



# LAPORAN TAHUNAN

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

PEMERINTAH KOTA SERANG

PEMERINTAH KOTA SERANG

**2020**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim.*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Salam sejahtera untuk kita semua.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala - Tuhan Yang Maha Kuasa, atas karunia dan kemudahan dari-Nya, tugas-tugas PPID Pemerintah Kota Serang dapat dilaksanakan dengan baik serta mendapatkan apresiasi dari Komisi Informasi Pusat Provinsi Banten sebagai Badan Publik Informatif Tahun 2020.

Tentu prestasi ini tidak datang dengan sendirinya. Ada upaya dan ikhtiar yang sungguh-sungguh yang telah dilakukan, sebagai bentuk ketaatan terhadap amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selain komitmen, inovasi, kolaborasi dan kerjasama dengan seluruh pihak, kami juga ucapkan terima kasih kepada Komisi Informasi Provinsi Banten sebagai mitra utama dalam melaksanakan seluruh upaya keterbukaan informasi publik dalam koridor yang benar. Penyusunan laporan tahunan ini juga menjadi salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan, sebagai wujud pelaksanaan tugas PPID Pemerintah Kota Serang sepanjang tahun 2020.

Kami menyadari laporan informasi publik yang telah disusun ini tidaklah sempurna. Oleh karenanya kami membuka diri untuk segala jenis saran dan masukan agar kedepannya laporan dan pelayanan informasi yang kami lakukan dapat lebih baik lagi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Serang, 7 Januari 2021  
PPID UTAMA KOTA SERANG,



**W. HARI PAMUNGKAS, S. STP, M. Si**

NIP. 19771231 199702 1 002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	1
Daftar Isi .....	2
Bagian I Gambaran Umum Dan Kebijakan Layanan Informasi .....	3
Bagian II Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi.....	6
Bagian III Layanan Permohonan Informasi Publik .....	17
Bagian IV Laporan Sengketa Informasi di KI Provinsi Banten .....	20
Bagian V Laporan Keberatan Informasi Publik .....	22
Bagian VI Kendala Pelayanan Informasi Publik .....	23
Bagian VII Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut.....	24

## **BAGIAN I**

### **GAMBARAN UMUM DAN KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI**

#### **1.1 Latar Belakang**

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang dalam rangka pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Ditetapkannya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (good governance) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik.

Undang-undang tersebut juga mengamanatkan untuk pembentukan PPID di tingkat Kabupaten/Kota guna pengembangan sistem informasi publik yang dapat diakses secara luas oleh masyarakat umum. Atas dasar itulah dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kota Serang Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, bahwa tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi publik.

Pemerintah Kota Serang menetapkan Peraturan Walikota No 24 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Serang dan Keputusan Walikota Serang Nomor 042/Kep.280-Huk/2019 tentang Pejabat Pengelola

Informasi dan Dokumentasi Kota Serang sebagai dasar pengelolaan PPID di Kota Serang.

## 1.2 Regulasi atau Peraturan

**TABEL 1.1**  
**LANDASAN REGULASI**

NO	PERATURAN	TENTANG	TAHUN TERBIT
1	Perwal No 24 tahun 2011	Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Serang	2011
2	Kepwal No 042/Kep.289-Huk/2019	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Serang	2019

## 1.3 Arah Prioritas Pelayanan

Prioritas pelayanan yang menjadi fokus pelaksanaan kegiatan PPID Pemerintah Kota Serang pada tahun 2020 antara lain :

1. Mendokumentasikan DIP dari PPID OPD
2. Melaksanakan SOP penanganan keberatan informasi publik;
3. Melaksanakan SOP untuk pelaporan PPID;
4. Melakukan update informasi publik;
5. Pembinaan SDM PPID OPD lingkup Pemerintah Kota Serang
6. Melaksanakan sosialisasi dan Koordinasi dengan Media

Pada Tahun 2020 Wilayah Kota Serang ikut terkena dampak pandemi covid 19, namun semangat keterbukaan informasi tetap membara sehingga PPID Utama Kota Serang masih tetap melakukan pelayanan informasi dengan menggunakan protokol kesehatan dan melalui media website <https://ppid.serangkota.go.id>. Dalam masa Pandemi Covid 19, Pemerintah Kota Serang memberikan data-data

terupdate mengenai sebaran penderita covid 19 dan mensosialisasikan melalui website dan kanal kanal medsos yang dikelola oleh Pemerintah Kota Serang mengenai pemahaman covid 19 dan pencegahan Covid 19.

