



SKRIPSI

Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata I

Penyusun:

Nama : Robby Indra Lukman

NIM : 14020113130137

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Robby Indra Lukman
2. NomorIndukMahasiswa : 14020113130137
3. Tempat / Tanggal Lahir : Cilacap/ 31 Mei 1995
4. Jurusan / Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. A.Yani nomor 6 Adipala - Cilacap

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul : “Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 18 Desember 2020

Pembuat Pernyataan,



Robby Indra Lukman
NIM 14020113130137

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

Penyusun : Robby Indra Lukman

NIM : 14020113130137

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 18 Desember 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, MTP

Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19640827.199001.1.001

NIP. 19640827.199001.1.001

Dosen Pembimbing

1. Dr. Ida Hayu D, MM

NIP. 19670819.199403.2.003

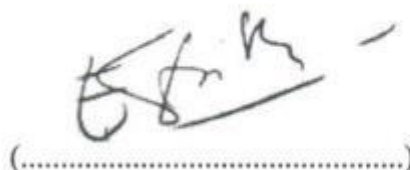


(.....)

Dosen Penguji

1. Prof. Dr. Endang Larasati, MS

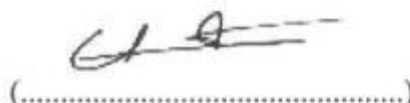
NIP. 19570618.198303.2.001



(.....)

2. Dr. AP.Tri Yuniningsih, M.Si

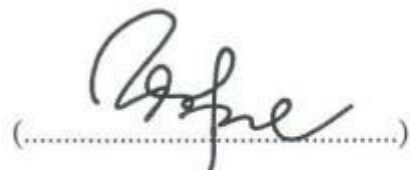
NIP. 19670602.199203.2.001



(.....)

3. Dr. Ida Hayu D, MM

NIP. 19670819.199403.2.003



(.....)

MOTTO

People say I make strange choices, but they're not strange for me. My sickness is that I'm fascinated by human behavior, by what's underneath the surface, by the worlds inside people.

- Johnny Depp

If you have been brutally broken but still have the courage to be gentle to other living beings, then you're a badass with a heart of an angel.

- Keanu Reeves

Looking for happiness is a sure way to sadness, I think. You have to take each moment as it comes.

- Benedict Cumberbatch.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan, ridho serta kemudahan dalam kelancaran skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang tidak lelah memberikan semangat serta doa yang tak putus kepada saya.
3. Adik saya, Adyuta Indra yang tak henti memberikan dukungan serta selalu menghibur dikala penulis sedang patah semangat.
4. Kakak saya, Priliese Indra yang telah membantu dan menyemangati dalam kehidupan sehari – hari.
5. Keluarga besar Kadar Budhi yang selalu memberikan dukungan bantuan dan *support*.
6. Teman saya Dika Pratama, Ega Aditya, Tha'at yang tidak berhenti membantu penulis memberi semangat serta bantuan jika penulis mengalami kesulitan.
7. *CohhCarnage* Streamer Twitch yang selalu menghibur saya dengan *Goodvibes* dikomunitasnya.
8. Teman Administrasi Publik yang masih berjuang lainnya untuk tidak menyerah dan segera selesaikan skripsi kalian semoga kita bisa sukses bersama.
9. Teman kelas 3 Administrasi Publik yang telah menemani saya, jaga terus kekompakan dan sukses selalu untuk kalian semua.
10. Seluruh Dosen Administrasi Publik terutama Ibu Ida Hayu Dwimawanti yang telah memberikan ilmu dan bimbingan skripsi dengan penuh kesabaran.
11. Seluruh pihak dan dinas terkait yang telah membantu penelitian saya, mencari data hingga observasi lapangan.

ABSTRAK

JUDUL : **ANALISIS PENANGANAN KELUHAN DI
PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT (P3M) KOTA SEMARANG**

NAMA : **ROBBY INDRA LUKMAN**

NIM : **14020113130137**

DEPARTEMEN : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat adalah upaya pemerintah sebagai wujud pemenuhan hak warga negara dalam pengelolaan aspirasi, tuntutan, keinginan dan keluhan masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah selalu diharapkan untuk dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan, Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) tentang Pelayanan Publik secara jelas menyatakan kepentingan penyelenggara pelayanan publik memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat, melalui pengaduan masyarakat, pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat dengan membuat jembatan komunikasi antara pemerintah dengan publik Pengaduan masyarakat bertujuan untuk dapat memberikan ruang komunikasi interaktif secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga mempermudah aksesibilitas dalam memberikan aspirasi, menyampaikan keinginan, keluhan dan tuntutan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibentuklah SP4N LAPOR! sebagai wadah yang menyelenggarakan pengaduan masyarakat secara nasional, kota Semarang menjawab integritas SP4N LAPOR! Dengan membentuk Lembaga Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang melalui Layanan Pengaduan Online LAPORHENDI. Kualitas Penanganan keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang belum dapat dikatakan optimal, sebab masih terdapat pengaduan yang mengalami ketidakjelasan informasi perkembangan dan bahkan tidak ada proses keberlanjutan pengaduan yang cukup jelas. Untuk menjawab permasalahan ini, penulis menggunakan pendekatan metode kualitatif disertai dengan teori kualitas pelayanan keluhan dari berbagai pandangan para ahli dan dijadikan pondasi untuk menganalisis apakah Penanganan keluhan P3M Kota Semarang sudah berjalan dengan semestinya. Hal tersebut diperlukan untuk mengkaji beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi dengan melakukan pengamatan, wawancara dan telaah dokumen di lapangan kepada Kualitas Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.

