



**PENGELOLAAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
PADA SIARAN “KABAR BUPATIKU” DI KABUPATEN TEGAL TAHUN**

2017

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Johan Arifin Etkisyan

NIM : 14010114130074

DEPARTEMEN ILMU POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Johan Arifin Etkisyan

NIM : 14010114130074

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Siaran “Kabar Bupatiku” di Kabupaten Tegal Tahun 2017

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

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

Semarang, 29 Januari 2018

Pembuat Pernyataan,

Johan Arifin Etkisyan

NIM 14010114130074

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
pada Siaran “Kabar Bupatiku” di Kabupaten Tegal
Tahun 2017**

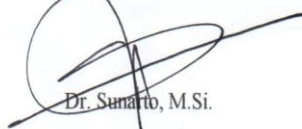
Nama Penyusun : Johan Arifin Etkisyen

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Strata 1**

Semarang, 29 Januari 2018

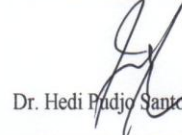
Dekan



Dr. Sunarto, M.Si.

NIP 196607271992031001

Pembantu dekan Bidang Akademis

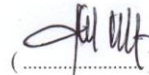


Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si.

NIP 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

1. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si



(.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Fitriyah, M.A.

2. Wahid Abdulrahman, S.IP, M.Si

3. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si





(.....)

MOTTO

“Keep Pushing, Keep Fighting”

(Jorge Lorenzo)

“Laa Haula Wa Laa Quwwata Illa Billahil Aliyil Adzim”

Tidak Ada Daya dan Kekuatan Melainkan dengan Pertolongan Allah
Yang Maha Tinggi dan Maha Agung

“Following’s not really my style”

(Tony Stark, Iron Man)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan inayah-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Siaran “Kabar Bupatiku” di Kabupaten Tegal Tahun 2017”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
2. Ibu Dr. Kushandajani MA selaku Kepala Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dra. Puji Astuti M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Ibu Dra. Fitriyah, M.A. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Bapak Wahid Abdulrahman, S.IP, M.Si selaku dosen penguji sekaligus dosen wali yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini;

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
9. Kedua orang tua, Dra. Etty Fatimah dan Laksono Widiyanto Kesdu, SH, yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan fasilitasi dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Mas Yosa yang selalu memotivasi, memfasilitasi, dan mendukung pengerjaan skripsi ini;
11. Keluarga besar H. Mahfud yang selalu mendukung, memotivasi, dan mendoakan kesuksesanku;
12. Yulida Ahmad Yusuf dan Dyaparayuga Sandi Putra *for not kicking me out like the others*;
13. Bagas, Ofan, Aldo, Fatih, Esa dan Anom yang selalu bersedia membantu dalam hal apapun;
14. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2014 kelas 05 yang telah solid dalam menjaga tali pertemanan; dan
15. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM dan 13 Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal yang telah bersedia menjadi narasumber dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf serta kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Semarang, 29 Januari 2018

Penulis

Johan Arifin Etkisyan

14010114130074

ABSTRAK

Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tegal dilakukan melalui proses penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Substansi pengaduan masyarakat terdiri dari : substansi pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dan substansi pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian eksploratif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini adalah LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM (Direktur & Pembawa Acara “Kabar Bupatiku”) dan 13 Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal (Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan 37 pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan pada 23 edisi siaran “Kabar Bupatiku” : 17 aduan sudah ditindaklanjuti, 7 aduan sedang ditindaklanjuti, 4 aduan belum ditindaklanjuti, dan 9 aduan tidak ditindaklanjuti. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada siaran “Kabar Bupatiku”.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk Pemerintah Kabupaten Tegal adalah dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan siaran “Kabar Bupatiku” serta dengan mengusahakan kehadiran Bupati untuk dapat mengawal aduan yang disampaikan pada siaran “Kabar Bupatiku”

Kata Kunci : Pengelolaan, Tindak Lanjut, Tidak Berkadar Pengawasan

ABSTRACT

Follow-up is an activity undertaken in the framework of completing the management of public complaints. Community complaints management in Tegal District is conducted through the process of receiving, recording, reviewing, distributing, confirmation, clarification, research, inspection, reporting, follow-up, and archiving. The substance of the public complaint consists of: the substance of public complaint is supervised and the substance of public complaint that is not supervised.