Beberapa kegiatan utama yang dilaksanakan pada tahun 2020 adalah RAKOR PPID lingkup Pemerintah Kota Serang, Rapat Koordinasi dengan Media Massa tentang Keterbukaan Informasi Publik, Zoom Meeting Rakor Penanganan Sengketa Informasi di Lingkup Pemerintah Kota Serang, Rakor Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Serang & Rapat Koordinasi Hasil Evaluasi Pengelola & Pengunjung Website di Kota Serang dengan 3 OPD teraktif dan perolehan nilai antara lain, Satuan Polisi Pamong Praja dengan perolehan 396 point, Kecamatan Kasemen dengan 284 point & Diskominfo Kota Serang dengan 154 point.

Setelah fokus dengan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data pada tahun 2020, PPID Pemerintah Kota Serang selain melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan dan peraturan turunannya, juga telah mencoba membuka berbagai kanal informasi kepada masyarakat. Program-program inovasi seperti KADAL EMAS (Kawal Dana Kelurahan Electronic Monitoring Application System) dan Sikondang (merupakan statistik di Kota Serang menjadi langkah-langkah terobosan untuk menjembatani dan mendekatkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Dengan komitmen menjadi lembaga publik yang terbuka serta berbagai inovasi yang telah dilakukan tersebut, pada tahun 2020 Pemerintah Kota Serang mendapatkan Penghargaan Kota Informatif.

## BAGIAN II

### GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI

#### 2.1 Sekretariat Layanan

Pelayanan informasi pada PPID Pemerintah Kota Serang dilaksanakan di ruang sekretariat layanan informasi dan Ruang PPID yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No 25, Kelurahan Sumur Pecung Kecamatan Serang Kota Serang, satu kawasan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

Terdapat dua orang staf pada desk layanan informasi dan satu orang staf diruang PPID yang akan membantu masyarakat memperoleh informasi, baik dalam bentuk hard copy maupun soft copy. Petugas desk juga akan membantu mengarahkan masyarakat untuk bisa memenuhi standar operasional prosedur terhadap seluruh permohonan informasi yang diminta. Selain layanan pada desk informasi, PPID Pemerintah Kota Serang juga menyediakan sarana sosialisasi dan dokumentasi elektronik, bahkan memfasilitasi masyarakat untuk dapat memperoleh atau menyampaikan permohonan informasi melalui sistem elektronik berbasis website, pada laman <https://ppid.serangkota.go.id>.

Berikut sarana prasarana layanan informasi yang tersedia pada sekretariat layanan, disajikan pada tabel dibawah ini :

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	KETERSEDIAAN
1	Desk Pelayanan Informasi	Kursi tunggu Komputer Printer Buku tamu 1 Banner PPID Monitor Informasi Jaringan WIFI

2	Ruang Pelayanan PPID	Kursi tamu Komputer Printer Meja Pelayanan Monitor Informasi Jaringan Wifi Lemari Arsip Banner PPID Form Permohonan & Keberatan
3	Sarana Sosialisasi dan Dokumentasi Elektronik	Website PPID Banner PPID

**GAMBAR 2.1**  
**SEKRETARIAT PPID UTAMA PEMERINTAH KOTA SERANG**



**GAMBAR 2.2**  
**RUANG LAYANAN INFORMASI**



**GAMBAR 2.3**  
**RUANG PPID**





**PPID** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

## ALUR PERMOHONAN INFORMASI

### JAM PELAYANAN

Senin s/d Kamis	09.00 - 15.00 WIB
Istirahat Sholat dan Makan	12.00 - 13.00 WIB
Jum'at	09.00 - 15.00 WIB
Istirahat Sholat dan Makan	11.00 - 13.00 WIB

**GRATIS! TIDAK DIPUNGUT BIAYA**

**HAK ANDA UNTUK TAHU INFORMASI PUBLIK KUNJUNGI PPID KOTA SERANG AJE KENDOR!**

**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SERANG**

Jl. Ahmad Yani, Cipare, Kec. Serang, Kota Serang, Banten

**PPID** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

## ALUR PERMOHONAN INFORMASI

### JAM PELAYANAN

Senin s/d Kamis	09.00 - 15.00 WIB
Istirahat, Sholat dan Makan	12.00 - 13.00 WIB
Jumat	09.00 - 15.00 WIB
Istirahat, Sholat dan Makan	12.00 - 13.00 WIB

**GRATIS! TIDAK DIPUNGUT BIAYA**

**HAK ANDA UNTUK INFORMASI PUBLIK KUNJUNGI PPID KOTA SERANG AJE KENDOR!**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
**BKPSDM**  
 KOTA SERANG

Jl. Jenderal Sudirman Komplek Serang Baru ( KSB )  
 Telp. (0254) 227 921  
 email : bkpkotaserang@yahoo.com website : bkpsdm.serangkota.go.id.



