



© 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.

MEKANISME PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DALAM MELAYANI PENGADUAN DAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KOTA MADIUN

FITRIANA DWI RAHMAWATI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Mekanisme Pelayanan Informasi Publik dalam Melayani Pengaduan dan Permohonan Informasi Publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Madiun” 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.

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

Bogor, Agustus 2021

Fitriana Dwi Rahmawati
J3A118304



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.



RINGKASAN

FITRIANA DWI RAHMAWATI. 2021. Mekanisme Pelayanan Informasi Publik dalam Melayani Pengaduan dan Permohonan Informasi Publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Madiun. *Public Information Service Mechanism in Serving Complaints and Request for Public Information at the Information and Documentation management officer of Kota Madiun.* Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh BAYU SURIAATMAJA SUWANDA.

Komunikasi sangat dibutuhkan oleh seseorang salah satunya untuk memperoleh sebuah informasi. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah membebaskan hak masyarakat dalam hal mendapatkan informasi publik. Keterbukaan informasi publik dapat terwujud dengan disertakan pelayanan informasi agar masyarakat dapat mengawasi, mengetahui dan ikut serta dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat tentunya memiliki mekanisme tertentu agar proses laporan pengaduan dan permohonan informasi publik dapat terlaksana dengan rapi. Pelayanan informasi publik ini merupakan tugas dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID Pemerintah Kota Madiun dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Madiun untuk memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Penulisan laporan akhir ini dilakukan untuk menjelaskan mekanisme pelayanan informasi publik dalam melayani pengaduan dan permohonan informasi publik, menjelaskan hambatan dan solusi PPID Kota Madiun dalam memberikan pelayanan informasi publik. Laporan akhir ini disusun berdasarkan hasil dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data ini dilakukan saat kegiatan PKL berlangsung di PPID Kota Madiun selama kurang lebih 2 bulan yang terhitung sejak 1 Maret 2021 hingga 6 Mei 2021. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka. Serta instrumen yang digunakan adalah daftar pertanyaan untuk melakukan wawancara dengan narasumber.

Mekanisme pelayanan informasi publik yang disediakan oleh PPID Kota Madiun terbagi menjadi dua jenis yaitu mekanisme dalam memperoleh informasi dengan melalui pelayanan *front office*, *back office* dan mekanisme pengumpulan, pengklasifikasian dan pendokumentasian informasi yang dilakukan untuk menetapkan informasi ke dalam jenis-jenis informasi. Pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kota Madiun ini sudah sangat baik sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan dan aturan yang berlaku, tetapi dalam pelaksanaannya juga terdapat hambatan yang dapat mengganggu mekanisme pelayanan informasi publik dan mekanisme pengumpulan, pengklasifikasian, dan pendokumentasian informasi publik. Hambatan yang terjadi pada proses pelayanan informasi publik ini akan dianalisis oleh PPID Kota Madiun untuk menemukan solusi yang tepat agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Kata kunci: Mekanisme pelayanan informasi, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (ppid)



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

©Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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

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



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.

Bogor Agricultural University

MEKANISME PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DALAM MELAYANI PENGADUAN DAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KOTA MADIUN

FITRIANA DWI RAHMAWATI



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
2021**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian laporan akhir: Abung Supama Wijaya, S.I.Kom M.I.Kom



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.

Judul Tugas Akhir : Mekanisme Pelayanan Informasi Publik dalam Melayani Pengaduan dan Permohonan Informasi Publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Madiun

Nama : Fitriana Dwi Rahmawati
NIM : J3A118304

Disetujui oleh

Pembimbing:
Bayu Suriaatmaja Suwanda, S.I.Kom. M.I.Kom.
NPI. 20181119 821114 1 001



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 19670410 199103 1 001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



Dekan:
Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 19610618 198609 1 001



Tanggal Ujian:
(14 Agustus 2021)

Tanggal Lulus: