

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALI KOTA MALANG NOMOR 19  
TAHUN 2010 TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA MALANG  
(Studi Di Kecamatan Klojen, Kota Malang )**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh**

**NATANIEL PAULUS KHAMPAK**

**17031000094**



**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2021**

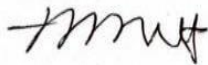
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

1. Judul : Implemntasi Peraturan Walikota Malang Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di lingkungan Pemerintah Kota Malang (Studi kecamatan klojen kota malang)
2. Nama : **NATANIEL PAULUS KHAMAPAK**
3. NIM : 17031000094
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Malang ~~18-08~~ 2021

**Menyetujui,**

Pembimbing I



**Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MS**

Pembimbing II



**Candra Dinata, S.Sos., M.PA**

**Mengetahui,**

Dekan FISIP Universitas Merdeka Malang



**DR. H. SUKARDI, M.SI**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi oleh **NATANIEL PAULUS KHAMPAK** ini

telah dipresentasikan di hadapan tim penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Agustus 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang


**Susunan Tim Penguji**


Ketua

Sekretaris

Anggota

  
**DR. BUDHY PRIANTO, MS**

  
**DR. HJ. SRI HARTINI  
DJATMIKOWATI, M.SI**

  
**DRS.H.TITOT  
EDY SUROSO, MS**

Mengesahkan,

Dekan FISIP Universitas Merdeka Malang

  
**DR. H. SUKARDI, M.SI**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NATANIEL PAULUS KHAMPAK  
NIM : 17031000094  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia mengatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal 25 ayat 2 dan pasal 70) serta panduan pencegahan plagiasi yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 18 Agustus.2021

Yang Menyatakan,

  
Nataníel Paulus Khampak

## **MOTTO**

“GANTUNGAN CITA-CITAMU SETINGGI BINTANG DILANGIT,  
NAMUN KAKI TETAP MEMBUMI”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

SEGALA HASIL KARYAKU INI KUPERSEMBAHKAN BAGI ORANG TUA  
TERCINTA, ORANG-ORANG SAYA CINTAI DAN UNTUK DIRI SAYA  
SENDIRI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MALANG TAHUN 2010 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENAGANAN PENGADUAN DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG (Studi kecamatan klojen kota malang)” guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat bagi setiap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi, S.E selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Bpk. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Dra. Umi Chayatin, M.si selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bpk Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MSselaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan penuh pengertian, membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bpk Candra Dinata, S.Sos.,M.PA selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar dan penuh pengertian, membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Laode Muhamad Arif Mahendra, ST, MM selaku kasubag umum dan kepegawain kecamatan Kota Malang yang dengan rendah hati mengizinkan penulis untuk dimintai data dan keterangan mengenai pelayanan penaganan penagduan di kecamatan klojen Kota Malang.
7. Bapak Camat Klojen yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian diKecamatan klojen Kota Malang.

8. Kepada seluruh perangkat Kecamatan Klojen kota rendah hati membantu saya dalam mencari data untuk skripsi ini.
9. Kepada masyarakat kota Malang terlebih khusus masyarakat di lingkungan kecamatan Klojen yang telah bersedia untuk diwawancarai dalam memenuhi data skripsi penulis
10. Kepada orang tua saya tercinta, Bapak Musa Khampak dan Mama Oktovina Ulala serta adik-adik saya Desi, Marlina, Serlin, Lisbet, Yosinta dan Stella yang selalu mendukung saya dalam doa dan dukungan agar penulis bisa selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada dosen wali dan seluruh dosen di lingkungan FISIP UNMER Malang Prodi Administrasi Publik.
12. Kepada Sahabat saya Nabas, Yan, Dedi, dan Natalia serta teman-teman Prodi Administrasi Publik angkatan 2017.
13. Kepada kakak-kakak yang telah membantu dan mendoakan saya dalam mengerjakan skripsi Armanto, Wahyu dan Henry
14. Bagi diri saya sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sabar, tekun dan tabah meskipun banyak sekali tantangannya.

Penulis menyadari bahwa, tulisan ini belumlah sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian sehingga bisa dijadikan pelajaran bagi penyusunan karya ilmiah yang lain.

Malang, 18 Agustus 2021



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan penelitian.....	7
1.4. Manfaat penelitian.....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>KERANGKA DASAR TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1. Konsep Implementasi kebijakan .....	9
2.1.1. Pengertian Implementasi .....	9
2.1.2. Implementasi Kebijakan. ....	10
2.1.3. Perkembangan Studi Implementasi Kebijakan. ....	14
2.1.4. Model George Edwards III .....	15
2.2. Pelayanan Penanganan Pengaduan .....	22
2.2.1. Pengertian Pelayanan Penanganan Pengaduan.....	22
2.2.2. Asas-asas Penanganan Pengaduan.....	24