The research method used is qualitative research method with explorative research type. Data collection technique used is interview, documentation, and literature study. The informants in this research are LPPL Tegal Radio Slawi Ayu FM (Director & Host of "Kabar Bupatiku") and 13 Local Government Organization of Tegal Regency (Secretary of Government Service, Head of Division, Head of Sub Division and Section Head).

The results of the research showed that the management of 37 community complaints that was not supervised on the 23 editions of the "Kabar Bupatiku" broadcast: 17 complaints have been followed up, 7 complaints are being followed, 4 complaints have not been followed up, and 9 complaints are not followed up. With this research, it is expected to be used as input material in the management of public complaints on the broadcast of "Kabar Bupatiku".

The recommendations that can be given to the Government of Tegal Regency is by making Standard Operating Procedures (SOP) management of complaints broadcast "Kabar Bupatiku" and by trying the attendance of the Regent to be able to escort complaints that are delivered on "Kabar Bupatiku" broadcast

Keywords: Management, Follow-Up, No Supervision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Siaran “Kabar Bupatiku” di Kabupaten Tegal Tahun 2017”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
2. Ibu Dr. Kushandajani MA selaku Kepala Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dra. Puji Astuti M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing;
5. Ibu Dra. Fitriyah, M.A. selaku dosen penguji;
6. Bapak Wahid Abdulrahman, S.IP, M.Si selaku dosen penguji sekaligus dosen wali;

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang; dan
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf serta kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Semarang, 29 Januari 2018

Penulis

Johan Arifin Etkisyan

14010114130074

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat teoritis	9
1.4.2. Manfaat praktis	10
1.4.2.1. Bagi Pemerintah	10
1.4.2.2. Bagi Masyarakat	10
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	10
1.5.1. Implementasi Kebijakan	10
1.5.2. Komunikasi Masyarakat	15
1.5.3. Pengelolaan Pengaduan	22

1.6. Operasionalisasi Konsep	27
1.7. Metode Penelitian	32
1.7.1. Desain Penelitian	32
1.7.2. Situs Penelitian	32
1.7.3. Subjek Penelitian	33
1.7.4. Jenis Data	33
1.7.5. Sumber Data	34
1.7.6. Teknik Pengumpulan Data	34
1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data	37
1.7.8. Validitas Data	40

**BAB II : PENGADUAN MASYARAKAT SIARAN “KABAR BUPATIKU”
KABUPATEN TEGAL**

2.1. Gambaran Umum Kabupaten Tegal	43
2.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Tegal	43
2.1.2. Kondisi Demografis Kabupaten Tegal	47
2.2. Gambaran Pengaduan Masyarakat Kabupaten Tegal	53
2.2.1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015	54
2.2.2. Pengaduan Berkadar Pengawasan	59
2.2.3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	59
2.3. Profil Pengaduan Masyarakat Siaran “Kabar Bupatiku”	60
2.3.1. Latar Belakang	62

2.3.2. Usia Siaran	64
2.3.3. Pendanaan Siaran	65
2.3.4. Aset Siaran	66
2.3.5. Daerah Cakupan Penyiaran	68
2.3.6. Proses Pemroduksian Siaran	69
2.3.7. Pemangku Kepentingan (<i>Stakeholder</i>)	71
2.3.8. Kendala Siaran	73

BAB III : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN TEGAL PADA SIARAN “KABAR BUPATIKU”

3.1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan	76
3.1.1. Tindakan Penerimaan dan Proses Awal	78
3.1.2. Tindakan Pemeriksaan dan Proses Penelitian	88
3.1.3. Tindakan Penyelesaian dan Proses Akhir	93
3.2. Faktor Aduan Ditindaklanjuti	137
3.3. Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada “Kabar Bupatiku” ..	141
3.3.1. Tahap Bermasalah	142
3.3.2. Tahap Terdampak	145
3.4 Analisis Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Siaran “Kabar Bupatiku”	148

BAB IV : PENUTUP

4.1. Kesimpulan	158
4.2. Saran	164

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Tegal Tahun 2016	48
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Tegal 2014, 2015, 2016	49
Tabel 2.3. Distribusi dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Tegal Tahun 2016	51
Tabel 3.1. Rincian Aduan Berdasarkan Topik	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Variabel Implementasi Kebijakan Menurut George C Edwards III	13
Gambar 1.2. Analisa Data menurut Model Spradley	38
Gambar 2.1. Peta Administrasi Pemerintah Kabupaten Tegal	46
Gambar 2.2. Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat	56
Gambar 2.3. Jangkauan LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM	68
Gambar 3.1. Struktur Birokrasi “Kabar Bupatiku”	157