



**“Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan
Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang”**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1**

**Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh:
Cuher Santoso
14020113120005**

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

2017

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cuher Santoso
Nomor Induk Mahasiswa : 14020113120005
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

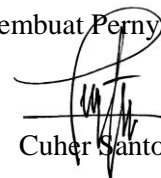
**Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
(P3M) Kota Semarang**

adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 30 Januari 2017

Pembuat Pernyataan,



Cuher Santoso

14020113120005

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan
Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang**

Nama Penyusun : Cuher Santoso

NIM : 14020113120005

Departemen : Ilmu Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, Desember 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing:

1. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si

(..........)

Dosen Penguji:

1. Drs. Aloysius Rengga, M.Si

(..........)

2. Dra. Margaretha Suryaningsih, MS

(..........)

3. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si

(..........)

HALAMAN MOTTO

“Bijih Emas Bagaikan Tanah Sebelum Digali Dari Tambang”

***“Sesungguhnya dunia tiada harganya tanpa amalan yang
mendekatkan jalan ke surga”***

***“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan
memudahkan baginya jalan ke surga.” (H.R Muslim)***

***“Iqra’ (bacalah) dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan.
Dia telah Menciptakan manusia dari segumpal darah. Iqra’ (bacalah),
dan Tuhanmu lah yang Paling Pemurah, sang Mengajar (manusia)
dengan perantaraan kalam. Dia Mengajarkan kepada manusia apa
sang tidak diketahuinya.” (Q. Al ‘Alaq: 1-5)***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, skripsi sederhana ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua, ayah tercinta yang selalu mendukung segala aktivitas ku dan menjamin semua kebutuhan materil ku, dan ibu tercinta yang selalu memberikan doa yang tiada henti-hentinya.

Kedua kakak ku tercinta, mewakili kalian aku memakai toga. dan ketiga keponakan ku, semoga kelak kalian juga dapat memakainya.

Untuk Almamater yang telah memberikan kesempatan belajar, bangga menjadi bagian dari Almamater Universitas Diponegoro.

dan semua orang yang pernah aku jumpai dan memberi warna dalam hidupku, terimakasih kalian telah menjadi perantara Tuhan dalam menyampaikan pelajaran.

ABSTRAKSI

Judul : Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang
Nama : Cuher Santoso
NIM : 14020113120005
Departemen : Administrasi Publik

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang menerima aduan paling banyak dibanding Kabupaten/Kota lain di Jawa Tengah. Pengaduan masyarakat dipandang sangat penting karena paradigma pelayanan publik saat ini sudah mencapai kepada pelayanan yang responsif, menciptakan ruang yang besar bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam setiap pengambilan kebijakan publik, lebih demokratis dan memberikan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai unit kerja pengelola pengaduan dibentuk melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan melakukan manajemen pengelolaan aduan dengan efektif dan efisien sehingga dapat menjadikan Kota Semarang menjadi lebih baik. Data pengaduan dari bulan Januari-Juni tercatat 2978 aduan, 225 permintaan informasi dan 295 aspirasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan teori-teori manajemen. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam mengelola pengaduan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) masih banyak pengaduan yang tidak terkelola dengan baik, seperti ketidaktepatan waktu. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian maka penulis memberikan rekomendasi untuk memperbaiki masalah yang ada diantaranya: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mengelola pengaduan, sosialisasi kepada masyarakat tentang unit kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang belum dikenal masyarakat, membentuk bagan organisasi yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan dan membuat sistem aplikasi pengaduan yang dapat digunakan oleh seluruh elemen masyarakat dan dapat memantau proses pengaduan.

Kata kunci : manajemen, pengaduan, pelayanan publik

ABSTRACT

Title : Management Complain at Public Complaint Service Center
Semarang City Government
Name : Cuher Santoso
NIM : 14020113120005
Departement : Public Administration

Semarang city is one of the cities receiving the most complaints compared to other regencies / cities in Central Java. Public complaints are seen as very important because the current public service paradigm has reached a responsive service, creating a great space for the community to participate in any public policy making, more democratic and provide services in line with the public interest. The Community Complaint Management Center (P3M) as the complaint management unit is established through the Mayor of Semarang's Regulation No. 31 of 2014 on the Semarang City Complaints Management Center. The Community Complaint Management Center (P3M) is expected to provide good public services and manage complaints management effectively and efficiently so as to make Semarang City better. Complaints data from January to June recorded 2978 complaints, 225 requests for information and 295 aspirations. This study aims to describe the Complaints Management Society at the Center for Complaints Management Society (P3M) Semarang City. The research method used is descriptive qualitative using management theories. Results of field research indicate that in the implementation of public services in managing complaints at the Center for Community Complaint Management (P3M) there are still many unmanaged complaints, such as timeliness. Based on the problems found in the study, the authors provide recommendations to improve existing problems include: Improving the quality of public services in managing complaints, socialization to the community about the work unit of Community Complaint Management Center (P3M) is not known to the public, in the field and make a complaint application system that can be used by all elements of the community and can monitor the complaint process.

Keywords: management, complaint, public service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini merupakan pemenuhan syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Diponegoro (UNDIP).

