

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 3 Mei 2024

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 3000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '3000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'BB8EAJX751357530'.

**PUTRI KARTIKA SARI**  
NIM: 201510013

## ABSTRAK

Nama: **Putri Kartika Sari**, NIM: 201510013, Judul Skripsi: “**Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon Dalam Pelayanan Informasi Publik**”, Program Studi: Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2024 M /1445 H. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, semua badan publik harus memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Peran PPID sangat penting dalam memberikan layanan informasi dan memberikan informasi kepada masyarakat. Salah satu cara pemerintah dapat membuat masyarakat informatif adalah dengan memberikan informasi kepada publik. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana peran PPID Kota Cilegon dalam pelayanan informasi publik? 2) Bagaimana kendala pelayanan informasi publik di PPID Kota Cilegon? 3) bagaimana upaya PPID Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan informasi publik?. Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui peran PPID Kota Cilegon dalam pelayanan informasi publik. 2) untuk mengetahui kendala dalam pelayanan informasi publik di PPID Kota Cilegon. 3) untuk mengetahui upaya PPID Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan gambaran dari permasalahan dengan menggunakan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah; observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis data. Penelitian dilaksanakan pada November 2023 hingga April 2024, dengan jumlah responden dalam penelitian ini adalah 3 orang pegawai PPID Kota Cilegon dan 3 orang masyarakat pemohon informasi. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan: 1) Dinas Kominfo, Sandi dan Statitik Kota Cilegon selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon telah melaksanakan pertanggungjawaban tugas serta wewenang dengan menyediakan berbagai sarana untuk memberikan pelayanan informasi sesuai Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008. 2) Adapun kendala yang terjadi dalam proses pelayanan publik, masyarakat selaku pemohon informasi masih merasakan keterlambatan waktu penanganan, serta respon yang diberikan oleh PPID Kota Cilegon masih ada yang memberikan respon yang tidak sesuai dengan informasi yang dimohonkan. Keterlambatan dan respon yang tidak sesuai ini terjadi karena kurangnya koordinasi antar OPD dalam kerjasama memberikan informasi publik. 3) Upaya yang dapat dilakukan PPID Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan informasi publik yakni dengan melaksanakan sosialisasi mengenai keterbukaan informasi sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

**Kata Kunci: Keterbukaan, Informasi, Pelayanan, Publik, PPID**

## ABSTRACT

Name: Putri Kartika Sari, NIM: 201510013, Thesis Title: "The Role of Cilegon City Information and Documentation Management Officers (PPID) in Public Information Services", Study Program: Islamic Communication and Broadcasting, Faculty of Da'wah, Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University, Banten, 2024 M /1445 H. Based on Law of the Republic of Indonesia Number 14 of 2008 concerning Openness of Public Information, all public bodies must have an Information and Documentation Management Officer (PPID). PPID's role is very important in providing information services and providing information to the public. One way the government can make society informative is by providing information to the public. Based on the background above, the problem formulation in this research is: 1) what is the role of Cilegon City PPID in public information services? 2) What are the obstacles to public information services at PPID Cilegon City? 3) What are the efforts of PPID Cilegon City to improve public information services? This research aims: 1) to determine the role of Cilegon City PPID in public information services. 2) to find out the obstacles in public information services at PPID Cilegon City. 3) to find out the Cilegon City PPID's efforts to improve public information services. The method used is a qualitative method which is used to get an overview of the problem using descriptive. The data collection technique used is; observation, interviews, documentation and data analysis. The research was carried out from November 2023 to April 2024, with the number of respondents in this research being 3 PPID Cilegon City employees and 3 members of the public requesting information. Based on the research, it can be concluded: 1) The Cilegon City Communications and Information, Cryptography and Statistics Service as the Cilegon City Information and Documentation Management Officer (PPID) has carried out its responsible duties and authority by providing various means to provide information services in accordance with the Public Information Openness Law Number 14 of the Year 2008. 2) As for the obstacles that occur in the public service process, the public as information requesters still experience delays in handling times, and the responses given by the Cilegon City PPID still provide responses that do not match the information requested. This delay and inappropriate response occurred due to a lack of coordination between OPDs in collaborating to provide public information. 3) Efforts that can be made by PPID Cilegon City to improve public information services are by carrying out outreach regarding information disclosure as an implementation of Law Number 14 of 2008.

