

## IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) DI KABUPATEN ENREKANG

Intan Permata Indah<sup>1\*</sup>, Fatmawati<sup>2</sup>, Sudarmi<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*The aim of the research was to find out the Implementation of PINDU Information and Complaint Services in Enrekang Regency. This type of research is qualitative, namely research that prioritizes data in the form of sentences/statements originating from primary data/informants. The informants were selected according to the informants related to the research object. In this case the Implementation of Information and Complaint Services (PINDU) in Enrekang Regency. The type of research used is a qualitative descriptive approach The results of this study indicate that the implementation of Pindu program services has been running in accordance with the rules in PINDU standard operating procedures (Sop) as well as PINDU program policy services in terms of service indicators, namely size and objectives, characteristics of implementing agencies, inter-organizational communication, and organizational resources.*

**Keywords:** *implementation, service, information*

### Abstrak

Tujuan di laksanakan nya 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 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 segi indikator pelayanan yaitu ukuran dan tujuan menunjukkan bahwa ukuran dan tujuan, ciri badan pelaksana, komunikasi antar organisasi, dan sumber daya organisasi.

**Kata kunci:** implementasi, pelayanan, informasi

---

\* intan@gmail.com

## PENDAHULUAN

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (SOP), kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat (BAPPENAS: 2011). Sesuai dengan fokus pembangunan aparatur negara, yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain dimulai dari sistem pelayanannya, tetapi dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjangkaran informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat. Penjangkaran partisipasi dari masyarakat ini sejalan dengan Surat Edaran Menpan No. SE/20/M.PAN/6/2004 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah

Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negaranegara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu

sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan A Model of the Policy Implementation (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau perwujudan suatu pengejawantahan paham kebijakan yang pada dasarnya secara senaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel.

Van Meter dan Van Horen (Sholthan, 2011:53) membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Jadi implementasi kebijakan dapat dikatakan sebagai tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya. Kasmad (2014:62) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam rangka mewujudkan atau merealisasikan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilakukan oleh organisasi, badan pelaksana melalui proses administrasi dan manajemen dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Howleyt dan Ramesh (Mutiara dan Arif, 2014:20) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan program-program atau kebijakan-kebijakan, yang merupakan upaya penerjemahan dari rencana ke dalam praktek.

Implementasi dikatakan sebagai pelaksana program-program maka dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan publik, hal tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Odoji (Nawawi, 2009) yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu yang penting bahkan lebih penting dari pembuat kebijakan. Sholthan (2011:52) juga mengatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Implementasi kebijakan dikatakan sebagai tahap yang sangat penting dalam

kebijakan karena implementasi merupakan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan publik. Tujuan kebijakan tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya proses implementasi. Dalam proses implementasi sekurang-kurangnya ada tiga unsur mutlak yang harus ada (Mutiarin dan Arif, 2014:23).

Implementasi kebijakan juga dapat dikatakan sebagai pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang di atasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya. Hal tersebut berarti bahwa setelah keputusan diambil, langkah selanjutnya adalah melaksanakan keputusan tersebut. Masmanian dan Sabatier (Mutiarin dan Arif, 2014 : 19) juga menjelaskan konsep implementasi, bahwa di dalam mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dijalankan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi

setelah proses pengesahan kebijakan negara, baik itu menyangkut usaha-usaha pengadministrasian maupun juga usaha-usaha memberikan dampak tertentu dalam masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa.

Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban.

Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas.

Masalahnya kemudian adalah bagaimana meminimalkan biaya-biaya transaksi tersebut. Teramat sulit tentunya menjawab pertanyaan ini, kendati jawabannya merupakan bagian terpenting dari strategi pemberantasan korupsi di sektor publik. Karena itu kajian mengenai mekanisme pelayanan publik, berikut biaya-biaya transaksinya menjadi elemen penting dari strategi pemberantasan korupsi.

Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalytic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititikberatkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help*

*themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah kabupaten pinrang telah menyiapkan sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, baik melalui informasi produk jasa yang diberikan oleh pemerintah maupun mengoptimalkan pelayanan dalam bentuk pengaduan dari masyarakat mengenai buruknya pelayanan hal tersebut dapat diperoleh masyarakat melalui jaringan sistem informasi dan pengaduan berbasis online. Pesatnya perkembangan media digital. Di Indonesia sendiri, pengguna media digital kian bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Media digital menjadi suatu kebutuhan pada masyarakat dalam mendapatkan sumber informasi. Dengan adanya fenomena tersebut, hal ini dijadikan sebagai potensi bagi pemerintah untuk melakukan pemantauan kinerja Kementerian dan Lembaga pemerintahan. Sistem Informasi Manajemen sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di

berbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari people, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber-sumber daya.

Perkembangan Sistem In-formasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, Mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan perkembangan teknologi, semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat yang terdapat di Kabupaten Enrekang yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, seperti keluhan mengenai lalulintas, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan serta sengketa tanah. Dengan banyak pengaduan yang ada, masyarakat dan pemerintah dapat menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat.

Mengenai pengaduan ini masyarakat dibutuhkan karena selama ini masyarakat kabupaten Enrekang dibuat bingung harus mengeluh kepada siapa atas buruknya pelayanan publik, Hal ini karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kabupaten Enrekang belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi. Sehingga masyarakat tidak berani untuk melaporkan keluhannya karena tidak tahu dimana letak lembaga pengaduan. Dengan adanya pengaduan masyarakat, pemerintah kabupaten Pinrang memfasilitasi pengaduan tersebut untuk di proses, dari uraian latar belakang diatas penulis merasa berkepentingan untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Di Kabupaten Enrekang.

## **METODE**

Waktu dalam penelitian ini akan dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Maret-April. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Karena Kabupaten Enrekang adalah Kabupaten yang memiliki pusat pelayanan informasi dan pengaduan.

Jenis penelitian Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu penelitian yang mengutamakan data dalam bentuk kalimat/ Pernyataan yang bersumber dari data primer/informan. Informan tersebut dipilih sesuai dengan informan terkait dengan obyek penelitian. Dalam hal ini Manajemen Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, Tipe penelitian Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menghadirkan gambaran tentang situasi atau fenomena sosial secara detail. Yang bertujuan mendeskripsikan sesuatu secara jelas terhadap masalah manajemen pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. 1. Data primer Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan dari informan. Data ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan informan melalui daftar pertanyaan wawancara yang dicatat oleh peneliti secara langsung tentang Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, Data sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung kepada

obyek penelitian yang dapat berupa dokumen, buku, catatan-catatan, makalah, laporan, arsip, monografi, dan lain-lain, terutama yang berkenaan dengan Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pendapat dari Van Meter Van Horn yang mengemukakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Maka dari itu apabila kita ingin mengetahui suatu kebijakan yang diterapkan kegagalan ataupun keberhasilannya bisa diukur oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu kebijakan. Pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan dapat melakukan upaya untuk mendorong Instansi-Instansi Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terdapat indikator yang mempengaruhi Implementasi kebijakan program-program pemerintah yang bersifat desentralistis, faktor-faktor tersebut diantaranya: ukuran dan tujuan, ciri badan pelaksana, sikap para pelaksana, dan sumber daya organisasi.

## **Faktor Ukuran dan Tujuan**

Ukuran dan tujuan yang dimaksud disini berupa kinerja implementasi yang diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut. Oleh karena itu sebaik apapun pelayanan yang diberi oleh aparatur pelayanan namun kinerja implementasinya tidak baik maka pelayanan tersebut tdk berjalan dengan baik. Untuk itu kinerja implementasi sangat penting bagi sebuah pelayanan yang ada. Dari hasil wawancara dan observasi langsung, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja implementasi di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang sudah baik dan fasilitasnya sudah memadai serta pelayanan yang baik.

