



**EFEKTIVITAS UP4 (UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK) DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN KENDAL**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro

Penyusun :

Alvissukri Anni'ami

NIM. 14020116140051

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2021

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Alvissukri Anni'ami
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140051
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kendal / 26 Mei 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perum GPM Blok D no 20 RT 04 RW 06
Langenharjo Kendal

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / ~~TA~~) yang saya tulis berjudul :

Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan 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 tanggungjawab.

Semarang, 30 Juni 2021
Pembuat Pernyataan

Alvissukri Anni'ami
NIM. 14020116140051

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik)
dalam Pengaduan Pelyanan Publik Kabupaten Kendal

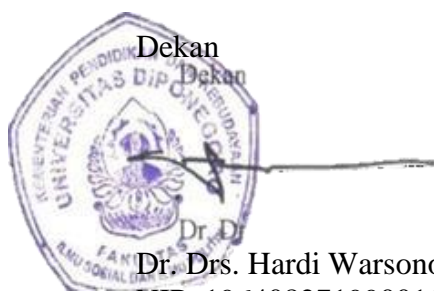
Nama Penyusun : Alvissukri Anni'ami

NIM : 14020116140051

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 30 Juni 2021



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Teguh Yuwono', with the initials 'Drs' and 'M.Pol.Admin' written below it.

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hardi Warsono', with the initials 'Drs' and 'MTP' written below it.

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hardi Warsono', with the initials 'Drs' and 'MTP' written below it.

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dra. Dewi Rostyaningsih', with the initials 'Dra' and 'M.Si' written below it.

3. Yuliana Kristanto, S. AP, M. Si

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yuliana Kristanto', with the initials 'S. AP, M. Si' written below it.

MOTTO

La Tahzan, Innallaha Ma'ana

Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Ibu Siti Aminah dan Abah Soebechi yang selalu mendoakan dan selalu percaya kepada saya penulis dalam keadaan apapun.
2. Adik saya Zatalina Warda Maulida yang selalu memberikan dukungan.
3. Teman-teman saya yang selalu menemani saat susah ataupun senang.

Semarang, 30 Juni 2021

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal**. Semoga skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk maupun pedoman bagi pembaca. Skripsi ini disusun agar pembaca dapat mengetahui bagaimana Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, arahan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh M.Si. selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik.
4. Ibu Yuliana Kristanto S.A.P, M.Si selaku dosen wali penulis selama menjalani masa perkuliahan di kampus.
5. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku dosen penguji dalam penelitian ini terima kasih atas seluruh masukannya.
7. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberi kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.

8. Seluruh karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta Siti Aminah dan Soebechi yang telah banyak mendoakan dan selalu memberikan kepercayaan atas kemampuan yang penulis miliki serta adik tesayang Zatalina Warda Maulida yang telah mendukung penulis
10. Keluarga besar Drs. Moh Muzakka, M.Hum. yang telah mendukung penulis untuk kuliah di Universitas Diponegoro.
11. Seluruh teman seperbimbingan Ilham Wicaksono, Dewi Anggraini, yang selalu menjadi teman bimbingan bersama.
12. Seluruh teman penulis skuad hamba Allah Bima Bayu Aji, Azmi Fahmi Alfikri, Maulvi Ahmad Gilby, Effnuz Al-anba, Niko Satya Gunawan, Adi Triyanto, Triana Prasaja yang selalu ada menemani saya disaat susah ataupun senang.
13. Seluruh owner dan crew Kedai Kopi Tua terima kasih telah menjadi keluarga baru dan banyak mengajari banyak hal.
14. Tamara Sindy Pratama yang sudah menemani dari tahun 2012 dan selalu support dalam keadaan apapun.
15. Seluruh teman-teman organisasi HMJ Administrasi Publik 2017, BEM Fisip Undip “WEHARIMA KITA” 2018, Orangers FC, Himpunan Mahasiswa Islam Fisip Undip, Ikatan Mahasiswa Kendal

16. Teman-teman dari Administrasi Publik 2016 yang selalu memberikan dorongan semangat kepada penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membutuhkan masukan dan saran dari berbagai pihak untuk mencapai kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Penulis

DAFTAR ISI

Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR	8
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	12
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	12
1.5.2. Administrasi Publik	14
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik.....	16
1.5.4. Manajemen Publik.....	20

1.5.5 Pelayanan Publik	21
1.5.6 Efektivitas Organisasi	24
1.6 Definisi Konsep.....	26
1.6.1 Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik.....	26
1.6.2 Faktor yang menjadi kendala pengaduan pelayanan publik.....	27
1.7 Operasionalisasi Konsep	27
1.7.1 Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik.....	27
1.7.2 Faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik.....	28
1.8 Metode Penelitian.....	29
1.8.1. Desain Penelitian	30
1.8.2. Situs Penelitian	31
1.8.3. Subjek Penelitian	31
1.8.4. Jenis Data.....	32
1.8.5. Sumber Data	32
1.8.6. Teknik Pengumpulan Data	33
1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data	34
1.8.8. Kualitas Data	36
BAB II	37
GAMBARAN UMUM	37
2.1 Kabupaten Kendal.....	37
2.2 Kondisi Demografis Kabupaten Kendal	39
2.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal.....	40
2.3.1 Visi Dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal.....	40
2.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	41
2.3.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	44
BAB III	47

HASIL PENELITIAN	47
Profil Informan.....	48
3.1 Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal..	49
3.1.1 Input	51
3.1.2 Proses	53
3.1.3 Output	55
3.2 Faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengelolaan penanganngan pengaduan pelayanan publik	57
3.2.1 Sumberdaya Manusia	57
3.2.2 Sarana dan Prasarana Kerja	58
BAB IV	60
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	61
4.1 Analisis efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kabupaten Kendal	61
4.2 Analisis faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengelolaan penanganngan pengaduan pelayanan publik	65
BAB V	67
PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon.....	5
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 1.3 Perbandingan Perspektif: Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS).....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Efektivitas.....	27
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Kendal	37
Gambar 2.2 Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal	46