**Keywords: Openness, Information, Services, Public, PPID**



**FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas

Lamp :

Hal : **Ujian Skripsi**

**a.n Putri Kartika Sari**

**NIM: 201510013**

Kepada Yth

**Dekan Fakultas Dakwah  
UIN SMH Banten**

Di-

Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Putri Kartika Sari NIM: 201510013 dengan judul **“Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon Dalam Pelayanan Informasi Publik”** telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 3 Mei 2024

Pembimbing I

**Muhibuddin S.Sos., M.Si.**  
NIP: 19700620 199903 1 004

Pembimbing II

**Desti Prawatiningsih M.Si.**  
NIP: 19851215 201903 2 009

**PERAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
(PPID) KOTA CILEGON DALAM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

Oleh:

**Putri Kartika Sari**

201510013

Menyetujui

Pembimbing I



**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**

NIP: 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



**Desti Prawatiningsih, M.Si.**

NIP: 19851215 201903 2 009

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Dakwah



**Dr. H. Endang Musaddad, M.A.**

NIP: 19720626 199803 1 002

Ketua Program Studi  
Komunikasi dan Penyiaran Islam



**Tb. Nurwahyu, M.A.**

NIP: 19711026 200003 1 002

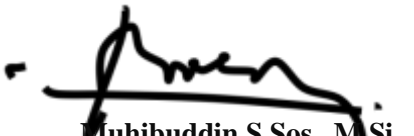
## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Putri Kartika Sari**, NIM: **201510013**, Judul Skripsi: **Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon Dalam Pelayanan Informasi Publik** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 10 Juni 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 3 Mei 2024

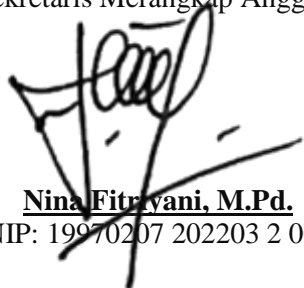
Sidang Munaqosah,

Ketua Merangkap Anggota



**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**  
NIP: 19710106 199803 2 003

Sekretaris Merangkap Anggota



**Nina Fitriyani, M.Pd.**  
NIP: 19970207 202203 2 001


Anggota,

Penguji I




**Dr. Hj. Ilah Holilah, S.Ag., M.Si.**  
NIP: 19710106 199803 2 003

Penguji II



**Eneng Purwanti, M.A.**  
NIP: 19780607 200801 2 014

Pembimbing I



**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**  
NIP: 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



**Desti Prawatiningsih, M.Si.**  
NIP: 19851215 201903 2 009

## **PERSEMBAHAN**

Atas segala nikmat dan karunia-Mu wahai Rabb-ku, Ku panjatkan rasa syukur kepada-Mu, Allah SWT yang maha kuasa atas segala sesuatu.

Kupersembahkan skripsi ini kepada kedua permata hatiku yang sangat kucintai, Bapak Tajudin (alm) dan Ibu Rodiah yang selalu menjadi sumber kekuatan dan penyemangatku dalam segala hal. Yang telah merelakan ribuan tetesan keringat dan tak bosan membimbingku sampai saat ini. The best brothers Deni Awal, Reza, Rifaldi, Bahrul, Rizqu yang menjadi inspirasi dan penguatku. Sahabatku Cabut Kuy, New Kulot, dan Siti Nurul Falah yang juga selalu mendukung dan mendoakanku. Serta keluarga yang senantiasa mendukungku. Terima kasih untuk semua dukungan dan doa tulus yang selalu mengalir untukku. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang senantiasa saling mendukung dan mendoakan. Terutama untuk sahabatku Niki, Fisya, Amel, Nda yang telah menemani dalam perjalanan masa kuliah. Terima kasih atas motivasi yang selalu hadir setiap harinya kepada penulis.