**GAMBAR 2.5**  
**KEGIATAN PPID KOTA SERANG PADA TAHUN 2020**



## **2.2 SUMBER DAYA (SDM) PPID**

Sumber Daya Manusia yang ada di PPID Utama Kota Serang berdasarkan Keputusan Walikota Serang Nomor 042/Kep.289-Huk/2019 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Serang ada 7 orang yang terdiri dari 5 (lima) orang di Sekretariat PPID, 1 (satu) orang di Bagian Pengolahan Data Informasi, 1 (satu) orang di Bagian Pelayanan Informasi

## **2.3 INFORMASI PUBLIK PADA SISTEM INFORMASI PPID PEMERINTAH KOTA SERANG**

Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi merupakan sebuah sistem informasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan informasi lingkup Pemerintah Kota Serang.

Sebagai Badan Publik, Pemerintah Kota Serang memiliki kewajiban untuk membuat dan mengumumkan daftar informasi publik yang bersifat berkala dan serta merta, sedangkan untuk informasi yang bersifat tersedia setiap saat diperlukan proses permohonan informasi dengan cara terlebih dahulu dengan mengisi form permohonan informasi dan mengisi lengkap identitas yang diperlukan.

Proses permohonan informasi ini dapat dengan mudah dilakukan oleh masyarakat dengan cara mengakses secara online melalui Website PPID Pemerintah Kota Serang [ppid.serangkota.go.id](http://ppid.serangkota.go.id).

Adapun jumlah informasi yang telah terunggah dan tersedia pada Sistem Informasi PPID Pemerintah Kota Serang sepanjang tahun 2020 adalah sebagai berikut :

## DAFTAR INFORMASI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)

### DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SERANG

NO	NAMA OPD	JENIS DATA													
		Struktur Organisasi & Nama Pejabat	Riwayat Singkat Profil Pegawai OPD	Nama Program & Kegiatan Yang Tertuar Dalam DPA	Jadwal Pelaksanaan Program & Kegiatan	Pengadaan Barang & Jasa	Laporan Realisasi Keuangan	Realisasi Kegiatan	Surat Perjanjian Dengan Pihak Ketiga	Agenda Kerja Pimpinan Satuan / Unit Kerja	Surat Menyurat Pimpinan	Laporan Akses Informasi	Renja 2020	Daftar Informasi yang Dikecualikan	Daftar Aset OPD
1	Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Kota Serang	√	√	√		√					√		√		√
2	Badan Perencanaan dan Pembangunan Pemerintah Kota Serang	√	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√
3	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang	√	√	√	√	√		√		√	√		√		
4	Dinas Pertanian Kota Serang	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5	Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Serang		√	√	√		√	√		√			√		√
6	Badan Pengelola Keuangan Aset Daerah Kota Serang	√	√	√		√	√	√			√	√	√		√
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Serang	√			√	√	√	√				√	√		
8	Dinas Perdagangan Industri Koperasi & UMKM Kota Serang	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√			
9	Inspektorat Kota Serang	√		√	√	√	√	√			√		√		√
10	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kota Serang	√		√				√					√		√

11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang	√			√		√						√		
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Serang														
13	Kecamatan Serang Kota Serang	√		√	√	√	√						√		
14	Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang	√	√	√		√				√					√
15	Kecamatan Curug Kota Serang	√	√	√		√				√	√		√		
16	Kecamatan Kasemen Kota Serang	√	√	√		√	√						√		√
17	Kecamatan Taktakan Kota Serang	√	√	√			√	√		√			√		
18	Kecamatan Walantaka Kota Serang						√			√		√	√		
19	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang	√			√		√						√		
20	Badan Pelayanan Barang dan Jasa Kota Serang														
21	Dinas Kesehatan Kota Serang			√											
22	Dinas Sosial Kota Serang	√	√	√		√							√	√	√
23	Sekretariat Daerah Kota Serang	√		√		√							√		√
24	Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia		√				√			√					
25	Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang	√	√	√		√		√				√	√	√	√
26	Dinas Perhubungan Kota Serang			√		√		√					√		

27	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang														
28	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Serang														
29	Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Serang	√		√	√		√	√					√		√
30	Sekretariat DPRD Kota Serang	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
31	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Serang	√			√	√	√		√		√		√		
32	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Serang			√											√
33	Korps Pegawai Republik Indonesia Kota Serang		√			√		√	√						

## **2.4 Besaran Anggaran**

Jumlah anggaran untuk melaksanakan kegiatan PPID Pemerintah Kota Serang Tahun 2020 bersumber dari dana APBD Pemerintah Kota Serang sebesar Rp. 51.904.000 (lima puluh juta sembilan ratus empat ribu rupiah).

**BAGIAN III**  
**LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK**

**3.1 Pelayanan Informasi Publik**

Pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pemerintah Kota Serang dilaksanakan dengan 2 (dua) cara, yaitu pelayanan yang dilakukan secara online (melalui SIP-PPID) dan offline (melalui desk layanan). Permohonan yang melalui Sistem Informasi PPID dapat secara langsung diakses oleh masyarakat luas melalui internet.

Berikut data statistik pengunjung Website PPID serta jumlah permohonan informasi publik yang masuk dari masyarakat, baik melalui Sistem Informasi Publik (SIP) maupun meja layanan PPID Pemerintah Kota Serang.

**TABEL 3.1**  
**REKAPITULASI JUMLAH KUNJUNGAN WEBSITE**

NO	BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN WEBSITE
1	Januari	5074
2	Februari	5126
3	Maret	6107
4	April	6066
5	Mei	6654
6	Juni	6292
7	Juli	6671
8	Agustus	7302
9	September	7512
10	Oktober	9291
11	November	8230
12	Desember	8475

## LAPORAN PERMOHONAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA SERANG TAHUN 2020

BULAN	JUMLAH PEMOHON	PEMOHON INFORMASI	SARANA PERMOHONAN	INFORMASI YANG DIMINTA	KEPUTUSAN	ALASAN PENOLAKAN
Januari	1 (Satu)	Lembaga	Desk Informasi	LPJ Kegiatan	Diterima Sebagian	
Februari	13 (Tiga Belas)	Lembaga	Desk Informasi	Kontrak dan Data Pendukung	Diterima Sebagian	
Maret	1 (Satu)	Individu	Desk Informasi	DPA	Diterima	
Maret	8 (Delapan)	Lembaga	Desk Informasi	Kontrak dan Data Pendukung	Diterima Sebagian	
Maret	4 (Empat)	Lembaga	Desk Informasi	Dokumen Perijinan	Tidak Dijawab PPID Pembantu	
April	1 (Satu)	Lembaga	Desk Informasi	DPA	Diterima	

April	6 (Enam)	Lembaga	Desk Informasi	Daftar Pkh Kecamatan	Ditolak	Data Tidak dikuasai
April	42 (Empat Puluh Dua)	Lembaga	Desk Informasi	Kegiatan Swakelola dan Rup	Ditolak	Tidak Itikad Baik
September	5 (Lima)	Individu	Desk Informasi PPID Pembantu	SPJ Kegiatan	Ditolak	Identitas Tidak Jelas
Oktober	1 (Satu)	Individu	Desk Informasi	Kajian	Diterima	
November	1 (Satu)	Individu	Desk Informasi	Informasi Kim	Diterima	
November	1 (Satu)	Individu	Desk Informasi	Rth Walantaka	Diterima	

**BAGIAN IV**  
**LAPORAN SENGKETA INFORMASI**  
**DI KOMISI INFORMASI PROVINSI BANTEN**

**4.1 Laporan Sengketa Informasi**

Pemohon keberatan informasi merasa tidak puas akan jawaban dari PPID UTAMA dan untuk itu mengajukan sengketa informasi ke Komisi Informasi Provinsi Banten dan PPID UTAMA KOTA SERANG menangani dan menyelesaikan 5 perkara sengketa informasi Provinsi Banten dengan rincian sebagai berikut :

