



**ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN  
PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

**Disusun oleh :**

**Nama : Devitasari Nur Fadzilah Bisri**

**NIM : 14020113120026**

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

**2017**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap : Devitasari Nur Fadzilah Bisri  
Nomor Induk Mahasiswa : 14020113120026  
Tempat/ Tanggal Lahir : Blora, 3 April 1995  
Program : S- 1 Reguler  
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrsi Publik  
Alamat : Jalan Ahmad Yani VII/8 Blora

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

“Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang”

Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan keseluruhan implikasinya sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

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

Semarang, 20 Juni 2017

Devitasari Nur Fadzilah Bisri  
NIM 14020113120026

## PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN  
PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
SEMARANG

PENYUSUN : DEVITASARI NUR FADZILAH BISRI

NIM : 14020113120026

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM : STRATA – 1

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
strata 1**

Semarang, 20 Juni 2017

Dekan

Pembantu Dekan I

Dr. Sunarto. M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Dr. Hardi Warsono, MTP (.....)

Dosen Penguji

1. Amni Zarkasyi Rahman, S.AP, M.Si (.....)

2. Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S. (.....)

3. Dr. Hardi Warsono, M.TP (.....)

MOTTO

*..... Sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat*

*(QS Al Baqarah 124)*

*Man Jadda Wa jadda, Man Shabara Zhafira.*

*(Siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya*

*dan siapa yang bersabar akan beruntung)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan kepada

**Bapak Moh. Bisri dan Ibu Sunarti**

Kedua orang tuaku tercinta yang tanpa henti

Mendoakan, memotivasi, dan selalu ada dalam suka dan duka anak anaknya

Adeku Dewi dan Dhea

Yang senantiasa menghibur dengan cerianya

Keluarga Besar

Yang senantiasa mendoakan

Serta teman teman

Yang telah menemaniku dan menjadi motivasiku

## ABSTRAKSI

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN  
PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
SEMARANG  
NAMA : DEVITASARI NUR FADZILAH BISRI  
NIM : 14020113120026  
DEPARTEMEN : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang penting bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya dalam pemberian pelayanan perijinan di DPMPTSP Kota Semarang. Hingga saat ini pelayanan perijinan masih dianggap susah dan berbelit-belit oleh masyarakat, sehingga menyebabkan munculnya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang mereka dapatkan. Masalah yang terjadi adalah terdapat ketidakjelasan alur tindak lanjut dari pengaduan yang disampaikan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji sistem penanganan pengaduan dan faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek input yang menjadi faktor penghambat adalah kurangnya SDM dalam penanganan pengaduan dan seringnya terjadi gangguan pada jaringan internet. Sedangkan aspek proses pada dimensi komitmen menunjukkan bahwa tindak lanjut kepada masyarakat yang melanggar dianggap kurang tegas. Dalam dimensi kejelasan, sarana prasarana mengenai informasi proses penanganan pengaduan dinilai masih kurang jelas. Pada aspek output, program evaluasi penanganan pengaduan telah dilaksanakan secara rutin. Feedback yang didapatkan oleh pihak DPMPTSP Kota Semarang berasal dari poling SMS survey kepuasan masyarakat (SKM), sedangkan dari pihak masyarakat telah merasakan perkembangan akan pelayanan perijinan. Berdasarkan hasil tersebut disarankan agar DPMPTSP Kota Semarang menambah pegawai untuk ditugaskan sebagai staff dalam penanganan pengaduan, menaikkan kualitas jaringan internet, meningkatkan ketegasan dengan dibuatnya peraturan pemberian sanksi bagi masyarakat atau perusahaan yang tidak memiliki ijin, serta meningkatkan sarana informasi penanganan pengaduan agar lebih jelas.

*Kata Kunci : Sistem Penanganan Pengaduan, SDM, Sarana Prasarana*

## ABSTRACT

TITTLE : ANALYSIS OF COMPLAINTS HANDLING SYSTEM IN THE ADMINISTRATION SERVICES OF ONE DOOR INTEGRATED SERVICES AND INVESTMENT'S GOVERNMENT (DPMPTSP) SEMARANG CITY