Kata Kunci : *Keluhan, Kualitas Pelayanan, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Kota Semarang.*

ABSTRACT

TITLE : ***COMPLAINT HANDLING ANALYSIS AT PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT CENTER (P3M) SEMARANG CITY***

NAME : **ROBBY INDRA LUKMAN**

NIM : **14020113130137**

DEPARTEMENT : ***SCIENCE OF PUBLIC ADMINISTRATION***

Public Complaint is the government's effort as a form of fulfilling citizens' rights in managing the aspirations, demands, desires and complaints of the community. Therefore the government is always expected to be able to always improve the quality of services in government institutions, especially in serving the community. In Law Number 25 of 2009 Article 8 paragraph (2) concerning Public Services clearly states that the importance of providing public services to create Public Complaint, through the Public Complaint, the government seeks to facilitate the community by creating a bridge of communication between the government and the public. Public complaints aim at to be able to provide a two-way interactive communication space between the government and the community, thereby facilitating accessibility in providing aspirations, conveying wishes, complaints and demands of the community. To achieve this goal, SP4N LAPOR! as a forum that manages public complaints nationally, the city of Semarang answers the integration of SP4N LAPOR! by establishing the Public Complaints Management Center (P3M) Semarang City through Online Complaint Service named LAPORHENDI. Providing space to express thoughts verbally, in writing or so on the implementation of public services by the government as a form of control efforts to obtain optimal quality services in accordance with applicable regulations, norms and principles. Implementation of Public Complaint Management Center (P3M) Semarang cannot be said optimal, because there are still obstacles that have resulted in some being late or even not having a clear process of continuity of complaints. To answer this problem, the author uses a qualitative method approach accompanied by a complaint service quality theory from various views of experts and is used as a foundation to analyze whether Semarang City P3M Service Quality is running properly. This is necessary to examine several influencing indicators by observing, interviewing and reviewing documents in the field that have an impact on the efficiency of the implementation of Complaints Handling at the Public Complaints Management Center (P3M) in Semarang City.

Keywords: *Complaint, Service Quality, Public Complaints Management Center, Semarang City.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia serta hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang”**

”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata – 1 pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Proses penulisan skripsi ini, tak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Penulis sadar bahwa skripsi ini terselesaikan berkat dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Ida Hayu Dwimawanti M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen pengajar Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
6. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang atas bantuannya dalam pengumpulan informasi dan data selama penyusunan skripsi

7. Kedua Orang tua penulis atas cinta yang tak terkira dan atas dukungan moril selama penyusunan skripsi.
8. Kawan – kawan kelas tiga yang senantiasa menemani berjuang dari awal masuk kuliah hingga saat ini yang masih bersama berjuang dalam penyusunan skripsi.
9. Khusus untuk kawan saya Dika Pratama yang telah membantu penulis menyusun skripsi.
10. Khusus Rezza, Seno, Surung, Kadek, Agra, Rama terima kasih sudah menemani keseharian yang penuh melekat di memori ingatan.
11. Khusus untuk kawan saya Arief Dwi, Arif Kurnia, Adhif, Yosef, Bintang, Habib, Adit terima kasih sudah menemani keseharian selama pulang kuliah semoga sukses untuk kalian semua.
12. Khusus Rama, Iqbal, Indira yang sering merangkul kawan-kawan terima kasih.
13. Kawan-kawan Kontrakan Mess kelas 3 terima kasih atas kebersamaannya.
14. Seluruh kawan Administrasi Publik 2013 yang penuh pengalaman dan memori bersama.
15. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan.

Kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf sebesar – besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat sehingga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 18 Desember 2020



Robby Indra Lukman

14020113130137

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
Daftar LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
1.5 Kerangka Berpikir Teoritis	16
1.5.1 Teori Administrasi Publik	16
1.5.2 Paradigma Administrasi Publik	19
1.5.3 Teori Manajemen	22
1.5.4 Manajemen Publik	23
1.5.5 Manajemen Pelayanan Publik	25
1.5.6 Kualitas Pelayanan	26
1.5.7 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	28