## **MOTTO**

*“Put Allah SWT First And You’ll Never Be  
The Last”*



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Putri Kartika Sari, dilahirkan di Kota Serang pada tanggal 08 Oktober 2001. Saat ini penulis tinggal di Lingkungan Mayabon 003/006, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten. Penulis merupakan anak ke lima dari 6 bersaudara dari pasangan Bapak Tajudin (alm) dan Ibu Rodiah.

Jenjang pendidikan formal yang ditempuh penulis dimulai dari TK PAUD Genius lulus tahun 2007, dilanjutkan di SD Banjarsari 5 pada tahun 2008 dan lulus tahun 2014. Setelah lulus penulis menempuh pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 10 Kota Serang dan lulus pada tahun 2017 kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 6 Kota Serang dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang sama penulis diterima jalur SPAN-PTKIN di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Shalawat sertasalam penulis persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya sampai hari akhir.

Alhamdulillah dengan pertolongan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Peran Pejabat Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon Dalam Pelayanan Informasi Publik.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, dan masih begitu jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, M.A., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A., Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Muhibuddin, S.Sos., M.Si., pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Desty Prawatiningsih, M.Si., pembimbing II yang telah memberikan arahan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis.

6. Ibu Dr. Hj. Ilah Holilah, S.Ag., M.Si., selaku penguji I yang telah memberi masukan, arahan, koreksi, serta motivasi kepada penulis dengan sabar sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Ibu Eneng Purwanti, M.A., selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan serta nasihat dengan penuh kesabaran sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Fahma Islami, M.Si., sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah member arahan, nasihat, dan motivasi kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
10. Bapak dan Ibu pengurus perpustakaan umum, Staf Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, serta pengurus PPID Kota Cilegon yang telah membantu dalam hal administrasi dan sumber bacaan.
11. Seluruh keluarga, terutama kedua orang tua yang penulis sayangi Ayahanda Tajudin dan Ibunda Rodiah yang senantiasa memberikan segala do'anya yang tiada henti, memberikan motivasi dan nasihat, serta para keluarga yang sudah banyak mendukung dan memotivasi penulis.
12. Kepada seluruh sahabat-sahabat, teman-teman seperjuangan KPI, Bangtan, New Kulot, Ghea, Silma, Dilya, Dinyu, drakor on going ku, sza's songs dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semuanya.

Serang, 3 Mei 2024

Penulis

**Putri Kartika Sari**  
NIM:201510013

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Peneliian .....	7
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 .....	11
2. Keterbukaan Informasi.....	13
3. Informasi Publik.....	14
4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) .....	20
5. Pemerintah .....	23
6. Peran PPID di Pemerintah Daerah .....	24
B. Landasan Teori.....	27
1. Kebijakan Komunikasi.....	27

2. Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Responsiveness, Responsibility, Accountability</i> ) Menurut Charles H Levine 1990 .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Metode Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu .....	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Analisa Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Kota Cilegon.....	39
1. Gambaran Umum Daerah .....	39
B. Gambaran Umum PPID Kota Cilegon.....	40
1. Profil Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon.....	40
2. Visi dan Misi PPID Kota Cilegon.....	40
3. Tugas dan Wewenang .....	41
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon.....	43
5. Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon .....	46
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
1. Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon.....	47
2. Kendala Dalam Pelayanan Informasi Publik di PPID Kota Cilegon.....	58
3. Upaya PPID Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jumlah Pemohon Informasi Publik bulan Agustus 2023 s/d April 2024 ..	51
Tabel 4. 2 Jumlah Pemohon Keberatan di PPID Kota Cilegon.....	53