



**INOVASI PELAYANAN PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT (P3M) DI PUSAT INFORMASI PUBLIK (PIP) BALAI  
KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

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

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Nadia Ulfa Divani**

**NIM : 14020114130082**

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

**2017**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nadia Ulfa Divani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114130082
3. Tempat / Tanggal Lahir : Denpasar, 19 Oktober 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Kresna I/26 Duren Sawit, Jakarta Timur

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

**Inovasi Pelayanan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di  
Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang**

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 tanggung jawab.

Semarang, 28 Desember 2017  
Pembuat Pernyataan;

Nadia Ulfa Divani  
NIM. 14020114130082

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat  
(P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang  
 Nama Penyusun : Nadia Ulfa Divani  
 NIM : 14020114130082  
 Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Januari 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing :**


1. Dra. Dyah Hariani, MM



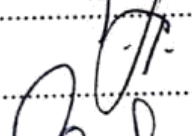
( ..... )

**Dosen Penguji Skripsi :**


1. Dra. Dyah Hariani, MM
2. Dra. Susi Sulandari, M.Si
3. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.



( ..... )



( ..... )



( ..... )

**MOTTO**

*"If you have a dream, don't get too focused on it. If you're only focused on your dream, you lose sight of those around you. You can't really look back. You can forget some people, you can miss some stuff that you can only do at a certain age.*

*Just relax a bit.."*

*-Bang Yongguk*

**PERSEMBAHAN**

*Allah S.W.T*

*Keluarga kecilku*

JUDUL :Inovasi Pelayanan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat  
(P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang  
NAMA : Nadia Ulfa Divani  
NIM : 14020114130079

---

### ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh Pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat dan mudah. Pemerintah Kota Semarang membangun inovasi pelayanan publik *3 in 1* berbasis IT yang dapat digunakan secara gratis yaitu Pusat Informasi Publik (PIP). Salah satu dari tiga pelayanan yang diberikan PIP adalah Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). P3M merupakan sarana penerima pengaduan dan aspirasi yang merupakan inovasi dari Pusat Pelayanan Pengelolaan Pengaduan (P5). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses inovasi pelayanan P3M berikut faktor penunjang dan penghambatnya. Hasil penelitian ini adalah proses inovasi pelayanan P3M dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu melihat peluang, adopsi, dan implementasi. Seluruh proses inovasi pelayanan P3M telah berjalan dengan baik namun masih ada kekurangan dalam sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai tugas dari P3M. Faktor penunjang inovasi P3M mencakup lima hal, yaitu (1) adanya keinginan menciptakan hal baru; (2) kreatifitas pengembangan inovasi; (3) adanya orang yang bertanggung jawab; (4) ketersediaan sarana dan prasarana; dan (5) kondisi lingkungan yang mendukung. Adapun faktor penghambat dari inovasi P3M adalah (1) tekanan administrasi; (2) belum adanya penghargaan; dan (3) ketidakmampuan menghadapi perubahan.

Kata kunci: Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

*TITLE* : *The Innovation in Service of Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) at Pusat Informasi Publik (PIP) Semarang City Hall*

*NAME* : Nadia Ulfa Divani

*NIM* : 14020114130082

---

### **ABSTRACT**

*Public service innovation is a thing that must be done by the Government to be able to fulfill public need for fast and easy public service. Semarang City Government builds 3 in 1 IT-based public services innovation that can be used free called Public Information Center (PIP). One of the three services that provided by PIP is Citizen Complaints Management Centre (P3M). P3M is a recipient of complaints and aspirations which is an innovation from Complaint Management Service Center (P5). This study uses descriptive qualitative. This research aims to determine the innovation process of P3M services along with its supporting and inhibiting factors. The result of this research are P3M service innovation process can be seen from three aspect. The three aspects are opportunity, adoption, and implementation. The entire process of P3M service innovation has been running well but there is still a lack of promotion and understanding about the role of P3M. Factors that supporting P3M are (1) the desire to create new things; (2) innovation development creativity; (3) the presence of responsible person; (4) availability of facilities and infrastructure; and (5) supporting environmental conditions. The inhibiting factors of P3M innovation are (1) administrative pressure; (2) no appreciation yet; and (3) inability to face challenge*

