

A B S T R A K

IMPLEMENTASI PERATURAN MENPAN NO 5 TAHUN 2009 TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH Studi Pada Kelurahan Kotamatum I Kecamatan Medan Area

N a m a : Andrie Buana
N P M : 141801004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Amir Purba, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal, Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang dilaksanakan dengan ketentuan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, dengan partisipasi masyarakat mengenai penerapan Keputusan Walikota Medan Nomor : 43 Tahun 2002 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 22 Tahun 2002 Tentang Pembebasan Retribusi Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (Simduk) Dan Akta Catatan sipil Di Kota Medan. Faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik terutama mengenai kualitas pelayanan publik yaitu faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor disposisi/sikap, dan faktor struktur organisasi. Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi publik (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasi Prosedur, mengembangkan survey kepuasan pelanggan dan sistem pengelolaan pengaduan serta peningkatan budaya pelayanan.

Kata kunci : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap dan Struktur Organisasi

A B S T R A C T

IMPLEMENTATION MENPAN REGULATION NO. 5 OF 2009 ON THE GENERAL GUIDELINES FOR PUBLIC COMPLAINTS HANDLING FOR GOVERNMENT AGENCIES *Study In Village Kotamatsum I Sub Terrain Area*

N a m e : ***Andrie Buana***
N P M : ***141801004***
Study Program : ***Master of Public Administration***
Suervisor I : ***Dr. Amir Purba, MA***
Suervisor II : ***Drs. Kariono, MA***

In order to improve public service delivery is maximized, the Local Government shall improve the quality of public services that aim to build public confidence in the apparatus as a provider of public services in order to improve the welfare of society by making public complaints as a means to improving public services. As stipulated in the Regulation of the Minister of State for Administrative Reform No. 13 Year 2009 on Guidelines for Improving the Quality of Public Services implemented the provisions of Rule Minister of State for Administrative Reform No. 5 of 2009 on the General Guidelines for Handling Public Complaints For Government Agencies, with participation concerning the application Mayor of Medan decision No. 43 of 2002 on the Implementation of Urban Terrain Regulation No. 22 Year 2002 on the Implementation of the Population Registry Levy Exemption in respect Population Management Information System (SIMDUK) And Deeds civil Note In the city of Medan. Factors affecting the implementation of public services, especially regarding the quality of public services, namely communication factors, resource factors, factors dispositions / attitudes, and factors of organizational structure. One of the main tasks of bureaucratic functions at a public (government) is to provide the best service to the public (excellent service). In the theory of public services, excellent service can be realized if there is a minimum service standards (SPM). To ensure that the service process can run consistently required their Standard Operating Procedures, developed a customer satisfaction survey and a complaint management system and improving the service culture.

Keywords: *Communication, Resources, Disposition / Attitude and Organizational Structure*