## **Faktor Ciri Badan Pelaksana**

Ciri badan pelaksana tidak kalah penting dalam pelaksanaan suatu

implementasi, karena keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh ciri badan pelaksana atau karakteristik, kemampuan dari para implementor. Kinerja implementasi publik sangat banyak di pengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan agen pelaksana. Selain itu, cakupan atau wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana dalam pengimplemntasian suatu kebijakan. Ciri badan pelaksana atau bisa juga disebut dengan karekteristik dan agen pelaksana dalam pengimplementasian kebijakan dapat dilihat dari ciri para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki ciri kerja yang sesuai dengan keahlian masing-masing. Dalam menjalankan tugasnyan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat para pegawai juga harus mengikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan kerja dari keseluruhan struktural birokrasi. Maka dari itu untuk mrngikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku maka akan menentukan keberhasilan kebijakan yang dikeluarkan kepada masyarakat. Program service excellent merupakan program dalam meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Enrekang agar terciptanya pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan dan efisien. Program ini merupakan program proyek perubahan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pelayanan publik yang terdepan.

Program service excellant merupakan sebuah program sebuah terobosan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program ini berfokus pada pelayanan di front office atau yang bersentuhan dengan masyarakat, dalam melakukan pelayanan perizinan. Program ini dibentuk semata-mata untuk memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para informan diatas yaitu pelayanan service excellent sudah berjalan dengan baik dan telah menunjukkan respon yang sangat positif terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan terutama yang bertugas di Front Office. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah

berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima dan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai perwujudan dari program Service Excellent yang diterapkan di Dnas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

### **Faktor Komunikasi Antar Organisasi**

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu adanya dukungan dan koordinasi dalam instansi itu sendiri ataupun dengan instansi lain, hal ini guna untuk keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Komunikasi antar organisasi terdiri dari faktor kejelasan dan konsistensi sasaran program, pembagian fungsi antar instansi yang pantas, standarisasi prosedur perencanaan, ketepatan dan kualitas komunikasi antar instansi, efektivitas jejaring untuk mendukung program. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam mengeluarkan perizinan kepada masyarakat memerlukan adanya dukungan, hubungan dan kerjasama dengan instansi lain demi mendukung program-program yang dijalankan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua itu dilakukan agar

tujuan dari suatu instansi atau organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik, meskipun demikian menjalin sebuah kerjasama antar suatu instansi maupun suatu organisasi tidaklah mudah. Namun dalam menjalin sebuah kerjasama, hal yang sangat penting yaitu menjalin komunikasi yang baik, dengan menjalin komunikasi yang baik maka akan mampu menjalin kerjasama yang baik pula.

Mengenai adanya komunikasi antar organisasi sangatlah penting dalam suatu instansi atau organisasi, karena dalam berbagai permasalahan yang terjadi ataupun yang akan terjadi nantinya cara penyelesaiannya yaitu tergantung dari sejauh mana hubungan antar orang-orang yang ada didalamnya. Jika komunikasi antar organisasi tidak terjalin dengan baik, maka masalah yang dihadapi akan sulit untuk dipecahkan. Sebaliknya, apabila terjalinnya komunikasi antar organisasi yang baik maka seberat apapun masalah yang dihadapi dapat teratasi dengan mudah. Maka dari itu terjalinnya komunikasi yang baik ataupun efektif maka tercapainya suatu tujuan bersama yang diinginkan.

Dengan terjalinnya komunikasi antar organisasi yang baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

dengan instansi lain maka diharapkan mampu menciptakan pelayanan perizinan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dan juga dengan dikeluarkannya program penempatan pegawai disetiap kantor kecamatan di Kabupaten Enrekang ini merupakan bukti bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah berupaya dan berusaha dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan masyarakat mengenai komunikasi antar organisasi dan adanya program penempatan pegawai disetiap kecamatan pihak dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah berjalan sebagaimana mestinya dan diharapkan agar terus berupaya melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat di setiap kecamatan betapa pentingnya melakukan pengurusan perizinan.