*Keywords: Inovation, Inovation Public Service, Public Service*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat akhir Pendidikan Strata 1.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha dengan segala kemampuan walaupun penulis menyadari masih terdapat kelemahan dan mengharapkan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Dyah Hariani, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal penulisan hingga akhir.
3. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku dosen wali yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal hingga akhir
4. Ibu Dr. Ida Dwimawanti, M.M. selaku dosen penguji yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal hingga akhir
5. Keluargaku, Papa, Mama, dan Adek yang selalu memberikan support dan mau diajak cerita hal-hal *nggak* penting via telpon atau wa. Akhirnya lulus tiga setengah tahun juga hehehe
6. Melani Khairunnisa dan Fatimah Az Zahra #UNFRGTTBLE, teman tujuh tahun dari pas kenal di bimbel Nurul Fikri yang suka kena banjir kalo ujan deres dan temen skandal Jodi di *angkot* M31 yang selalu ada disaat-saat pusing mengerjakan skripsi walaupun terkendala jarak Jakarta-Semarang. *Emkyu, Zabum, Nadteuk*, aku sayang kalian, *fighting!* #7YearsOfLove
7. Bramantyo Suryo Nugroho a.k.a Maman, sahabat se-dosbing, se-doswal, se-dosen magang, temen yang paham luar dalam lahir batin sejak awal masuk jurusan Administrasi Publik sampai saat ini yang selalu ada untuk berbagi suka dan duka walaupun *u* lebih sering ngerepotin... *Hehehe gadeng*. Ayo semangat skripsiannya!



8. Almira Alhumaira, atau yang biasa dipanggil kamy, kajup, temen nonton konser B.A.P di Bangkok pas menang *giveaway* dari Ko Felix, yang awal ketemuanya cuma karena “*hi congrats for winning, can we exchange contact?*” dan berakhir jadi ngerandom tentang Daelo bareng sampe sekarang. Jadi... siapa bias u sekarang? Himchan ya?
9. Nina Wahyuni selaku partner “Hi sist~” dari awal grup Administrasi Publik 2014 dibuat sampai saat ini yang akhirnya *nggak* cuma jadi teman sejurusan, sekelas, tapi juga jadi temen kosan. *My soon to be job-seeker pals in Jekardah, fighting!*
10. Grup “Dosbing Bu Ani” yang terdiri atas Abid Irfan Nuhaa, Bramantyo Suryo Nugroho (iya, dia lagi), David Prasetya, dan Rosa Pevitanada yang selalu mau diajak konsul dan *sharing* bareng sebeum konsul sama bu Dyah. Inget kata Abid, *nggak* boleh ngelupain temen lama kalo udah sukses nanti. *Eaa.*
11. Grup “Huehue club” yang terdiri dari Fajrul Umami, Dwi Eki Liansyah, Jeremy Prasetio Woosnam Sihite, Vincensius ‘Bos’ Dimas, Fawwas Aldi Tilano, Rona Patmasari, Nina Wahyuni, dan Trimas Ayu Lestari. Terima kasih telah menemani masa-masa terakhir di Administrasi Publik dari bulan Agustus pas pindahan lagi ke Tembalang!
12. Teman-teman KKN-ku tercinta, Dana Bestari, Febby Firy Artanti, dan kak Ruly Pane selaku teman Jepara-Kudus yang ga ada abisnya ngegosip dan ngomongin hal random ditengah lapangan rumput alun-alun Kudus. Ayo semangat skripsiannya, *The Kuaci!*
13. Administrasi Publik angkatan 2014 yang sudah menjadi teman selama tiga setengah tahun menimba ilmu di Adminitrasi Publik FISIP UNDIP
14. Administrasi Publik angkatan 2015 yang sudah menganggap dan manggil “Emak” dari awal PMB sampe saat ini. Kalian anak-anak terbaik emak. Ayo semangat biar sidangnya bisa cepet juga. Paling lambat Januari 2019 ya, nak.

