

ABSTRAK

Intan Permata Indah. Fatmawati. Sudarmi. Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Di Kabupaten Enrekang

Tujuan di laksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan PINDU Di Kabupaten Enrekang. 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 Enrekang. 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 Enrekang. 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 prosedur (Sop) PINDU serta pelayanan kebijakan program PINDU dari segi indikator pelayanan yaitu ukuran dan tujuan menunjukkan bahwa ukuran dan tujuan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik, hal ini tercermin dari ketersediaan fasilitas di tempat kerja sehingga mampu memberikan suasana kerja yang nyaman dan dapat menunjang pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, ciri badan pelaksana keberhasilan dalam implementasi program dipengaruhi oleh tingkat kemampuan dan keterampilan para agen pelaksana dalam menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan, karena semua itu akan berdampak dan memengaruhi implementasi suatu program, komunikasi antar organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam implementasi suatu program telah melakukan adanya kerjasama dan koordinasi dengan instansi lain, seperti kerjasama dengan kantor kecamatan dll, hal ini dilakukan guna keberhasilan suatu program yang dikeluarkan, dan sumber daya organisasi keberhasilan proses implementasi kebijakan dapat dilihat dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Para aparatur pemerintahan sebagai Sumber daya manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi implementasi, namun sumberdaya non manusia juga penting dalam memberikan fasilitas kepada para aparatur sipil dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Informasi