

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENPAN NO 5 TAHUN 2009
TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGAN PENGADUAN
MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH
STUDI PADA KELURAHAN KOTAMATSUM I KECAMATAN
MEDAN AREA**

TESIS

*Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik*

Oleh

**ANDRIE BUANA
141801004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**