15. Super Junior's Kyuhyun dan Sungmin, MBLAQ's Yang Seungho, Block B's B-Bomb, B.A.P's Daehyun dan Zelo. Terima kasih sudah menemani harian *fangirl* ini mengerjakan skripsi. *Saranghaeyo.. Gomawoyo..*
16. *My ultimate idols*, Lauren Jauregui dan Isyana Sarasvati, terima kasih sudah menemani harian *fangirl* ini dengan lagu-lagu yang indah didengar. *Tutup buku ini~*
17. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusunan skripsi, maka penulis ucapkan terima kasih dan hanya dapat memanjatkan do'a semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dan merupakan suatu amal kebaikan di sisi Tuhan.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Semarang, 29 Desember 2017

Nadia Ulfa Divani  
NIM. 14020114130082

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN ABSTRAK .....	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xvi
HALAMAN DAFTAR GRAFIK .....	xvii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	13
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	13
1.5.2 Administrasi Publik .....	25
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik .....	27
1.5.4 Kebijakan Publik .....	29
1.5.5 Manajemen Publik.....	29
1.5.6 Paradigma Manajemen Publik.....	30
1.5.7 Reformasi Administrasi .....	33
1.5.8 Pelayanan Publik .....	34
1.5.9 Inovasi.....	36
1.5.9.1 Pengertian Inovasi .....	36

1.5.9.2 Tipologi Inovasi.....	36
1.5.9.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	37
1.5.9.4 Proses dan Tahapan Inovasi.....	39
1.5.9.5 Faktor Penunjang Inovasi .....	40
1.5.9.6 Faktor Penghambat Inovasi .....	40
1.6 Operasionalisasi Konsep .....	41
1.7 Metode Penelitian.....	43
1.7.1 Desain Penelitian.....	43
1.7.2 Situs Penelitian.....	43
1.7.3 Subjek Penelitian.....	43
1.7.4 Jenis Data .....	43
1.7.5 Sumber Data.....	44
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	45
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data .....	45
1.7.8 Kualitas Data .....	46
BAB II GAMBARAN UMUM.....	48
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang.....	48
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang.....	48
2.1.2 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang.....	51
2.2 Gambaran Umum Organisasi.....	54
2.2.1 Dinas Kominfo Kota Semarang .....	54
2.2.2 Pusat Informasi Publik (PIP).....	56
2.2.3 Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA.....	63
3.1 Identifikasi Informan.....	63
3.2 Proses Inovasi P3M di Pusat Informasi Publik Balai Kota Semarang.....	64
3.2.1 Melihat Peluang .....	66
3.2.1.1 Latar Belakang.....	67
3.2.1.2 Kreatifitas .....	68
3.2.1.3 Pihak yang Terkait.....	70
3.2.2 Adopsi (Penerimaan).....	72

