



**ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN KANAL
PENGADUAN ONLINE “SAPA MBAK ITA” KECAMATAN
TEMBALANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Maya Silvia Haginta Br Sinukaban

14020119130093

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Dr. Antonius Guruh
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telp./Fax (024) 74005407
Laman web: <http://www.undip.ac.id>
Pos-el: isp@undip.ac.id

KARTU SIAP UJI (KSU)

Nama : Maya Silvia Haginta Br Sinukaban
Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130093
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/03 Mei 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Orang Tua : Martin Sinukaban
Pekerjaan Orang Tua : Wirausaha
Alamat Rumah : Jalan Jamin Ginting, Simpang Ujung Aji Berastagi
Nomor Telpn : 081398878806
Aamat email : mayasilviahaginta2000@gmail.com
Nilai TOEFL : 669
Tanggal Pendaftaran Proposal : 09 Juni 2022
Judul Skripsi/TA (Indonesia) : Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan Online "Sapa Mbak Ita" Kecamatan Tembalang
Judul Skripsi/TA (Inggris) : Analysis of Complaint Management Online Complaint Channel "Sapa Mbak Ita" Tembalang District
Kesan dan Pesan : Memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan tetap menjaga stabilitas kinerja untuk FISIP makin baik.
Pesan Untuk Civitas Akademika : Tetap sehat dan menjaga stabilitas kinerja dalam memberikan kinerja yang baik agar FISIP semakin baik

Dosen Penguji Skripsi / TA :

No	N a m a	TandaTangan
1	Drs Aufarul Marom M Si	
2.	Dr. Drs Budi Puspo Priyadi M Hum	
3.	Prof. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA	

Dosen Pembimbing Skripsi / TA :

No	N a m a	TandaTangan
1	Dr. Drs Budi Puspo Priyadi M Hum	
2	Prof. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA	

Mengetahui
Dosen Wali

Drs. Aufarul Marom M. Si
NIP. 196005281987031001

Semarang, 06 September 2023
Mahasiswa

Maya Silvia Haginta Br Sinukaban
NIM. 14020119130093

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra Maesaroh, M Si
NIP. 196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :	Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan Online "Sapa Mbak Ita" Kecamatan Tembalang
Nama Penyusun :	Maya Silvia Haginta Br Sinukaban
Departemen :	SI-Administrasi Publik

Semarang, 15 September 2023

Dekan



Dr. Prof. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



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

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M Hum
2. Prof. Dr. Hartuti Purnaweni MPA




Dosen Penguji

1. Drs. Aufaral Marom M Si
2. Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M Hum
3. Prof. Dr. Hartuti Purnaweni MPA







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antono Surono
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fisip.unsi.ac.id
Poo-el: fisip@unsi.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Maya Silvia Haginta Br Sinukaban
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130093
3. Tempat / Tanggal Lahir : Medan / 03 Mei 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Jamin Ginting, Simpang Ujung Aji, Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan Online "Sapa Mbak Ita" Kecamatan Tembalang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

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.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Bud Puspo Priyadi M.Hum
NIP. 196008791990011001

Semarang, 06 September 2023

Pembuat Pernyataan,

Maya Silvia Haginta Br S
NIM 14020119130093

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si

NIP. 196612221993032001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

-Yesaya 41:10-

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

-Amsal 23:18-

“Sometimes the most productive thing you can do is rest, don't too hard to yourself”

-Jacqueline Whitney-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Pertama kepada diri saya sendiri, yang sudah berjuang, bekerja keras, menunggu dan sabar dalam terselesainya skripsi ini.
2. Bapak, Mendiang Mamak, dan Abang saya tercinta, terima kasih untuk dukungan doa, materi, nasihat dan kasih sayang yang berlimpah dalam proses saya menempuh pendidikan sarjana
3. Sahabat-sahabat terbaik saya, Iin, Siska, Hilda, Rani, yang selalu mendoakan dan selalu memberikan dukungan kepada saya.
4. Sahabat Nomaden, Guru Sekolah Minggu Semarang, Partner Crew Yesi Florist dan yang tidak saya sebutkan yang telah meluangkan waktu dan dukungan kepada saya selama menjalani perkuliahan.
5. Teman-teman Administrasi Publik 2019, yang telah menemani proses perkuliahan saya selama ini.

ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN KANAL PENGADUAN *ONLINE*

“SAPA MBAK ITA” KECAMATAN TEMBALANG

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat manajemen pengaduan di Kecamatan Tembalang, serta menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 teori Efektivitas Manajemen Pengaduan dari Tjiptono meliputi, : 1) kesederhanaan, 2) kecepatan, 3) *record*/fitur, 4) konfidensial/kerahasiaan, 5) kemampuan analisis, 6) sumber daya manusia, 7) *visible*/sosialisasi, 8) komitmen, 9) fasilitas, dan 10) *fairness*/keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Tembalang telah berkomitmen dengan baik untuk memberikan pelayanan aduan kepada masyarakat, memiliki kemampuan analisis yang baik dengan strategi briefing untuk mengurangi adanya kesalahan komunikasi, dan sangat responsif dalam melakukan tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.

Adapun faktor pendukung meliputi komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal, kemampuan petugas yang menguasai penggunaan teknologi dan mampu menganalisis aduan dengan baik, dan kesetaraan pelayanan yang sama antara masyarakat. Faktor penghambat meliputi kuantitas sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah pelayanan, sosialisasi yang belum maksimal, kelengkapan fitur yang masih menyulitkan masyarakat dan fasilitas yang belum maksimal. Adanya program Pemerintah Kecamatan Tembalang melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, memaksimalkan baik fasilitas penunjang proses pelayanan aduan “Sapa Mbak Ita” dan upgrading fitur pada kanal aduan “Sapa Mbak Ita” akan meningkatkan kinerja kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. “Sapa Mbak Ita” akan meningkatkan kinerja kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

Kata Kunci : Manajemen Pengaduan, Kanal Pengaduan, “Sapa Mbak Ita”.

**ANALYSIS OF COMPLAINT MANAGEMENT ONLINE COMPLAINT
CHANNEL “SAPA MBAK ITA” TEMBALANG DISTRICT**

ABSTRACT

The aim of this research is to look at complaint management in Tembalang District, as well as analyze the supporting and inhibiting factors in the complaint service process in Tembalang District. The theories used in this research are 10 theories of Complaint Management Effectiveness from Tjiptono including: 1) simplicity, 2) speed, 3) records/features, 4) confidentiality/confidentiality, 5) analytical skills, 6) human resources, 7) visible/socialization, 8) commitment, 9) facilities, and 10) fairness/justice. The research results show that Tembalang District is well committed to providing complaint services to the community, has good analytical skills with a briefing strategy to reduce communication errors, and very responsive in taking action on complaints sent by the public.

The supporting factors include the commitment of officers in providing maximum service, the ability of officers who master the use of technology and are able to analyze complaints well, and equality of service between the community. Inhibiting factors include the quantity of human resources which is not proportional to the number of services, socialization which has not been maximized. , the completeness of features is still difficult for the public and the facilities are not optimal. The existence of the Tembalang District Government's program to carry out direct outreach to the community, maximizing both the supporting facilities for the "Sapa Mbak Ita" complaint service process and upgrading the features on the "Sapa Mbak Ita" complaint channel will improve the performance of the "Sapa Mbak Ita" complaint channel. “Sapa Mbak Ita” will improve the performance of the “Sapa Mbak Ita” complaint channel.

Keyword: Complaint Management, Complaint Channel, “Sapa Mbak Ita”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan segala proses studi di Universitas Diponegoro dan telah menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang”. Segala bentuk dukungan dan kendala yang dihadapi selama menyelesaikan skripsi ini merupakan sebuah pembelajaran untuk peneliti untuk menghargai setiap proses yang dilewati. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Hardi Warsono, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang dan Bapak Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr.AP. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik dan Ibu Dra Maesaroh M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Drs. Budi Puspito Priyadi M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ketulusan hati dan kebaikan Bapak saya harapkan agar hal baik akan selalu menyertai kehidupan Bapak.

