

IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) DI KABUPATEN KAPUAS

Sigit Tri Hartawan¹, Beni Ahmad², Fika Fibriyanita³

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisip Uniska Banjarmasin
NPM17120244
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisip Uniska Banjarmasin,
NIDN1109089201
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisip Uniska Banjarmasin,
NIDN1121028803

Email : sigittrihartawa@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan Di Laksanakannya Penelitian Adalah Untuk Mengetahui Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan PINDU Di Kabupaten Kapuas. Untuk Mengetahui Faktor Struktur PINDU Di Kabupaten Kapuas. Tipe Penelitian Adalah Kualitatif Yaitu Penelitian Yang Mengutamakan Data Dalam Bentuk Kalimat/Pernyataan Yang Bersumber Dari Data Primer/Informan. Informan Tersebut Di Pilih Sesuai Dengan Informan Terkait Dengan Obyek Penelitian. Dalam Hal Ini Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (PINDU) Di Kabupaten Kapuas. Tipe Penelitian Yang Digunakan Adalah Dengan Pendekatan Deskriptif Kualitatif Yaitu Bertujuan Mendeskripsikan Sesuatu Secara Jelas Terhadap Masalah Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (PINDU) Di Kabupaten Kapuas. Tipe Penelitian Yaitu Prosedur Yang Sistematis Dan Standar Untuk Memperoleh Data Dengan Menggunakan Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Implementasi Pelayanan Program Pindu Telah Berjalan Sesuai Dengan Aturan Pada Standar Operasional Proedur (Sop) PINDU Serta Pelayanan Kebijakan Program PINDU Dari Faktor Struktur Sudah Berjalan Sesuai Dengan Beberapa Indikator Pelayanan Dari Segi Faktor Struktur.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Informasi

ABSTRAC

The Purpose Of This study was To Know The Implementation Of PINDU Information And Complaints Services In Kapuas Regency. To Know the PINDU Structure Factor in Kapuas Regency. Research Type was Qualitative Research Prioritizing Data In The Form Of Sentences/Statements Sourced From Primary/Informant Data. The Informant was Selected from The Informant Related To The Research Object. In This Case Implementation of Information and Complaints Service (PINDU) in Kapuas Regency. The type of research used qualitative descriptive approach, which aimed to clearly described something about the problem of implementing information and complaint services (PINDU) in Kapuas district. Research Type used Systematic and Standard Procedures for Obtaining Data Using Observation, Interview, Documentation. The Results of This study showed That The Implementation of Pindu Program Services Had Been Running In Accordance with the Rules of the Standard Operational Procedure (Sop) of PINDU As well as PINDU Program Policy Services From Structural Factors Already Running In Accordance with Several Service Indicators From Terms of Structural Factors.

Keywords: Implementation, Service, Information

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
Jakarta : Bumi Aksara.
- Agustino, Leo.2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*.
Bandung: Alfabeta
- Dewi, Kusuma Rahayu. 2016. *Study Analisi Kebijakan*. Bandung:
CV. Pustaka Setia.
- Emzir. 2010. *Metedologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*.
Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis
Dynamic Policy Analysis*.
Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmad, Rulinawati. 2014. *Analisis Jaringan Pengembangan
Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Implementasi
Kebijakan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima Di Kota
Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan
Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mutiarin, dyah dan Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan
Kebijakan*.Yogyakarta:
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy*. Surabaya: PMN.
Surabaya.Pustaka Pelajar.
- Sholthan, Azikin. 2011. *Format Pemerintah Daerah Dalam*

Penyusunan Kebijakan APBD Pasca Pilkada Langsung.
Ombak: Yogyakarta.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta

Suratman. 2017. *Generasi Implementasi Dan Kebijakan Publik*.

Surabaya: Capia Publishing. Osborne, David, and Ted

Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The*

Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service,
terjemahan : Mewirauahakan Birokrasi

Mentransformasikan Semangat Wirauaha ke Dalam Sektor
Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta :
Pustaka Binaman Pressindo.

Steelman, Toddi A. 2010. *Implementing innovation : fostering*
enduring change in environmental and natural resource
governance, Washington: Georgetown University Press.

Winarno, Drs budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan*
Studi Kasus.

Yogyakarta: CAPS.

Bappenas. 2010. Manajemen pengaduan masyarakat dalam
pelayanan publik.

https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf.

(16 desember 2019).

Antonius taringan. 2001. Reformasi birokrasi program doctor
universitas Indonesia.

Bappenas, Fantonius. 2019