1.5.8 Keluhan	32
1.5.9 Fenomena Penelitian	38
1.6 Kerangka Berpikir	45
1.7 Metode Penelitian.....	46
1.7.1 Desain Penelitian	46
1.7.2 Situs Penelitian.....	47
1.7.3 Subyek Penelitian	47
1.7.4 Jenis Data	49
1.7.5 Sumber Data	49
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	49
1.7.7 Analisis dan Intrepretasi Data	50
1.7.8 Kualitas Data	52
BAB II GAMBARAN UMUM	55
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	55
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang	55
2.1.2 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang	59
2.2 Gambaran Umum Organisasi	60
2.2.1 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang	60
2.2.2 Pusat Informasi Publik (PIP)	65
2.2.3 Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	68
BAB III HASIL PENELITIAN	73
3.1 Identitas Narasumber	74
3.2 Pelayanan P3M Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan Keluhan...	78
3.2.1 <i>Visibility</i>	78

3.2.1.1 Kemudahan Menghubungi Petugas	78
3.2.1.2 Informasi Prosedur	79
3.2.2 <i>Fairness</i>	81
3.2.2.1 Bentuk Ganti Rugi (Kompensasi)	81
3.2.3 <i>Accessibility</i>	82
3.2.3.1 Kondisi Fisik Lokasi	82
3.2.3.2 Kanal Pengaduan	83
3.2.3.3 Integrasi Sistem LAPOR!	83
3.2.4 <i>Responsiveness</i>	84
3.2.4.1 Kecepatan Daya Tanggap	84
3.2.4.2 Estimasi Penyelesaian	85
3.3 Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan	86
3.3.1 Faktor Kesadaran	86
3.3.2 Faktor Aturan	87
3.3.3 Faktor Organisasi	88
3.3.4 Faktor Pendapatan	90
3.3.5 Faktor Kemampuan	90
3.3.6 Faktor Sarana Pelayanan	91
BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN	105
4.1 Kualitas Penanganan Keluhan P3M Kota Semarang	105
4.1.1 <i>Visibility</i>	106
4.1.1.1 Kemudahan Menghubungi Petugas	106
4.1.1.2 Informasi Prosedur	107
4.1.2 <i>Fairness</i>	107
4.1.2.1 Kompensasi	108

4.1.3 <i>Accessibility</i>	109
4.1.3.1 Kondisi Fisik Lokasi	109
4.1.3.2 Kanal Pengaduan Memadai	110
4.1.3.3 Integrasi Sistem LAPOR!	110
4.1.4 <i>Responsiveness</i>	110
4.1.4.1 Estimasi Penyelesaian	111
4.1.4.2 Kecepatan Daya Tanggap	111
4.2 Faktor Pendukung Pelayanan Keluhan	112
4.2.1 Faktor Sarana Pelayanan	112
4.2.1.1 Fasilitas dan Peralatan Kerja	113
4.2.2 Faktor Organisasi	114
4.2.2.1 Pembagian Kerja	114
4.2.2.2 Latar Belakang Pendidikan SDM	115
4.2.3 Faktor Kemampuan dan Keterampilan	115
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Pengaduan	117
4.3.1 Faktor Kesadaran	117
4.3.2 Faktor Aturan	119
4.3.3 Faktor Pendapatan	120
BAB V KESIMPULAN & SARAN	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dasar Hukum SP4N LAPOR!	5
Tabel 1.2 Data LAPORHENDI Tahun 2019	8
Tabel 1.3 Kategori Laporan Terkelola	9
Tabel 1.4 Kategori Laporan Tidak Terkelola.....	10
Tabel 1.5 Rekapitulasi Tindak Lanjut OPD	10
Tabel 1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Keluhan.....	37
Tabel 1.7 Definisi Konsep & Operasional	41
Tabel 1.8 Metodologi	53
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kecamatan Kota Semarang 2020.....	57
Tabel 2.2 Batas Wilayah Kota Semarang	58
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kota Semarang Per Kecamatan 2019	59
Tabel 3.1 Identitas Informan	74
Tabel 3.2 Matriks Sumber Data Informasi.....	75
Tabel 3.3 Checklist Observasi Lapangan.....	93
Tabel 3.4 Checklist Telaah Dokumen	96
Tabel 3.5 Matriks Wawancara	98
Tabel 5.1 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data SP4N LAPOR Periode Januari-Desember 2019.....	6
Gambar 1.2 Kasus 1 Pengaduan	12
Gambar 1.3 Kasus 2 Pengaduan	13
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Semarang.....	56
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Semarang.....	62
Gambar 2.3 Gedung Perkantoran Diskominfo.....	63
Gambar 2.4 Gedung Pusat Informasi Publik Kota Semarang.....	67
Gambar 2.5 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan P3M	72
Gambar 3.1 Jalan Sehat dan Dialog Sosialisasi	79
Gambar 3.2 Poster Informasi	80
Gambar 3.3 Petunjuk Tata Cara Pengaduan	80
Gambar 4.1 Sosialisasi Pelatihan Sistem dan Aplikasi LAPOR!	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Lapangan.....	130
Lampiran 2 Surat Keterangan telah Menyelesaikan Penelitian.....	132