4. Ibu Prof.Dr. Hartuti Purnaweni MPA, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs.Aufarul Marom M.Si, selaku dosen wali yang telah membantu saya dan memberikan bimbingan kepada saya untuk menyelesaikan perkuliahan di Universitas Diponegoro.
6. Para Pegawai Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang dan masyarakat sebagai informan yang telah membantu saya dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu yang turut serta membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semarang, 8 September 2023



Maya Silvia Haginta Br S

NIM. 14020119130093

DAFTAR ISI

MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Kegunaan Penelitian	16
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	18
1.5.1 Penelitian Terdahulu	18
1.5.2 Administrasi Publik	25
1.5.3 Pelayanan Publik	26
1.5.4 Regulasi Terkait dengan Prinsi-Prinsip, Asas, dan Unsur Pelayanan Publik .	28
1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik	29
1.5.6 Manajemen Pengaduan Masyarakat	31
1.5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat	37
1.5.8 E-Government	40
1.5.9 Kerangka Berpikir	46
1.6. Operasionalisasi Konsep	47
1.7. Argumen Penelitian	57
1.8. Metode Penelitian	59

1.8.1 Tipe Penelitian	61
1.8.2 Situs Penelitian	62
1.8.3 Subjek Penelitian	62
1.8.4 Jenis Data	63
1.8.5 Sumber Data	64
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	65
1.8.7 Sumber data sekunder:	67
1.8.8 Teknik Analisis Data	68
BAB 2	71
GAMBARAN UMUM.....	71
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	71
2.1.1 Kondisi Geografis.....	73
2.1.2 Kondisi Demografis	75
2.2 Gambaran Umum Kecamatan Tembalang	76
2.2.1 Kondisi Geografis.....	76
2.2.2 Visi dan Misi.....	77
2.2.3 Struktur Organisasi	78
2.2.4 Uraian Tugas	78
2.3 Gambaran Umum Kanal Pengaduan <i>Online</i> “Sapa Mbak Ita”	86
BAB 3	90
PEMBAHASAN	90
3.1 Identitas informan.....	90
3.2 Hasil Penelitian	91
3.2.1 Kesederhanaan.....	92
3.2.2 Kecepatan.....	96
3.2.3 <i>Record</i> / Fitur Kemudahan	100
3.2.4 Konfidensial/Kerahasiaan	103
3.2.5 <i>Remedy</i> /Kemampuan Analisis	105
3.2.6 Sumber Daya Manusia	110
3.2.7 <i>Visible</i> /Pengenalan.....	114
3.2.8 Komitmen.....	118
3.2.9 <i>Accessible</i> / Fasilitas.....	121

3.2.10 Fairness/Keadilan	122
3.3 Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang	124
3.3.1 Kesederhanaan	129
3.3.2 Kecepatan	130
3.3.3 Record/ Fitur Kemudahan	131
3.3.4 Konfidensial/Kerahasiaan	132
3.3.5 Remedy/Kemampuan Analisis	133
3.3.6 Sumber Daya Manusia	134
3.3.7 Visible/Pengenalan	135
3.3.8 Komitmen	136
3.3.9 Accessible/ Fasilitas	138
3.3.10 Fairness/Keadilan	139
3.4 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang	140
3.4.1 Faktor Pendukung	141
3.4.2 Faktor Penghambat	142
BAB 4	146
PENUTUP	146
4.1. Kesimpulan	146
4.2. Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah	75
Gambar 2.2 Tampilan Pendaftaran “Sapa Mbak Ita”	87
Gambar 2.3 Tampilan Verifikasi “Sapa Mbak Ita”	88
Gambar 2.4 Tampilan <i>Website</i> “Sapa Mbak Ita”	89
Gambar 2.5 Kode OTP “Sapa Mbak Ita”	89
Gambar 3.1 Kesederhaan tampilan Sapa Mbak Ita	95
Gambar 3.2 Fitur yang buruk	102
Gambar 3.3 Pesan Kode OTP	104
Gambar 3.4 <i>Briefing</i> antara petugas	107
Gambar 3.5 Tindaklanjut yang sesuai	109
Gambar 3.6 Bantuan pelayanan	112
Gambar 3.7 Briefing dengan lurah	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Lapor Hendi”	8
Tabel 1.2 Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”	9
Tabel 1.3 Jumlah Laporan masuk Sapa Mbak Ita Kecamatan Tembalang Tahun 2022 14	
Tabel 1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tembalang	15
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.1 Kepadatan Penduduk Kota Semarang	76
Tabel 3.1 Tabel Daftar Informan	91
Tabel 3.2 Rekapitan Hasil Penelitian	124