



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK PADA *WEBSITE* LAPOR OLEH PPID KABUPATEN MAJALENGKA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

THINE NOVITASARI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Pengelolaan Pelayanan Publik pada *Website* LAPOR oleh PPID Kabupaten Majalengka” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Thine Novitasari
J3A119229



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

THINE NOVITASARI. Proses Pengelolaan Pelayanan Publik pada *Website LAPOR* oleh PPID Kabupaten Majalengka. *Public Service Management Process on Report Website by PPID Majalengka Regency*. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO.

PPID adalah kepanjangan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh Badan Publik sesuai dengan amanat UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan keberadaan PPID maka masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi di badan publik, sedangkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (PPID Pembantu) adalah pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai PPID pada satuan organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah sedangkan LAPOR merupakan singkatan dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, LAPOR merupakan sebuah aplikasi untuk mempermudah masyarakat dan pemerintah dalam pengelolaan dan pengaduan dari masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan proses pengelolaan pelayanan publik pada *website* LAPOR oleh PPID Kabupaten Majalengka dan menjelaskan hambatan serta solusi yang dialami PPID Kabupaten Majalengka dalam mengelola informasi dan aduan masyarakat. Data dan informasi dalam penulisan Laporan Akhir ini diperoleh saat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Majalengka.

Proses pengelolaan pelayanan publik dilakukan dengan lima tahapan yaitu Penerimaan, Pengamatan dan Klasifikasi Pengaduan Pelayanan Publik, Penyaluran/Disposisi Pengaduan, Status dan Tindak Lanjut Pengaduan, Penyelesaian Laporan Pengaduan. Terdapat beberapa hambatan yang harus dilalui dalam proses penulisan pelayanan publik serta ditemukan solusi untuk menghadapi hambatan tersebut.

Saran yang disampaikan untuk pengembangan pelayanan Diskominfo kedepannya adalah terus meningkatkan Pelayanan Publik, agar lebih cepat, tepat, dan efisien karena pengaduan publik berkaitan penting dengan kemajuan setiap daerah termasuk Kabupaten Majalengka, apabila pelayanan publik di jalankan dengan baik maka akan baik pula bagi perkembangan dan kemajuan Kabupaten majalengka, karena pendapat yang selalu di salurkan dengan baik dan tepat akan menciptakan perubahan yang menguntungkan bagi seluruh pihak.

Kata kunci: LAPOR, pelayanan publik, PPID





© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK PADA *WEBSITE* LAPOR OLEH PPID KABUPATEN MAJALENGKA

THINE NOVITASARI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Wi

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Ir. Hadiyanto, Msi.



Judul Laporan Akhir : Proses Pengelolaan Pelayanan Publik pada *Website*
LAPOR oleh PPID Kabupaten Majalengka

Nama : Thine Novitasari
NIM : J3A119229

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pembimbing:
Hudi Santoso S.Sos., M.P.

Disetujui oleh

© Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Diketahui oleh

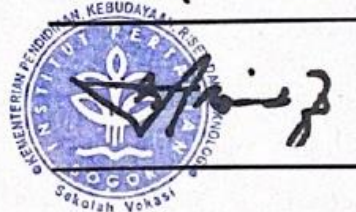
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:

Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi:

Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(29 Juni 2022)

Tanggal Lulus:
(06 AUG 2022)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.