**TABEL 4.1**  
**LAPORAN SENGKETA INFORMASI**

NO	PEMOHON SENGKETA	ALASAN SENGKETA	OPD TERKAIT	HASIL PUTUSAN	KETERANGAN
1	Lembaga	Jawaban Informasi dan keberatan tidak sesuai yang diminta	DINSOS	Pemohon mencabut gugatan	
2	Lembaga	Jawaban Informasi dan keberatan tidak sesuai yang diminta.	Dinas Pertanian	Mediasi	OPD memberikan informasi

3	Lembaga	Jawaban Informasi dan keberatan tidak sesuai yang diminta	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Mediasi	OPD memberikan informasi
4	Lembaga	Jawaban Informasi dan keberatan tidak sesuai yang diminta	Disdukcapil	Mediasi	OPD memberikan informasi
5	Lembaga	Jawaban Informasi dan keberatan tidak sesuai yang diminta	Dinas Kesehatan (RSUD)	Mediasi	OPD memberikan informasi

## BAGIAN V

### LAPORAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA SERANG TAHUN 2020

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH KBERATAN</b>	<b>PEMOHON KEBERATAN</b>	<b>ALASAN KEBERATAN</b>	<b>JAWABAN KEBERATAN</b>
Februari	10 (sepuluh)	Lembaga	Jawaban tidak sesuai dengan permintaan	Keberatan informasi belum dapat diterima
Maret	5 (Lima)	Lembaga	Jawaban tidak sesuai dengan permohonan	Keberatan Informasi belum dapat diterima
April	7 (Tujuh)	Lembaga	Jawaban tidak sesuai dengan permohonan	Keberatan Informasi belum dapat diterima
Mei	18 (delapan Belas)	Lembaga	Jawaban tidak sesuai dengan permohonan	Keberatan Informasi belum dapat diterima
Juni	12 (Dua Belas)	Lembaga	Jawaban tidak sesuai dengan permohonan	Keberatan Informasi belum dapat diterima
Oktober	1 (Satu)	Lembaga	Jawaban tidak sesuai dengan permohonan	Keberatan Informasi belum dapat diterima

Keberatan Informasi Publik yang diterima oleh Pemerintah Kota Serang 51 keberatan informasi publik dan 5 diantara keberatan informasi tersebut masuk ke sengketa komisi informasi Provinsi Banten

**BAGIAN VI**

**KENDALA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**DI PEMERINTAH KOTA SERANG**

**6.1 Kendala Internal**

Terdapat beberapa kendala internal yang dihadapi oleh PPID Pemerintah Kota Serang sepanjang pelaksanaan tugas di tahun 2020. Kendala-kendala tersebut antara lain :

1. Sebagian besar tugas dan wewenang yang melekat di PPID OPD hanya dilaksanakan oleh beberapa pejabat, sehingga kegiatan PPID yang dilaksanakan tidak maksimal;
2. Operator sistem informasi pada PPID OPD belum seluruhnya meng-update daftar informasi publik instansinya pada website PPID Pemerintah Kota Serang
3. Kota Serang terdampak dengan pandemi covid 19 dan ada program Work From Home (WFH), namun pelayanan petugas PPID Pembantu belum maksimal dalam menanggapi permohonan informasi dan keberatan dalam masa WFH

**6.2 Kendala Eksternal**

Kendala eksternal yang dihadapi pada tahun 2020 adalah Individu yang tergabung dalam lembaga masyarakat, tidak mau memahami bila Kota Serang sedang mengalami pandemi covid 19, dan petugas informasi PPID Pembantu, banyak yang melakukan kerja di dirumah sehingga pelayanan informasi terganggu.

## **BAGIAN VII**

### **REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **7.1 Rekomendasi Tindak Lanjut**

Melihat permasalahan dan kendala yang ada, direkomendasikan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

1. Perlu terus dilaksanakan penguatan komitmen dan kapasitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi disetiap Perangkat Daerah Pemerintah Kota Serang;
2. Perlu adanya pemahaman lebih lanjut tentang PPID kepada masyarakat, terutama mengenai tata cara permohonan informasi kepada badan publik. Dapat dilakukan melalui sosialisasi dengan roadshow, media informasi cetak dan elektronik serta melalui komunitas informasi masyarakat;
3. Perlu adanya dukungan anggaran yang memadai untuk menunjang kegiatan-kegiatan PPID dan penyediaan sarana prasarana penunjang lainnya