



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK PADA
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Shafa Maulidia Salsabila

NPM.203515516067

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***STRATEGIES FOR HANDLING PUBLIC COMPLAINTS IN
BUILDING PUBLIC TRUST AT THE SECRETARIAT GENERAL
OF DPR RI***

THESIS

*Submitted as one of the requirements for obtaining
a Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

Shafa Maulidia Salsabila

NPM.203515516067

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shafa Maulidia Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516067
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi Administrasi Publik

(Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si)

(Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shafa Maulidia Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516067
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI
Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

(Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si)

(Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Shafa Maulidia Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516067
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat
dalam Membangun Kepercayaan Publik pada
Sekretariat Jenderal DPR RI

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Didit Setiabudi, M.SI.
Penguji I : Drs. Hilmi Rahman Ibrahim, M.SI.
Penguji II : Moch. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.SI.


.....

.....

.....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Shafa Maulidia Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516067
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang sudah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Shafa Maulidia Salsabila

ABSTRAK

Nama : Shafa Maulidia Salsabila

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam
Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat
Jenderal DPR RI

Dosen : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si

Pembimbing

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi penanganan pengaduan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui teori Strategi Henry Mintzberg dengan 5 (lima) indikator yang dikenal sebagai 5P, dapat diketahui bahwa rencana dan tujuan yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI telah tersusun matang dan sesuai dengan adanya Rencana Strategis, Program Kerja Tahunan, dan Perjanjian Kinerja. Namun, tindakan tersebut belum optimal, terutama dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk menganalisis pengaduan tertulis. Penelitian ini menunjukkan bahwa Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan pelayanan yang baik terkait transparansi, meskipun waktu prosesnya lambat. Pendekatan komprehensif ini bertujuan untuk meningkatkan strategi manajemen pelayanan publik yang dapat meningkatkan pelayanan publik di lembaga pelayanan publik.

Kata Kunci : Kepercayaan Publik, Penanganan Pengaduan, Strategi

ABSTRACT

Name : Shafa Maulidia Salsabila

Major : *Public Administration*

Thesis Title : *Strategies for Handling Public Complaints in Building Public Trust at the Secretariat General of the DPR RI*

Lecturer Advisor : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si

This study aims to examine the strategy of handling public complaints in building public trust in the Public Complaints Section of the Secretariat General of the DPR RI. The method used in this research is descriptive qualitative method with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Through Henry Mintzberg's Strategy theory with 5 (five) indicators known as 5Ps, it can be seen that the plans and objectives carried out by the Public Complaints Section of the Secretariat General of the DPR RI have been well-organized and in accordance with the Strategic Plan, Annual Work Program, and Performance Agreement. However, these actions have not been optimal, especially in terms of the time needed to analyze written complaints. This research shows that the Public Complaints Section of the Secretariat General of the DPR RI provides good service regarding transparency, despite the slow processing time. This comprehensive approach aims to improve public service management strategies that can improve public services in public service institutions.

Keywords : *Public Trust, Complaint Handling, Strategy*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, *sholawat* dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul ***“Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Pada Sekretariat Jenderal DPR RI”*** ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP.,M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
10. Kepala Bagian Persidangan paripurna beserta *staff* yang telah bersedia membantu serta memberikan informasi yang diperlukan secara ramah dan baik.
11. Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, Kepala Sub Bagian Pengaduan Masyarakat beserta *staff* yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
12. Serta kedua orang tua saya, yaitu Bapak “Agus Supriyanto” Ibu “Suyatim” yang paling saya cintai dan sayangi, juga kepada adik saya, yaitu “Abyan Syafiq Khalqillah” atas segala kasih sayang, doa, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini.
13. Yayasan Beasiswa Jakarta selaku penyelenggara beasiswa yang telah membantu dan mendukung saya selama masa perkuliahan.

14. Terima kasih juga kepada Rayyanza Malik Ahmad yang telah memberikan semangat secara tidak langsung kepada saya hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.
15. Terima kasih juga kepada Kim Mingyu, Park Jimin, beserta teman-temannya yang telah memberikan dukungan dan semangat secara tidak langsung kepada saya hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.
16. Untuk sahabat penulis, yaitu Nanda, Desti, Challista, Wina, dan Vani yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Serta teman-teman SMK yang selalu memberikan motivasi, dukungan atau *support* dan juga doa selama masa perkuliahan.
17. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Mela Ria Sunata, Marischa Yullica Puas, Putri Almarinanti, Shalsabila Putri Yolanda, Tria Diva Anugrah Putri, Friska Renata, Salsabila, Bunga Arya Hakim, serta teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
18. Teman satu bimbingan, yaitu Salsabila yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini.
19. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.
20. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara-Saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena

itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua, Aamiin ya Allah.

Jakarta, 19 Oktober 2023

Penulis,

Shafa Maulidia Salsabila



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penulisan.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.2.1 Konsep Strategi	21
2.2.2 Konsep Pengaduan Masyarakat	30
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	34
2.2.4 Konsep Kepercayaan Publik	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Penentuan Informan	46

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.1	Sejarah Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	57
4.1.2	Tugas dan Fungsi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.....	58
4.1.3	Visi dan Misi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	61
4.1.4	Struktur Organisasi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.....	62
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	62
4.2.1	Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....		100
LAMPIRAN.....		103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		148

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aspirasi/Pengaduan Masyarakat yang Masuk.....	3
Gambar 1. 2 Aspirasi/Pengaduan Masyarakat yang Telah Diterima dan Diteruskan	3
Gambar 1. 3 Bidang Permasalahan yang Mendominasi Pengaduan Masyarakat ..	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Perjanjian Kinerja Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2023.....	67
Gambar 4.2 Sosialisasi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	74
Gambar 4.3 Tampilan Status Pengaduan	79
Gambar 4.4 Indeks Kepuasan Layanan Biro Hukum dan Dumas Tahun 2023	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Informasi Data Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	104
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	105
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	116
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	145
Lampiran 5 Hasil Turnitin	148