Tanpa adanya bantuan dan bimbingan berbagai pihak, tentu sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian menyusun skripsi dengan baik dan benar.
4. Ibu Dra. Margaretha Suryaningsih, M.S. selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat dan arahnya selama menjadi Mahasiswa Administrasi Publik.
5. Ibu Istiqomah sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dan seluruh Tenaga Pelaksana Kegiatan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) mba

Yuni, mas Aldi dan mas Iqbal yang telah bersedia membantu penulis mengumpulkan data yang diperlukan.

6. Kawan-kawan seperjuangan HMJ Administrasi Publik, kakak-kakak angkatan 2011 mas Anes, mas Rendra dkk dan 2012 yang mengajarkan banyak hal dalam berorganisasi serta teman-teman 2013 “*best partner ever*” Bintang Nusa P yang membantu menyelesaikan amanah hingga akhir kepengurusan #DekatBersahabat. Nyaman sekali bersama kalian.
7. Teman-teman seperjuangan BEM FISIP Undip 2016 Semangat Luar Biasa “*partner in crime*” A. Gufron Kharima, satu tahun yang sangat berkesan menyelesaikan amanah dengan kalian. Terimakasih atas kerjasama dan saling dukungannya. Semoga kita sukses bersama.
8. Forum Keluarga Mahasiswa Muslim FISIP Undip sebagai rumah pertama, Alhamdulillah bertemu banyak teman shaleh dan shalehah, semoga tetap konsisten dalam berdakwah menggemakan takbir di kampus orange.
9. KAMMI Daerah Semarang mas Hafiz dan mas Sigit dan KAMMI Komisariat FISIP Undip mas Fawaz, Azim, Al, Jadug, Ace serta seluruh ikhwahfillah yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga menjadi rumah ideologi yang kritis terhadap peradaban.
10. Team terbaik yang selamanya akan menjadi yang terbaik Nesa Wilda M dan kawan-kawan serta seluruh pihak yang mendukung, banyak belajar dari proses.

11. Teman-teman Selaras LSM PATTIRO Semarang, mas Nug dan mas Amri serta yang lainnya yang memberikan banyak sumbangsih pemikiran kritis terhadap fenomena-fenomena sosial.
12. Seluruh penduduk Bani Nugroho sebagai forum yang menyediakan kebutuhan ruhani, ilmu agama dan media curhat.
13. Kawan-kawan KKN Desa Bansari Kab. Temanggung Dedi, Dede, Dania, Desi, Angel dan Asri pengalaman terbaik bersama kalian mbangun desa selama sebulan dan ber hihi haha ria.
14. Teman-teman Administrasi Publik 2013 yang ramah-ramah dan baik hatinya, serta teman-teman kelas "*Public One*" khususnya kedelapan lelaki yang selalu kompak.
15. Teman-teman seperjuangan sepembimbingan Aga, Wirasto dan Estri yang sama-sama melewati masa-masa sulit selama penyusunan skripsi.
16. Semua pihak yang turut dalam menyusun skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang dimiliki bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan dan kritikan dan serta saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Semarang, September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------|------|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 9 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 10 |
| 1.5.1 Manajemen Publik | 11 |
| 1.5.2 Manajemen Pengaduan | 17 |
| 1.5.3 Perencanaan | 23 |
| 1.5.4 Pengorganisasian | 29 |
| 1.5.5 Penggerakkan | 33 |
| 1.5.6 Pengawasan | 36 |
| 1.6 Operasionalisasi Konsep | 43 |
| 1.7 Metode Penelitian | 45 |
| 1.7.1 Desain Penelitian | 45 |
| 1.7.2 Fokus dan Lokus Penelitian | 46 |
| 1.7.3 Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| 1.7.4 Subyek Penelitian | 47 |
| 1.7.5 Sumber Data | 48 |
| 1.7.6 Analisis Data | 49 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| BAB II GAMBARAN UMUM | |
| 2.1 Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Semarang | 51 |
| 2.2 Sarana Prasarana dan Data Pengaduan | 56 |
| BAB III PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN | |
| 3.1 Manajemen Pengaduan Masyarakat | 63 |
| 3.1.1 Perencanaan | 65 |
| 3.1.2 Pengorganisasian | 71 |
| 3.1.3 Penggerakkan | 76 |
| 3.1.4 Pengawasan..... | 88 |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | |
| 4.1 Manajemen Pengaduan Masyarakat | 93 |
| 4.1.1 Perencanaan | 94 |
| 4.1.2 Pengorganisasian | 99 |
| 4.1.3 Penggerakkan..... | 104 |
| 4.1.4 Pengawasan..... | 157 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 159 |
| 5.2 Saran | 164 |
| DAFTAR PUSTAKA | 166 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Aduan dalam pada Bulan Januari – Mei 2017 Kabupaten/Kota se Jawa Tengah | 4 |
| Tabel 1.2 | Rincian Aduan Masyarakat yang ditujukan Kepada Pemerintahan Kota Semarang Bulan Januari – Mei 2017 | 6 |
| Tabel 2.1 | Data Laporan Aduan Triwulan I & II Tahun 2017 | 61 |
| Tabel 2.2 | OPD Paling Banyak Mendapatkan Aduan | 61 |
| Tabel 3.1 | Identitas Informan..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.3 | Kerangka Pikir..... | 42 |
| Gambar 2.1 | Meja Pengaduan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat | 57 |
| Gambar 2.2 | Formulir Pengaduan Langsung | 57 |
| Gambar 2.3 | Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Langsung | 58 |
| Gambar 2.4 | Sosialisasi cara melakukan pengaduan | 59 |
| Gambar 2.5 | Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung | 60 |
| Gambar 4.1 | Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Langsung | 97 |
| Gambar 4.2 | Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung | 97 |
| Gambar 4.3 | Struktur Organisasi Formal Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M)..... | 103 |
| Gambar 4.4 | Formulir Pegaduan Langsung | 105 |
| Gambar 4.5 | Telepon dan Fax P3M | 107 |
| Gambar 4.6 | Aduan Melalui Piye Jal Suara Merdeka | 108 |
| Gambar 4.7 | Aduan 1 | 108 |
| Gambar 4.8 | Aduan 2 | 109 |
| Gambar 4.9 | Aduan 3..... | 110 |
| Gambar 4.10 | Aduan 4..... | 111 |
| Gambar 4.11 | Aduan 5..... | 112 |
| Gambar 4.12 | Aduan 6..... | 113 |
| Gambar 4.13 | Aduan 7..... | 114 |
| Gambar 4.14 | Aduan 8..... | 115 |
| Gambar 4.15 | Aduan 9..... | 116 |
| Gambar 4.16 | Aduan 10..... | 117 |
| Gambar 4.17 | Permintaan Informasi 1..... | 118 |
| Gambar 4.18 | Permintaan Informasi 2..... | 119 |
| Gambar 4.19 | Permintaan Informasi 3..... | 120 |
| Gambar 4.20 | Permintaan Informasi 4..... | 121 |
| Gambar 4.21 | Permintaan Informasi 5..... | 122 |
| Gambar 4.22 | Aspirasi 1..... | 123 |
| Gambar 4.23 | Aspirasi 2..... | 124 |
| Gambar 4.24 | Aspirasi 3..... | 125 |
| Gambar 4.25 | Aspirasi 4..... | 126 |
| Gambar 4.26 | Aspirasi 5..... | 127 |
| Gambar 4.27 | Tindak lanjut aduan 1..... | 129 |
| Gambar 4.28 | Disposisi aduan 1..... | 129 |
| Gambar 4.29 | Tindak lanjut aduan 2..... | 130 |
| Gambar 4.30 | Disposisi aduan 2..... | 131 |
| Gambar 4.31 | Tindak lanjut aduan 3..... | 131 |
| Gambar 4.32 | Disposisi aduan 3..... | 132 |

