

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Pertama-tama penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Sang Penguasa Alam Semesta karena atas segala rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**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 ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa Program Pascasarjana dalam rangka untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, izinkanlah penulis dengan segala kerendahan hati dan tulus menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Dosen pembimbing Dr. Amir Purba, M.A. dan Drs. Kariono, M.A, yang dengan tulus dan sabar membimbing penulis hingga akhirnya tesis ini dapat diselesaikan.
4. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Dr. Warjio, M.A., beserta staf yang banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area beserta para Wakil Direktur, Ketua dan Sekretaris Program Studi yang banyak memberikan bantuan untuk kelancaran studi dan penyelesaian tesis ini.
6. Tim Manajmen PT Pertamina (Persero) Marketing Operation Region I khususya S&D Region I yang telah mesupport.

7. Kedua jagoan kecil penulis Yankka Akhtar, Yankdek Akram serta si cantik penyemangat hidupku Queendra dan istri tercinta Dian Maya Sari yang telah memberikan dukungan penuh mulai dari awal masa perkuliahan hingga masa akhir, yang selalu mendoakan penulis selama penyelesaian studi magister.
8. Yang amat mulia kedua orang tua penulis, papa dan mama tercinta yang telah bersusah payah membesarkan, menyekolahkan, membiayai, mendoakan serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran yang tiada hentinya. Beserta dukungan moral dari adik-adik Arie, Ardie dan Arvie serta Teguh dan Bayu.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area khususnya Kelas B tahun 2014 yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis selama penyelesaian studi magister ini.

Akhirnya peneliti juga sangat menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, untuk itu peneliti dengan hati yang terbuka mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.

Medan, Maret 2017

Penulis,

ANDRIE BUANA

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | |
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Hasil Penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1. Pengertian Kebijakan Publik..... | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Implementasi | 13 |
| 2.1.2 Model Implementasi Kebijakan..... | 14 |
| 2.2. Manajmen Komplain/Keluhan..... | 20 |
| 2.3. Nerca Konsep..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 37 |
| 3.1. Bentuk Penelitian..... | 37 |
| 3.2. Lokasi penelitian | 38 |
| 3.3. Populasi dan Sampel. | 38 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.5. Variabel Penelitian | 42 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6. Teknik Analisis Data | 43 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 51 |
| 4.1. Tinjauan Umum Kelurahan Kota Matsum Kec. Medan Area | 51 |
| 4.1.1. Tinjauan Umum Tentang Kota Medan | 51 |
| 4.1.2. Tinjauan Umum Tentang Kota Matsum Kecamatan Medan Area..... | 54 |
| 4.2. Dasar Hukum Pelayanan Publik | 56 |
| 4.3. Dasar Hukum Pembuatan Kartu Tanda Penduduk | 56 |
| 4.3.1 Syarat-syarat Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) | 57 |
| 4.3.2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) | 60 |
| 4.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi | 63 |
| 4.4.1 Prinsip Pelayanan Prima | 73 |
| 4.5. Pemecahan Masalah | 86 |
| 4.5.1. Penetapan Standar Pelayanan | 87 |
| 4.5.2. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) | 87 |
| 4.5.3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan | 89 |
| 4.5.4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan | 89 |
| 4.5.5. Budaya Pelayanan | 90 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 94 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 94 |
| 5.2. Saran | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1. Distribusi Frekuensi Faktor Komunikasi..... | 64 |
| Tabel 2. Sebaran Faktor Komunikasi Berdasarkan Kategori | 65 |
| Tabel 3. Distribusi Frekuensi Faktor Sumber Daya | 67 |
| Tabel 4. Sebaran Faktor Sumberdaya Berdasarkan Kategori..... | 68 |
| Tabel 5. Distribusi Frekuensi Faktor Disposisi/Sikap | 69 |
| Tabel 6. Sebaran Faktor Disposisi/ Sikap Berdasarkan Kategori..... | 70 |
| Tabel 7. Distribusi Frekuensi Faktor Birokrasi..... | 71 |
| Tabel 8. Sebaran Faktor Birokrasi Berdasarkan Kategori..... | 72 |
| Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i> | 74 |
| Tabel 10. Sebaran Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i> Berdasarkan Kategori | 75 |
| Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Reliability ... | 76 |
| Tabel 12. Sebaran Kualitas Pelayanan pada Dimensi Reliability Berdasarkan Kategori | 77 |
| Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Responsive . | 78 |
| Tabel 14. Sebaran Kualitas Pelayanan pada Dimensi Responsive Berdasarkan Kategori | 79 |
| Tabel 15. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurance ... | 80 |
| Tabel 16. Sebaran Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurance..... | 81 |
| Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Emphaty) | 82 |
| Tabel 18. Sebaran Kualitas Pelayanan pada Dimensi Emphaty | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Faktor Komunikasi | 65 |
| Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Faktor Komunikasi..... | 68 |
| Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Faktor Disposisi/Sikap | 70 |
| Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Faktor Birokrasi | 72 |
| Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i> | 75 |
| Gambar 6 Histogram Yang Menunjukkan Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Reliability | 77 |
| Gambar 7. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Responsive | 79 |
| Gambar 8. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurence | 81 |
| Gambar 9. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Emphaty | 83 |