

ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
Akbar Anugrah (20120530265)
Pelaksanaan Kegiatan Humas Dalam Pelayanan Aduan Masyarakat
Kabupaten Sleman
(Studi Kasus Layanan Aduan Pada PPID di Bagian Humas Pemerintah
Kabupaten Sleman Periode Januari 2015-Agustus 2016)
Tahun Skripsi: 2017, 162 Halaman
Daftar Pustaka: 30 buku (1992-2012), 3 sumber online, 4 sumber lain**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pembentukan PPID adalah untuk memberikan dan mendapatkan beragam informasi berupa saran atau usul, pertanyaan, keluhan, dan aduan dari masyarakat, sehingga terwujud transparansi informasi yang mengarus pada satu komponen terpadu dan menciptakan hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat, serta mewujudkan citra positif bagi Pemkab Sleman secara khusus.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi, baik dokumentasi kepustakaan maupun dokumentasi lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen keluhan PPID Sleman sudah berjalan efektif. Delapan aspek dari sembilan aspek manajemen keluhan sudah terpenuhi diantaranya aspek *friendliness*, *adequacy/fairness of the outcome*, *emphaty*, *individual handling*, *active feedback*, *access*, *speed* dan aspek *effort/remedy* dengan melakukan upaya penyelesaian aduan dari masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenang kedinasan masing-masing Dinas atau SKPD. Aspek *reliability* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman belum terpenuhi, karena peralatan penunjang proses manajemen dan peningkatan kinerja masih kurang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, PPID, Aduan Masyarakat.

ABSTRACT

**Communication Departemen
Public Relations Concentration
Muhammadiyah University of Yogyakarta
Akbar Anugrah (20120530265)
Implementation of Public Relation in Public Complaints Service in Sleman District.
(Case Study of Complaints Service in Public Relation Section of Sleman District Period January 2015 - August 2016)
Script Year: 2017, 162
Bibliography: 30 book sources (1992-2012), 3 online sources, 4 sumber lain**

The implementation of Public Service is an effort of the state to meet the basic needs and the civil rights of every citizen in the goods, services, and administrative services provided by public service providers. The purpose of PPID establishment is to provide and obtain variety of information in form of advices or suggestions, questions, concerns, and complaints from the publics, so that manifest the information tranparency that streams on a unified component and creates a good relationships between the government and the society, also to manifest e a positive image for Sleman's government in particular.

The metode that used in this research is qualitative descriptive metode. The datas collected by interviews, observations, and documentation, either by literature or other sources of documentations. The data technically analysed by reduce the data, presenting the data, and making the conclusions.

The results of this research showed that the process of complaint management in PPID Sleman has been running effectively. Eight of the nine aspects of complaint management are friendlines, adequancy/fairness of the outcome, emphaty, individual handling, active feedback, acces, speed and aspect of effort/remedy by making efforts to settle complaints from the public in accordance with the official duties and authority of each Department or SKPD. The Aspect of reliability in the handling of complaints by PPID Sleman has not been met, because the equipment of management processes and performance improvement are still lacking.

Keywords : Public Service, PPID, public complaints.