NAME : DEVITASARI NUR FADZILAH BISRI

STUDENT NO : 14020113120026

DEPARTMENT : PUBLIC ADMINISTRATION

*Public service becomes an important for the government in providing services to the citizen. One of them is giving administration services in DPMPTSP of Semarang City. Till now the administration service is considered difficult by citizen, those which are causing complaints from the public related services. The problem is lack of clarity in the follow-up of complaints that was submitted by the citizen. The purpose of this study is to examine the complaints handling system and the factors that impede the implementation of complaint handling in DPMPTSP Semarang City. The method used is descriptive qualitative. The results showed that on the input aspect of the inhibiting factor is the lack of human resources in handling complaints and frequent disruptions in the internet network. While aspects of the process on the dimensions of commitment showed that the follow-up to the violating community is considered less assertive. In the dimension of clarity, infrastructure facilities regarding the information handling process of the complaint is still unclear. In the output aspect, the complaint handling evaluation program has been carried out on a regular basis. Feedback obtained by the DPMPTSP Semarang City comes from the polling SMS survey of citizen satisfaction (SKM), while from the citizen has felt the development of administration services. Based on these results it is recommended that DPMPTSP Semarang City should add employees to be assigned as staff in handling complaints, increase the quality of internet network, increase assertiveness with sanctioning regulations for society or companies that do not have permission, and improve the facility of information handling complaints to be more clear.*

*Keywords: Complaint Handling System, Human Resources, Infrastructure Facility*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia serta hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Proses penulisan skripsi ini banyak menerima dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih pada :

1. Bapak Dr. Sunarto, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan selaku dosen pembimbing terima kasih atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Endang Larasati S, M.S selaku dosen penguji dan dosen wali terima kasih atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Amni Zarkasyi Rahman, S.AP, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.



6. Ibu Pramastuti, S.IP selaku Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
7. Ibu Siti Ariawati, S.E, M.M selaku Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Perijinan DPMPTSP Kota Semarang yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
8. Ibu Ima dan Ibu Mei selaku informan perwakilan masyarakat yang telah membantu dalam penelitian saya.
9. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Moh. Bisri dan Ibu Sunarti, yang telah mendoakan, memotivasi, dan selalu ada dalam suka dan duka anak anaknya. Terima kasih atas doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan yang senantiasa diberikan.
10. Kedua adik tersayang saya Dewi dan Dhea, yang selalu menghibur dengan keluguannya.
11. Sahabatku Putri, Zulva, Melinda, dan Alista yang selalu mengingatkan perkembangan skripsiku, memberikan nasihat, semangat, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman “Food Hunter” Hani, Yaya, Rina, Estri, Yuni, Alif, Lia, yang selalu memberikan semangat dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman sebimbinganku Hani, Rina, Fitri, Afif yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
14. Teman sepermainanku Riris dan Feni, yang selalu saling memberikan semangat dan telah menemaniku.

15. Ukhti Ifwanda, Kak Nisya, dan Lina, terimakasih selalu mendengarkan dan memberikan masukan saran dalam penyusunan skripsi ini.
16. Teman-teman KKN Desa Purborejo Kabupaten Temanggung, khususnya Nanda dan Melan yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
17. Teman-teman Kos Bidadari yang telah memberikan semangat .
18. Semua teman-teman Jurusan Administrasi Publik angkatan 2013 khususnya untuk kelas 1 terimakasih atas semangat dan kebersamaannya selama selama ini.
19. Pihak pihak lain yang telah memberikan kontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 20 Juni 2017

Devitasari Nur Fadzilah Bisri

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Kegunaan Penelitian.....	14

1.4.1	Kegunaan Teoritis .....	14
1.4.2	Kegunaan Praktis .....	14
1.5.	Penelitian Terdahulu .....	16
1.6.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
1.6.1	Teori Administrasi Publik .....	21
1.6.2	Manajemen Publik .....	25
1.6.3	Manajemen Pelayanan Publik .....	27
1.6.4	Sistem .....	32
1.6.5	Penanganan Keluhan/ <i>Complaint Handling Mechanism</i> .....	37
	1.6.5.1 Definisi .....	37
	1.6.5.2 Jenis Komplain .....	40
	1.6.5.3 Manajemen Komplain .....	42
1.7.	Fenomena Penelitian .....	51
1.8.	Metoda Penelitian .....	52
1.8.1	Desain Penelitian .....	53
1.8.2	Situs Penelitian .....	55
1.8.3	Subjek Penelitian .....	56
1.8.4	Jenis Data .....	58
1.8.5	Sumber Data .....	58
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data .....	59
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data .....	60
1.8.8	Kualitas Data ( <i>goodness criteria</i> ) .....	63
1.8.9	Instrumen Penelitian .....	64

