

**Analisis Pengelolaan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat  
Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan****Ani Surniati<sup>1</sup>, Nurmah Semil<sup>2</sup>, Atrika Iriani<sup>3</sup>**<sup>1</sup> Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, STISIPOL Candradimuka, Indonesia<sup>2</sup> Universitas Sriwijaya, Indonesia<sup>3</sup> STISIPOL Candradimuka, IndonesiaE-mail correspondence : [anisurniati011@gmail.com](mailto:anisurniati011@gmail.com)**ABSTRAK**

Banyaknya pengaduan yang di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, menunjukkan bahwa masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintah yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan tersebut. Proses pengaduan tersebut dilakukan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam tupoksinya terdapat kewajiban pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika selain itu Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan juga memberikan fasilitas dari proses pengaduan yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Masalah dalam penelitian yaitu Sistem Birokrasi yang terlalu rumit, kurangnya sosialisasi di masyarakat mengenai pengaduan serta kurangnya sumber daya manusia bagian pengaduan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Secara keseluruhan pengelolaan pengaduan adalah dikelola dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala.

**Kata Kunci:** Pengelolaan, Informasi Publik, Pengaduan Masyarakat**ABSTRACT**

*The number of complaints made at the Regional Secretariat of the South Sumatra Province shows that the public does not understand the government agencies that receive and follow up on these complaints. The complaint process is carried out by the Regional Secretariat of the South Sumatra Province. The Regional Secretariat of the South Sumatra Province in its main duties and functions has the obligation to manage public complaints in the field of communication and informatics. The purpose of this study was to analyze the management of public information and public complaints at the Regional Secretariat of South Sumatra Province. The problems in the research are the Bureaucratic System which is too complicated, the lack of socialization in the community regarding complaints and the lack of human resources in the complaint section. The data analysis technique used in this research is qualitative data analysis technique. Overall the management of complaints is good, but there are still some obstacles.*

**Keywords:** Management, Public Information, Public Complaints**PENDAHULUAN**

Sebagai organisasi yang bergerak dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tidak lepas dari laporan

penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat. Pengelolaan penanganan informasi publik dan pengaduan harus melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 15 Juni 2020, dapat diketahui bahwa terdapat 25 laporan pengaduan masyarakat terkait informasi publik yang diterima oleh

Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan selama tahun 2020. Berikut data mengenai penanganan pengaduan informasi di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Data Penanganan Informasi Publik di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020**

Periode	Jumlah Pengaduan	Jumlah Pengaduan yang ditindaklanjuti	Jumlah pengaduan yang belum ditindaklanjuti
Januari-Maret	6	5	1
April-Juni	4	3	1
Juli-September	7	5	2
Oktober-Desember	8	5	3
Jumlah	25	18	7

Sumber: Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2020

Merujuk dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah penanganan pengaduan informasi publik tahun 2020 yaitu sebanyak 25 pengaduan dan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu sebanyak 18 pengaduan atau sekitar 72 %. Ini berarti sekitar 7 pengaduan atau sekitar 28 % pengaduan yang penanganannya belum selesai/tidak diproses oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil observasi tanggal 15 Juni 2020, diperoleh data bahwa terdapat 100 laporan pengaduan masyarakat yang

menggunakan media elektronik yang diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan selama tahun 2019. Pengaduan masyarakat yang sering di keluhkan masyarakat itu seperti keluhan mengenai lalu lintas, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan sengketa tanah dan sebagainya.

Berikut ini data mengenai pengaduan masyarakat yang telah direspon dengan yang belum direspon oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan selama tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2**  
**Pengaduan Masyarakat Yang Telah Direspon Dengan Yang Belum Direspon Oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Selama Tahun 2020**

Jenis keluhan/ pengaduan	Pengaduan Yang Sudah Direspon	Pengaduan Yang Belum Direspon
Lalu Lintas	14	5
Pendidikan	16	4
Kesehatan	21	3
Administrasi Kependudukan	20	4
Sengketa Tanah	5	2
Hal lainnya	5	1
Jumlah	81	19

Sumber: Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan 'tahun 2020'

Merujuk keterangan di atas dapat diketahui bahwa terdapat 100 laporan pengaduan masyarakat yang menggunakan media elektronik yang diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan selama tahun 2020. Pengaduan yang telah direspon oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 81 pengaduan atau sekitar 81 % sedangkan pengaduan yang belum direspon oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 19 pengaduan atau sekitar 19 %.