| | | |
|-------------|---------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.33 | Tindak lanjut aduan 4..... | 133 |
| Gambar 4.34 | Disposisi aduan 4..... | 133 |
| Gambar 4.35 | Tindak lanjut aduan 5..... | 134 |
| Gambar 4.36 | Disposisi aduan 5..... | 135 |
| Gambar 4.37 | Tindak lanjut aduan 6..... | 135 |
| Gambar 4.38 | Disposisi aduan 6..... | 136 |
| Gambar 4.39 | Tindak lanjut aduan 7..... | 137 |
| Gambar 4.40 | Disposisi aduan 7..... | 137 |
| Gambar 4.41 | Tindak lanjut aduan 8..... | 138 |
| Gambar 4.41 | Disposisi aduan 8..... | 139 |
| Gambar 4.43 | Tindak lanjut aduan 9..... | 139 |
| Gambar 4.44 | Disposisi aduan 9..... | 140 |
| Gambar 4.45 | Tindak lanjut aduan 10..... | 141 |
| Gambar 4.46 | Disposisi aduan 10..... | 141 |
| Gambar 4.47 | Tindak Lanjut Permintaan Informasi 1..... | 142 |
| Gambar 4.48 | Tindak Lanjut Permintaan Informasi 2..... | 143 |
| Gambar 4.49 | Tindak Lanjut Permintaan Informasi 3..... | 144 |
| Gambar 4.50 | Tindak Lanjut Permintaan Informasi 4..... | 145 |
| Gambar 4.51 | Tindak Lanjut Permintaan Informasi 5..... | 146 |
| Gambar 4.52 | Tindak Lanjut Aspirasi 1..... | 147 |
| Gambar 4.53 | Tindak Lanjut Aspirasi 2..... | 147 |
| Gambar 4.54 | Tindak Lanjut Aspirasi 3..... | 148 |
| Gambar 4.55 | Tindak Lanjut Aspirasi 4..... | 149 |
| Gambar 4.56 | Tindak Lanjut Aspirasi 5..... | 150 |
| Gambar 4.57 | Contoh rekapitulasi aduan per triwulan..... | 154 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan wawancara (Interview Guide)
2. Transkrip wawancara
3. Foto (dokumentasi)
4. Surat-surat