2.2.3. Prinsip-Prinsip Penanganan Pengaduan .....	25
2.2.4. Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan .....	26
2.2.5. Pelayanan Penanganan Pengaduan .....	26
2.2.6. Penyampaian Pengaduan .....	27
2.3. pemerintah Kecamatan.....	27
2.3.1. pengertian kecamatan .....	27
2.3.2. Tugas dan fungsi pemerintah kecamatan.....	29
<b>BAB III .....</b>	<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Fokus Penelitian .....	31
3.3. Teknik sampling.....	33
3.4. Informan Penelitian .....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6. Teknik Analisis Data .....	36
3.7. Lokasi Penelitian.....	38
3.8. Jadwal Penelitian.....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi .....	41
1. Letak dan keadaan geografi.....	41
2. Batas Administrasi.....	41
4. Struktur Organisasi Kecamatan Klojen Kota Malang.....	45
5. Tugas pokok dan fungsi kecamatan klojen kota malang.....	46
4.2. Peyajian data .....	47
1. teori edward III tentang hambatan dalam pelayanan masyarakat.....	47
2. Hambatan dalam pelayanan masyarakat.....	59
3. Prinsip-prinsip pelayanan pengaduan menurut perwali.....	61
4. faktor Pendukung dan penghambat .....	63

4.3. Pembahasan.....	66
1. teori edward III tentang hambatan dalam pelayanan masyarakat.....	66
2. Hambatan dalam pelayanan masyarakat.....	68
3. Prinsip-prinsip pelayanan pengaduan menurut perwali.....	69
4. Faktor pendukung dan penghambat.....	70
<b>BAB V .....</b>	<b>72</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar :

3.1 Skema Teknik Analisis Data.....	38
3.2 Jadwal penelitian.....	39
3.3 Dokumentasi proses pengecekan pengaduan online lewat sambat.....	48
3.4 Dokumentasi Pendaduan masyarakat lewat SambatONLINE.....	49
3.5 Dokumentasi pelayanan di Kecamatan Klojen.....	53
3.6 Dokumentasi pengaduan Offline Kotak Saran.....	56

## DAFTAR TABEL

### Tabel :

1.3 Jumlah pegawai nama dan jabatan pegawai negeri sipil kecamatan klojen kota malang tahun 2019 .....	43
2.3 Struktur organisasi kecamatan klojen kota malang 2019.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Dokumentasi/foto... ..	79
Lampiran II : Surat penunjukan dosen pembimbing .....	83
Lampiran III : Berita acara bimbingan skripsi .....	84
Lampiran IV : Surat permohonan izin penelitian.....	85

IMPLEMNETASI PERATURAN WALI KOTA NOMOR 19 TAHUN  
2010 TENTANG YELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN  
PENGANDUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG  
(Studi Di Kecamatan Klojen, Kota Malang )

Disusun Oleh :

NATANIEL PAULUS KHAMPAK  
17031000094

**ABSTRAK**

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan wajib memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas Pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan sarana pengaduan atau situs web untuk mempermudah pengaduan masyarakat ke instansi pemerintah terkait dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan implementasi penyelenggaraan pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Klojen di tinjau dari Perwali No 19 tahun 2010. untuk mengetahui dan mendiskripsikan apa faktor pendorong dan penghambat penyelenggaraan layanan pengaduan di Kecamatan Klojen. Penelitian ini bersifat Kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan Yuridis dan empiris dan memilih beberapa informan dengan purposive sampling dan sumber data yang digunakan adalah Primer dan sekunder. Penelitian ini berjudul Implemnetasi Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Penganduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang berjalan sudah maksimal, sumber daya yang dimiliki oleh Pemerintahan Kecamatan Klojen sudah memadai, sikap pelaksana, perilaku ASN sudah berjalan menunjukkan sistem pelayanan yang baik, cuman ada perbaikan disisi komunikasi, struktur birokrasi sudah baik juga, ada beberapa faktor pendukung adalah teknologi sudah memadai, partisipasi masyarakat sudah sangat baik, yang penting di perbaiki adalah keterlibatan masyarakat dalam mendorong pelayanan di kecamatan, faktor penghambat adalah Sumber Daya Manusia yang belum memadai di bagian Pengaduan dan pola koordinasi masih belum maksimal.

**Kata kunci : Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang**

IMPLEMENTATION OF MAYOR'S REGULATION NUMBER 19 YEAR 2010  
CONCERNING THE IMPLEMENTATION OF RECOMMENDATION  
MANAGEMENT SERVICES IN THE MALANG GOVERNMENT  
ENVIRONMENT

(Study in Klojen District, Malang City)

by :

NATANIEL PAULUS KHAMPAK

17031000094

ABSTRACT

The government as the service provider is obliged to give top priority in the field of service to complaints originating from the community. In principle, public complaints services to the government are sought to make it easier for people who will submit their complaints, among others, by providing a complaint facility or website to facilitate public complaints to government agencies related to services received by the community. This study aims to identify and describe the implementation of the implementation of complaint services carried out by the Klojen District government in terms of Perwali No. 19 of 2010. to find out and describe what are the driving and inhibiting factors for the implementation of complaint services in Klojen District. This research is descriptive qualitative by using juridical and empirical approach and selecting several informants by purposive sampling and the data sources used are primary and secondary. This research is entitled Implementation of Mayor's Regulation No. 19 of 2010 concerning the Implementation of Complaint Handling Services in the Malang City Government. The results of this study can be concluded that the communication that runs is maximized, the resources owned by the Klojen District Government are adequate, the attitude of the implementers, the behavior of the ASN has been running shows a good service system, there are only improvements on the communication side, the bureaucratic structure is good too, there are Some of the supporting factors are that technology is adequate, community participation is very good, what is important to improve is community involvement in encouraging services in the sub-district, the inhibiting factor is inadequate Human Resources in the Complaints section and the coordination pattern is still not optimal.

**Keywords: Complaint Service in Malang City Government Environmen**