### **Faktor Sumber Daya Organisasi**

Dalam implementasi kebijakan perlu adanya dukungan sumber daya baik sumber daya manusia ataupun sumber daya non manusia. Namun dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik kepada masyarakat sumber daya manusia merupakan hal yang memegang

peranan tertinggi dan sangat penting. Peran dan pentingnya sumberdaya manusia dalam organisasi merupakan segala potensi sumberdaya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam sumberdaya tersebut berupa waktu, tenaga dan kemampuan manusia. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sejauh mana para aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Dalam mencapai tujuannya para aparatur atau para pemberi pelayanan kepada masyarakat harus dipengaruhi oleh perilaku, sikap dan tata kerja dalam menjalankan tugasnya. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung dari keahlian dan kemampuan pegawai dalam memngoperasikan unit-unit kerja sesuai bidang kerjanya.

Mengenai sumberdaya dalam organisasi, dari berbagai sumberdaya yang ada sumberdaya manusia merupakan sumberdaya yang sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi. Karena keberhasilan pelayanan dalam suatu instansi atau organisasi dilihat dari sejauh mana para aparatur dalam menjalankan tugasnya

sebagai implementor atau pelaksana dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan juga Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang terus berupaya agar para aparatur harus tetap bertanggung jawab dan tetap bersikap yang baik dalam menjalankan tugasnya.

Selain pentingnya sumberdaya manusia dalam suatu instansi atau organisasi, sumberdaya non manusia juga dibutuhkan dalam insatnsi guna untuk menunjang keberhasilan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adapun yang termasuk dalam kelompok sumberdaya non manusia yaitu, modal, mesin, teknologi, bahan (material) dan lain-lain. Penggunaan ternologi dalam suatu instansi atau organisasi selain berguna untuk meningkatkan hubungan antar suatu instansi dengan pihak lain juga berguna untuk menunjang keberhasilan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Mengenai pentingnya penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang memang sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Namun dalam

pengaplikasiannya program pelayanan online belum begitu bisa diaplikasikan kepada masyarakat karena program pelayanan ini masih dalam tahapan pengembangan oleh tim teknis do Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Sumberdaya manusia merupakan faktor pertama dan paling utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan dalam suatu instansi atau organisasi. Apabila dalam suatu instansi atau organisasi sudah memiliki modal besar teknologi yang canggih, sumberdaya alam melimpah namun tidak ada sumberdaya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkan maka tidak mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu instansi atau organisasi. Maka dari itu pentingnya peran sumberdaya manusia dan sumberdaya non manusia dalam instansi atau organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengemдали keberhasilan suatu instansi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang berjudul Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Enrekang tepatnya Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka disimpulkan keberhasilan dari program-program yang telah dilaksanakan dalam implementasi kebijakan dapat dilihat dari 4 indikator sebagai berikut: a.) 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. b) 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. C) 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. d). 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.

### REFERENSI

- Agustino, L. (2012). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Bappenas. (2010). *Manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik*. [https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen\\_Pengaduan\\_Masyarakat\\_Dalam\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf). (16 desember 2019).
- Dewi, R. K. (2016). *Studi Analisis Kebijakan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Indiahono, D. (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmad, R. (2014). *Analisis Jaringan Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar* (Disertasi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Rasyid, E. (2022). *Diseminasi Diskominfo Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Melalui Website di Kabupaten Enrekang* (Diploma Thesis, IPDN, Jatinangor).
- Rijal, L. T., Nilwana, A., & Sellang, K. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. *Prosiding Konferensi Nasional Ke-7Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyiyah (APPPTMA)*.
- Sholthan, A. (2011). *Format Pemerintah Daerah Dalam Penyusunan Kebijakan APBD Pasca Pilkada Langsung*. Yogyakarta: Ombak.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suratman. (2017). *Generasi Implementasi Dan Kebijakan Publik*. Surabaya: Capia Publishing.
- Steelman, T. A. (2010). *Implementing innovation: fostering enduring change in environmental and natural resource governance*. Washington: Georgetown University Press.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Safira, Rahmayani. (2020). *Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) di Kabupaten Pinrang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar).