



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