Akan tetapi pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih terdapat hambatan antara lain:

### **1. Sistem Birokrasi yang terlalu rumit**

Faktor pembatas dalam kepengurusan adalah birokrasi di sekretariat daerah provinsi sumatera selatan terlalu rumit, misalnya surat harus diselesaikan hari ini karena struktur pengelola sedang tugas eksternal, luar kota suratnya ditunda besok sampai manajer struktur datang dan itu ditandatangani. Dalam pelayanan pengaduan, birokrasi merupakan faktor penahan karena pelayanan yang baik harus didukung oleh birokrasi yang baik.

### **2. Kurangnya sosialisasi di masyarakat**

Sosialisasi yang dilakukan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam pengaduan dengan berbagai cara mulai dari televisi, radio, brosur yang disebar di masyarakat. Pertahun rata-rata 100 pengaduan dengan jumlah penduduk sekitar 1.681.374 jiwa tidak seimbang mengingat jumlah penduduk sangatlah besar.

### **3. Sumber Daya Manusia masih kurang**

Tiap-tiap SKPD yang ada di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan tidak memiliki petugas informasi (Sumber: Laporan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2019).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Fungsi-fungsi manajemen (Menurut G Terry) tersebut, dapat diketahui bahwa dalam manajemen/ pengelolaan menjelaskan sebagai berikut:

### **1. Perencanaan**

Perencanaan berarti mempersiapkan atau menentukan terlebih dahulu apa yang akan dilakukan di masa yang akan datang dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai suatu hasil tertentu. Untuk melihat manajemen dari perspektif perencanaan dalam pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat, dilihat dari indikator berikut:

- a. Sumber daya manusia
- b. Anggaran/Dana
- c. Sarana dan Prasarana

### **2. Pengorganisasian**

Organisasi adalah suatu kegiatan untuk menciptakan keterkaitan dalam rangka menjalin hubungan yang baik antara masing-masing departemen dan sub-bagian agar terjadi koordinasi yang lancar di antara para peserta dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi pengelola informasi dan pengaduan publik, dilihat dari indikator:

- a. Tugas yang sesuai
- b. Pelimpahan wewenang dan tanggung jawab
- c. Koordinasi antara instansi terkait

### 3. Pergerakan/pelaksanaan

Pelaksanaan/ pergerakan untuk mengakomodasi isi rencana, dapat menyangkut unsur-unsur pokok yang ditetapkan sebelumnya dalam perencanaan. Jika dikaitkan pada penelitian ini tentang pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat, maka akan diketahui bagaimana:

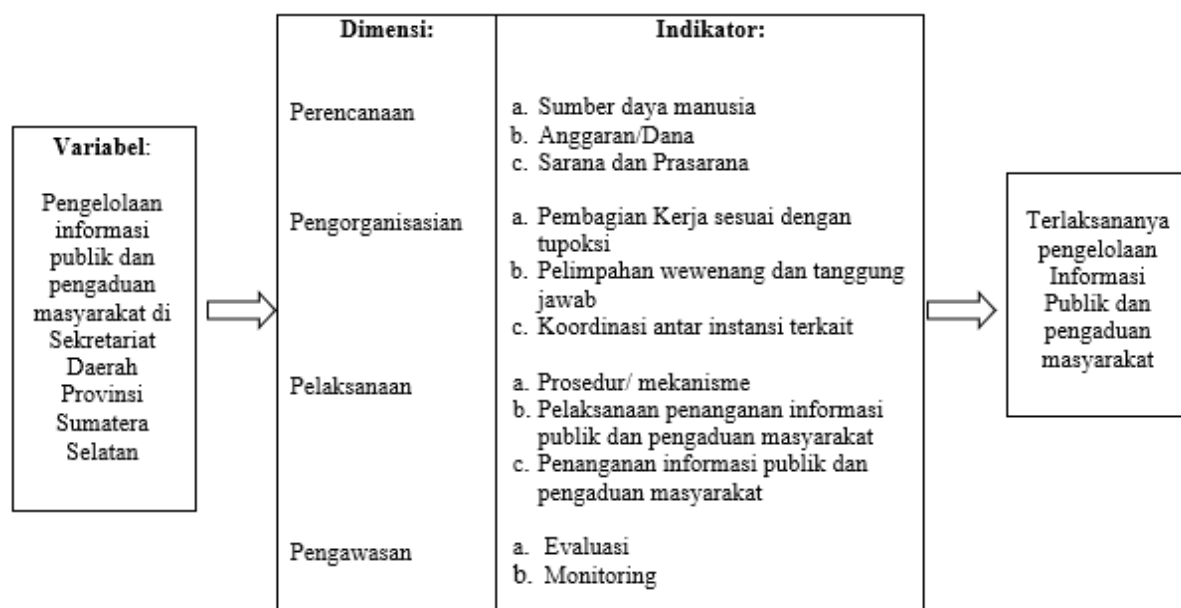
- a. Mekanisme
- b. Pelaksanaan penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat
- c. Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat

### 4. Pengawasan

Pengawasan mengandung empat unsur untuk memastikan tujuan tercapai antara lain:

- a. Menerapkan standar pelaksanaan
- b. Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan
- c. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan
- d. Mengoreksi apabila terjadi penyimpangan.

### Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran pengelolaan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat**  
**Di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan**  
 (Sumber: Terry (dalam Fathoni, 2006: 29))

### METODE PENELITIAN

Bila dilihat dari jenis data dan teknik analisis yang digunakan, maka penelitian ini menggunakan data dan teknik analisis kualitatif. Data kualitatif

adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. (Sugiyono, 1994:7). Variabel dalam penelitian ini adalah pengelolaan informasi publik dan

pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

### Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel tentang

bagaimana suatu variabel diukur (Singarimbun dan Effendi, 1995: 46). Analisis pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan diukur dengan menggunakan teori menurut Gorton (2005:6) sebagai berikut:

**Tabel .3**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator
Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	1. Perencanaan	a. Sumber daya manusia b. Anggaran/Dana c. Sarana dan Prasarana
	2. Pengorganisasian	a. Pembagian Kerja sesuai dengan tupoksi b. Pelimpahan wewenang dan tanggung jawab c. Koordinasi antar instansi terkait
	3. Pelaksanaan	a. Prosedur/ mekanisme b. Pelaksanaan penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat c. Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat
	4. Pengawasan	a. Evaluasi b. Monitoring

Sumber: Terry (dalam Fathoni, 2006: 29

## HASIL PENELITIAN

Tabel 4  
Rekapitulasi Hasil Penelitian

Indikator	Hasil Penelitian	Kesimpulan
Perencanaan: Sumber daya manusia	Secara kualitas sumber daya manusia sudah cukup memadai. Tingkat pendidikan pegawai yang berlatar belakang pendidikan Sarjana (S-1) serta setiap sumber manusia yang ada sudah diberikan pembinaan dalam melaksanakan tugasnya. Akan tetapi secara kuantitas, Sumber daya manusia yang ada dalam menangani Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat Masih kurang. yaitu hanya berjumlah 3 (tiga) orang. informasi di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan bertujuan untuk memberikan informasi yang ada di tiap-tiap SKPD/ Instansi	Secara kualitas, sumber daya manusia sudah cukup memadai, akan tetapi secara kuantitas jumlah sumber daya manusia masih kurang.

