

RINGKASAN

Pemerintah Daerah bersama Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Probolinggo meluncurkan program inovatif yaitu Lapor KAND4 (Kelola Aduan Saran Ditindaklanjuti Hingga Tuntas). Program ini bertujuan untuk memudahkan warga dalam melaporkan permasalahan dengan cara yang mudah yaitu dengan mengirimkan pesan singkat melalui aplikasi WhatsApp. Program ini dapat dihubungi oleh seluruh warga Kabupaten Probolinggo di nomor 082-131-001-001. Lapor KAND4 yang merupakan singkatan dari “Kelola Aduan Nasihat Ditindaklanjuti Agar Tuntas”, diciptakan untuk mempercepat proses menanggapi setiap laporan warga. Angka 4 di belakang kata KAND4 merupakan arti dari empat tas slogan dari program BUS PATAS milik pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo yaitu Loyalitas, Kualitas, Efektivitas, dan Tuntas.

Penelitian ini akan berfokus pada penerapan pelaksanaan program Lapor KAND4 di Kabupaten Probolinggo. Jadi, program Lapor KAND4 merupakan salah satu program unggulan yang inovatif di Kabupaten Probolinggo dan memiliki potensi untuk meningkatkan standar pelayanan publik, maka penelitian tentang program ini dilakukan. Menentukan sejauh mana program ini telah berjalan sebagaimana mestinya juga membutuhkan pemahaman yang menyeluruh.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif berfokus pada kompleksitas, konteks sosial dan data yang dikumpulkan secara alamiah atau langsung dari sumbernya tanpa manipulasi. Teknik deskriptif meliputi pengumpulan dan analisis data untuk menggambarkan kualitas sifat atau pola yang ada pada fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini pemilihan topiknya adalah tentang Pelaksanaan Lapor KAND4 (Kelola Aduan Saran Ditindaklanjuti Hingga Tuntas) Kabupaten Probolinggo. Fokus penelitian adalah pada pelaksanaan program Lapor KAND4 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Sandi Kabupaten Probolinggo. Hal ini disesuaikan dengan penggunaan teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Thomas B. Smith

Kata Kunci: Implementasi, Inovasi, Lapor KANDA

SUMMARY

The Regional Government together with the Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography Service of Probolinggo Regency launched an innovative program, namely Lapor KAND4 (Manage Complaints, Advice, Followed Up Until Completed). This program aims to make it easier for residents to report problems in an easy way, namely by sending short messages via the WhatsApp application. This program can be contacted by all residents of Probolinggo Regency at 082-131-001-001. Lapor KAND4, which is an abbreviation of "Manage Complaints, Advice, Followed Up Until Completed", was created to speed up the process of responding to every citizen's report. The number 4 behind the word KAND4 stands for the meaning of the four slogans of the BUS PATAS program owned by the Probolinggo Regency regional government, namely Loyalty, Quality, Effectiveness, and Completed.

This study will focus on the implementation of the Lapor KAND4 program in Probolinggo Regency. So, the Lapor KAND4 program is one of the innovative flagship programs in Probolinggo Regency and has the potential to improve public service standards, so research on this program was conducted. Determining the extent to which this program has run properly also requires a comprehensive understanding.

This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Qualitative research focuses on complexity, social context and data collected naturally or directly from the source without manipulation. Descriptive techniques include data collection and analysis to describe the quality of the nature or pattern that exists in the phenomenon being studied. In this study, the topic selection is about the Implementation of Lapor KAND4 (Manage Complaints, Suggestions Followed Up Until Complete) Probolinggo Regency. The focus of the study is on the implementation of the Lapor KAND4 program managed by the Communication, Informatics, Statistics, and Crypto Agency of Probolinggo Regency. This is adjusted to the use of the Public Policy Implementation theory according to Thomas B. Smith

Keywords: Implementation, Innovation, KANDA Report