



## 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)