<p>Anggaran/Dana</p> <p>Sarana dan Prasarana</p> <p>Pengorganisasian: Pembagian Kerja sesuai dengan tupoksi</p>	<p>yang terkait</p> <p>Adapun dana yang disediakan untuk Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat yaitu sebesar Rp. 88.800.000,- yang bersumber dari dana APBD Provinsi Sumatera Selatan.</p> <p>Sarana dan prasarana dalam Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat antara lain adalah Ruang kerja, internet, Komputer, Alat Tulis Kantor, Website.</p> <p>Penempatan sumber daya manusia yang terlibat dalam Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Dalam Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat menjadi tugas dan fungsi dari bagian administrasi dan dokumentasi khususnya Bagian Sub Bagian Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan.</p>	<p>Dana/ anggaran sudah cukup memadai</p> <p>Sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan dalam kondisi baik.</p> <p>Pembagian kerja sudah dilaksanakan sesuai dengan tupoksi masing-masing.</p>
<p>Pelimpahan wewenang dan tanggung jawab</p> <p>Koordinasi antar instansi terkait</p> <p>Pelaksanaan: Prosedur/ mekanisme</p>	<p>Setiap pihak-pihak yang terkait memiliki wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat. Dalam Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat menjadi wewenang dan tanggung jawab dari Biro Humas dan Protokol.</p> <p>Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan berkoordinasi dengan instansi yang terkait dan saling kontrol antara satu dengan lainnya yaitu dengan melakukan koordinasi intern yaitu koordinasi sesama pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sedangkan Kordinasi ektern dilakukan dengan Dinas Komunkasi dan Informatika sebagai leading sekttor informasi publik baik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi maupun Lapor Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).</p> <p>Prosedur informasi layanan dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi</p>	<p>Pihak-pihak yang terlibat sudah melaksanakan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab</p> <p>Koordinasi antara instansi terkait sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.</p> <p>Prosedut/ mekanisme sudah dilaksanakan dengan sebagaimana</p>

<p>Pelaksanaan Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat</p>	<p>Sumatera Selatan sebagai berikut: 1) Laporan pengaduan atau permintaan informasi melalui SMS 1708, website atau mobile apps LAPOR, 2) Verifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas oleh administrator LAPOR, 3) Disposisi laporan ke Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 4) Tindak Lanjut dari Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.</p> <p>Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan menyediakan 2 saluran yaitu informasi publik melalui website: <a href="http://Humas.sumselprov.go.id">Humas.sumselprov.go.id</a> dan pengaduan masyarakat melalui website SP4N - LAPOR! yaitu <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>. Akan tetapi pelaksanaan Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat masih terdapat hambatan yaitu 1) birokrasi di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terlalu rumit, misalnya sebuah surat yang harusnya bisa selesai pada hari ini karena pejabat struktural sedang dinas di luar kota maka surat tersebut tertunda besok hari menunggu sampai pejabat struktural datang baru ditandatangani, 2) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam pengaduan dengan berbagai cara mulai dari televisi, radio, brosur yang disebar di masyarakat, sticker yang di setiap kegiatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan selalu dibawa agar dibagi-bagikan ke masyarakat, Media center tempat untuk memberikan informasi pada masyarakat dan sosialisasi yang setiap bulan mengadakan sosialisai mengenai pengaduan <i>online</i> biasanya sebulan 2 kali sehingga masyarakat dapat mengetahui cara penyampaian pengaduan melalui online.</p>	<p>mestinya.</p> <p>Pelaksanaan Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan</p>
<p>Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat</p>	<p>Dalam Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat, Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan menerapkan prinsip-prinsip dalam pelaksanaannya yaitu peningkatan kualitas, Keterbukaan Menerima Pengaduan, komitmen, aksesibilitas, kemampuan bereaksi, Transparansi dan Bertanggung Jawab serta pribadi dan rahasia. Berdasarkan data yang ada di lapangan, jumlah penanganan pengaduan informasi publik tahun 2019 yaitu sebanyak 25 pengaduan dan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu sebanyak 18 pengaduan atau sekitar 72 %. Ini berarti sekitar 7 pengaduan atau sekitar 28 % pengaduan yang</p>	<p>Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.</p>