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	66
2.1.1 Keadaan Geografis .....	66
2.1.2 Penduduk Kota Semarang .....	69
2.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	72
2.2.1 Sejarah DPMPTSP Kota Semarang.....	72
2.2.2 Visi, Misi, Tujuan.....	73
2.2.2.1 Visi DPMPTSP Kota Semarang .....	73
2.2.2.2 Misi DPMPTSP Kota Semarang .....	73
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	74
2.2.3.1 Tugas Pokok DPMPTSP Kota Semarang.....	74
2.2.3.2 Fungsi DPMPTSP Kota Semarang.....	75
2.2.4 Struktur Organisasi .....	77
2.2.5 Jenis Pelayanan DPMPTSP Kota Semarang .....	80
2.3 Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan .....	82

## **BAB III PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

3.1 Deskripsi Informan Penelitian .....	85
3.2 Identifikasi <i>Input</i> .....	87
3.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	87
3.2.2 Sarana Prasarana.....	91
3.2.3 Anggaran .....	97

3.2.4 Pedoman Teknis .....	98
3.3 Identifikasi Proses .....	99
3.3.1 Komitmen ( <i>Commitment</i> ) .....	104
3.3.2 Keadilan ( <i>Fairness</i> ) .....	106
3.3.3 Kejelasan ( <i>Visibility</i> ) .....	107
3.3.4 Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	110
3.3.5 Kemudahan ( <i>Simplicity</i> ) .....	113
3.4 Identifikasi Output .....	116
3.4.1 Penyelesaian Pengaduan .....	117
3.4.2 Upaya Perbaikan .....	118
3.5 Identifikasi <i>Feedback</i> .....	119

## **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang .....	122
4.1.1 Identifikasi <i>Input</i> .....	122
4.1.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	123
4.1.1.2 Sarana Prasarana .....	124
4.1.1.3 Anggaran .....	126
4.1.1.4 Pedoman Teknis .....	127
4.1.2 Identifikasi Proses .....	128
4.1.2.1 Komitmen ( <i>Commitment</i> ) .....	129
4.1.2.2 Keadilan ( <i>Fairness</i> ) .....	132
4.1.2.3 Kejelasan ( <i>Visibility</i> ) .....	133

4.1.2.4 Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	136
4.1.2.5 Kemudahan ( <i>Simplicity</i> ) .....	138
4.1.3 Identifikasi output.....	140
4.1.3.1 Penyelesaian Pengaduan .....	140
4.1.3.2 Upaya Perbaikan .....	141
4.1.4 Identifikasi <i>Feedback</i> .....	142
4.2 Faktor penghambat Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang.....	143
4.2.1 Input.....	143
4.2.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	143
4.2.1.2 Sarana Prasarana .....	143
4.2.2 Proses.....	144
4.2.2.1 Komitmen .....	144
4.2.2.2 Kejelasan.....	145
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	147
5.2 Saran.....	151
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	154

## DAFTAR TABEL

1.1. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang.....	11
1.2. Penelitian Terdahulu .....	16
2.1 Letak geografis dan batas wilayah Kota Semarang.....	67
2.2 Tabel data luas Kecamatan .....	68
2.3 Tabel Persebaran Penduduk Kota Semarang bulan Desember tahun 2016 .....	71
3.1 Informan penelitian.....	86
3.2 Jumlah pegawai di DPMPTSP Kota Semarang.....	88
3.3 Jumlah tenaga PNS berdasarkan Eselon.....	89
3.4 Jumlah pegawai Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan.....	89
3.5 Rekapitulasi Jumlah Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang.....	94



## DAFTAR GAMBAR

1.1.	Keluhan mengenai ketidakjelasan prosedur pengurusan perijinan .....	7
1.2.	Web pengaduan online Dinas PM-PTSP Kota Semarang .....	8
1.3.	Keluhan pengurusan IMB .....	9
1.4.	Pohon SARDU .....	12
1.5.	Bagan sistem .....	34
1.6.	Bagan sistem .....	35
1.7.	Bagan sistem fisik .....	36
1.8.	Bagan sistem nonfisik .....	36
2.1	Peta lokasi Kota Semarang di Pulau Jawa.....	68
2.2	Grafik Persebaran Penduduk Kota Semarang bulan Desember tahun 2016 .....	70
2.3	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.....	79
3.1	Bagan Mekanisme Pengaduan .....	100
3.2	Bagan Mekanisme Pengaduan Versi Baru Menurut Peraturan Pengelolaan Pengaduan dari Kepala DPMPTSP Kota Semarang No. 52 Tahun 2017 dan No.53 Tahun 2017 .....	101
3.3	Bagan mekanisme penanganan pengaduan sederhana melalui media Lapor.go.id.....	103
4.1	Rak brosur perijinan .....	134
4.2	Bagan mekanisme pelayanan perijinan dan mekanisme penanganan pengaduan.....	135