada pimpinan daerah dan perangkat daerah terkait tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang berbelit.



Gambar 2. 5 Layanan Wadul K1 dan K2 dalam Aplikasi Kudus Sehat

Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)

Selain dari aplikasi Kudus Sehat, layanan Wadul K1 dan K2 dapat diakses melalui web dengan laman <https://pengaduan.kuduskab.go.id/>. Masyarakat bisa

mengakses laman tersebut dengan menggunakan laptop, komputer, atau perangkat lain yang tidak memungkinkan untuk menggunakan aplikasi Kudus Sehat. *Web* ini disediakan sebagai alternatif masyarakat untuk mengakses layanan Wadul K1 dan K2 selain melalui aplikasi Kudus Sehat.