<p>Pengawasan: Evaluasi</p> <p>Monitoring</p>	<p>penanganannya belum selesai/tidak diproses oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Sedangkan untuk penanganan pengaduan, terdapat 100 laporan pengaduan masyarakat yang menggunakan media elektronik yang diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan selama tahun 2019. Pengaduan yang telah direspon oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 81 pengaduan atau sekitar 81 % sedangkan pengaduan yang belum direspon oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan hanya sebanyak 19 pengaduan atau sekitar 19 %.</p> <p>Setiap tiga bulan sekali diadakan rapat yang berfungsi sebagai evaluasi kinerja dan koreksi tentang pengelola dan pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!-SP4N). Evaluasi Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi dan Kepala Biro Humas dan Protokol sebagai penanggung jawab kegiatan.</p> <p>Kegiatan monitoring sudah dilaksanakan monitoring yang dilaksanakan setiap hari oleh Biro Humas dan Protokol. Kegiatan Monitoring yaitu berupa update data dan informasi kegiatan Biro Humas dan protokol baik berupa Hard Copy maupun Soft Copy yang dilakukan oleh Dinas Komunkas dan Informasi sebagai Penanggung jawab (<i>Leading Sector</i>) Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan.</p>	<p>Evaluasi sudah terlaksana dengan sebagaimana mestinya.</p> <p>Monitoring sudah terlaksana dengan sebagaimana mestinya</p>
---	--	--

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan optimal. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan antara lain: Sistem Birokrasi yang terlalu rumit, Kurangnya sosialisasi di masyarakat mengenai pengaduan dan

Kurangnya sumber daya manusia bagian pengaduan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan optimal. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat

hambatan antara lain: Sistem Birokrasi yang terlalu rumit, Kurangnya sosialisasi di masyarakat mengenai pengaduan dan Kurangnya sumber daya manusia bagian pengaduan. Untuk lebih jelasnya, dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Perencanaan

- a. Secara kualitas sumber daya manusia sudah cukup memadai. Akan tetapi secara kuantitas, Sumber daya manusia yang ada Masih kurang.
- b. Dana/ anggaran yaitu sebesar Rp. 88.800.000,- yang bersumber dari dana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Selatan.
- c. Sarana dan prasarana antara lain adalah Ruang kerja, internet, Komputer, Alat Tulis Kantor, Website.

### 2. Pengorganisasian

- a. Penempatan sumber daya manusia yang terlibat sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing
- b. Setiap pihak-pihak yang terkait memiliki wewenang dan tanggung jawab masing-masing.
- c. Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan melakukan koordinasi intern dengan sesama pegawai sedangkan Kordinasi ektern dengan Dinas Komunkasi dan Informatika.

### 3. Pelaksanaan

- a. Prosedur sebagai berikut: 1) Laporan pengaduan informasi melalui SMS 1708, website atau mobile apps LAPOR, 2) Verifikasi laporan-laporan oleh administrator LAPOR, 3) Disposisi laporan ke Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera

Selatan, 4) Tindak Lanjut dari Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

- b. Pelaksanaan Penanganan informasi publik dan pengaduan masyarakat masih terdapat hambatan
- c. Jumlah penanganan pengaduan informasi publik yaitu sebanyak 25 pengaduan dan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti yaitu sebanyak 18 pengaduan dan sekitar 7 pengaduan pengaduan yang penanganannya belum selesai. Sedangkan untuk penanganan pengaduan, terdapat 100 laporan pengaduan. Pengaduan yang telah direspon sebanyak 81 pengaduan sedangkan pengaduan yang belum direspon hanya sebanyak 19 pengaduan.

### 4. Pengawasan

- a. Evaluasi dilakukan oleh Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi dan Kepala Biro Humas dan Protokol sebagai penanggung jawab kegiatan.
- b. Kegiatan Monitoring yaitu berupa update data dan informasi kegiatan Biro Humas dan protokol baik berupa Hard Copy maupun Soft Copy yang dilakukan oleh Dinas Komunkasi dan Informasi sebagai Penanggung jawab (*Leading Sector*) Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta

- Gorton, Michael, dkk. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia
- Handayani, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: CV HajiMasaung.
- Siagian. 2002. *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarto, Hetifah. 2009. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20. Prakarsa inovasi dan partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor: Jakarta. Sugiono
- Syafiie, Inu Kencana. 1998. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT PERTJA
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga