



## RINGKASAN

MUTMAINNAH IRYANTI. Proses Pelayanan Informasi Publik pada Sistem Satu Pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang. *The Process of Public Information Services in a One-step System in Dinas Komunikasi dan Informatika Serang Distric*. Dibimbing oleh WAHYU BUDI PRIATNA.

Demi menunjang berjalannya komunikasi dan informasi serta mengikuti perkembangan era teknologi dibentuklah suatu lembaga yang dapat mengawasi dan menjadi pusat dalam ranah penyebaran informasi dan pelaksanaan komunikasi secara menyeluruh di Indonesia. Lembaga tersebut ialah Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia atau Kemkominfo RI. Sesuai Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara. Di bawah kelembagaan Kemkominfo dibentuklah Dinas Komunikasi disetiap daerah yaitu Diskominfo untuk melaksanakan urusan-urusan pemerintahan yang telah menjadi wewenang otonomi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan laporan akhir ini adalah menjelaskan kondisi pelayanan informasi sebelum menggunakan sistem satu pintu, tahapan pelayanan dan memaparkan hasil pelayanan informasi publik dengan menggunakan sistem satu pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang. Lokasi pengumpulan data dalam penyusunan laporan akhir ini dilakukan pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang yang dilaksanakan dari tanggal 1 Februari 2022 hingga 1 April 2022. Penyusunan laporan akhir ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, partisipasi aktif, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang. Pengelolaan komunikasi dan informasi publik sepenuhnya ditangani oleh bidang komunikasi dan informasi publik. Dalam melakukan pelayanan informasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang menggunakan sistem *one step service* atau yang dikenal dengan sistem satu pintu.

Terdapat tiga tahapan dalam proses pelayanan satu pintu, yaitu tahapan pelayanan yang dimulai dari pengambilan data pemohon hingga pemberian informasi, tahapan pengumpulan data yaitu proses pengambilan data dari berbagai OPD sesuai informasi yang diminta oleh pemohon, dan tahapan adjudikasi permohonan yaitu proses penyelesaian sengketa informasi publik.

Kata kunci: diskominfo, pelayanan informasi, sistem satu pintu