3.2.2.1 Sikap .....	72
3.2.2.2 Pengetahuan .....	75
3.2.2.3 Keterampilan.....	79
3.2.3 Implementasi .....	84
3.2.3.1 Keberhasilan .....	87
3.2.3.2 Perubahan .....	90
3.2.3.3 Target.....	92
3.3 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi .....	94
3.3.1 Faktor Penunjang Inovasi.....	94
3.3.1.1 Adanya Keinginan Menciptakan Hal Baru .....	94
3.3.1.2 Kreatifitas Pengembangan Inovasi.....	96
3.3.1.3 Adanya Pihak yang Bertanggung Jawab.....	98
3.3.1.4 Sarana dan Prasarana yang Menunjang.....	99
3.3.1.5 Kondisi Lingkungan yang Mendukung.....	101
3.3.2 Faktor Penghambat Inovasi.....	102
3.3.2.1 Terhambat Tekanan Administrasi .....	103
3.3.2.2 Belum Adanya Penghargaan .....	105
3.3.2.3 Ketidakmampuan Menghadapi Perubahan .....	106
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	108
4.1 Proses Inovasi P3M.....	108
4.1.1 Melihat Peluang .....	108
4.2.1.1 Latar Belakang.....	109
4.2.1.2 Kreatifitas .....	111
4.2.1.3 Pihak yang Terkait.....	114
4.1.2 Adopsi (Penerimaan) .....	115
4.2.2.1 Sikap .....	116
4.2.2.2 Pengetahuan.....	118
4.2.2.3 Keterampilan .....	121
4.1.3 Implementasi .....	122
4.2.3.1 Keberhasilan .....	125
4.2.3.2 Perubahan .....	127

4.2.3.3 Target.....	130
4.2 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi P3M .....	131
4.2.1 Faktor Penunjang Inovasi P3M .....	132
4.3.1.1 Adanya Keinginan Menciptakan Hal Baru .....	132
4.3.1.2 Kreativitas Pengembangan Inovasi .....	133
4.3.1.3 Adanya Pihak yang Bertanggung Jawab .....	134
4.3.1.4 Sarana dan Prasarana yang Menunjang .....	135
4.3.1.5 Kondisi Lingkungan yang Mendukung .....	136
4.2.2 Faktor Penghambat Inovasi P3M .....	137
4.3.2.1 Terhambat Tekanan Administrasi.....	137
4.3.2.2 Belum Adanya Penghargaan.....	138
4.3.2.3 Ketidakmampuan Menghadapi Perubahan .....	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
5.1 Kesimpulan .....	141
5.1.1 Proses Inovasi P3M di PIP Balai Kota Semarang.....	141
5.1.2 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi P3M .....	143
5.2 Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil Kategorisasi Kab/Kota Ombudsman Tahun 2015 .....	3
Tabel 1.2 Kategorisasi Kota di Indonesia Berdasarkan Warna.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pengaduan pada Bulan Jan-Mei 2017 di Jawa Tengah .....	10
Tabel 1.4 Pengaduan yang Masuk ke P3M Periode Jan-Mei 2017 .....	11
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 1.6 Paradigma Manajemen Publik .....	31
Tabel 1.7 Tipologi Inovasi .....	37
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang .....	50
Tabel 2.2 Batas Wilayah Kota Semarang .....	51
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Kota Semarang 2012-2016.....	52
Tabel 2.4 Kepadatan Penduduk Kota Semarang 2012-2016 .....	53
Tabel 2.5 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang.....	56
Tabel 3.1 Identifikasi Informan.....	64
Tabel 4.1 Perubahan Sebelum dan Sesudah Inovasi .....	114
Tabel 4.2 Rekapitulasi Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi P3M .....	140

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Semarang.....	49
Gambar 2.2 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di P3M .....	61
Gambar 3.1 Pusat Informasi Publik Balai Kota Semarang.....	65
Gambar 3.2 Lambang Resmi P3M.....	68
Gambar 3.3 Pengaduan Melalui Twitter Resmi P3M .....	69
Gambar 3.4 Sosialisasi P3M di Instagram Resmi Pemkot Semarang.....	81
Gambar 3.5 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan P3M .....	84
Gambar 3.6 Simulasi Pengaduan Secara Langsung di P3M.....	85
Gambar 3.7 Ruang P3M di PIP Balai Kota Semarang.....	99



**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Kategorisasi Kabupaten/Kota dalam Pelayanan Publik .....	2
Grafik 1.2 Survey APJII pada Jenis Konten Interne diakses Masyarakat.....	5

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Matrix Interview Guide
- Lampiran 2 Interview Guide
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber