



PEMERINTAH
KOTA SERANG

2021

LAPORAN TAHUNAN

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI (PPID)
PEMERINTAH KOTA SERANG



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Assallamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Salam Sejahtera untuk kita semua.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'alla 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 sebaga Badan Publik Informatif Tahun 2021.

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 dan 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 2021.

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.

Wassallamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Serang, 14 Januari 2022
PPID KOTA SERANG



ARIE RAHMAN HAKIM, S.Sos, M.Si
NIP. 19710809 200212 1 003

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	15
Bagian IV Laporan Sengketa Informasi di KI Provinsi Banten	21
Bagian V Laporan Keberatan Informasi Publik	22
Bagian VI Kendala Pelayanan Informasi Publik	24
Bagian VII Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut.....	25

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, dan Perki no 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 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 2021 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 Undang-undang Komisi Informasi Publik kepada Komisi Informasi Masyarakat (KIM).
7. Melakukan Monev website dan Daftar Informasi Publik seluruh OPD Kota Serang.

Pada Tahun 2021 Wilayah Kota Serang ikut terkena dampak pandemi covid 19, namun semangat keterbukaan informasi tetap membara sehingga PPID 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 untuk pemahaman covid 19 dan pencegahan Covid 19 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 serta mensosialisaikan dan mengupdate perkembangan vaksinasi melalui website dan kanal-kanal medsos yang dikelola oleh Pemerintah Kota Serang tentang pentingnya mengikuti vaksinasi dalam rangka menekan pencegahan Covid-19.

Beberapa kegiatan utama yang dilaksanakan pada tahun 2021 adalah Rakor PPID di Lingkungan Pemerintah Kota Serang, Rapat Koordinasi dengan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), Rakor Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Serang & Rapat Koordinasi Hasil Evaluasi Pengelola & Penganugerahan Monitoring Evaluasi Website dan Pengumpulan DIP OPD Kota Serang dengan hasil sebagai berikut :

1. Satpol PP Kota Serang, OPD terbaik I dengan nilai 250
2. BPBD Kota Serang, OPD terbaik II dengan nilai 219
3. BKPSDM Kota Serang, OPD terbaik III dengan nilai 102

Setelah fokus dengan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data pada tahun 2021, 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 dan aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) merupakan aplikasi yang dapat di download gratis di Google Play Store, Aplikasi RAGEM ini diciptakan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi layanan informasi yang telah dibuat sebelumnya oleh Diskominfo bersama OPD terkait.

Dengan komitmen menjadi lembaga publik yang terbuka serta berbagai inovasi yang telah dilakukan tersebut, pada tahun 2021 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 2 Banner PPID Monitor Informasi Jaringan WIFI

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

GAMBAR 2.1
SEKRETARIAT PPID PEMERINTAH KOTA SERANG



GAMBAR 2.2
RUANG LAYANAN INFORMASI



GAMBAR 2.3
RUANG PPID



GAMBAR 2.4

KOMITMEN PPID PELAKSANA


PEMERINTAH KOTA SERANG
KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID PEMERINTAH KOTA SERANG

1. MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PADA PUBLIK SECARA CEPAT, OBYEKTIF DAN TRANSPARAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU.
2. MEMBERIKAN INFORMASI DAN AKSES INFORMASI DAN AKSES INFORMASI YANG DIBUTUHKAN MASYARAKAT SECARA MUDAH DAN SEDERHANA.
3. MEMBERIKAN DATA DAFTAR INFORMASI PUBLIK SECARA BERKALA, SETIAP SAAT DAN SERTA MERTA MEMBERIKAN PELAYANAN RESPON KEBERATAN ATAS JAWABAN INFORMASI PUBLIK SECARA TEPAT WAKTU.
4. MENYEDIAKAN FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK.
5. MENYIAPKAN PETUGAS PELAYANAN INFORMASI SECARA KOOPERATIF.
6. MELAKUKAN PEMANTAUAN DAN PENGAWASAN INTERNAL TERHADAP PROSES PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.

H. SYAFRUDIN, S.Sos, M.Si
WALIKOTA SERANG
H. SUBANDI URHALLUDIN, SH
WAKIL WALIKOTA SERANG
KUSMA RAMDHANI, S.Sos, M.Si
KABAT POL PP KOTA SERANG
H. UM ROCHMAT HIDAYAT, ST, M
SEKRETARIS SATPOL PP KOTA SERANG

PPID Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

ALUR PERMOHONAN INFORMASI

PEMOHON → MEJA INFORMASI → PPID → ATASAN PPID → KOMISI INFORMASI → S E L E S A I

JAM PELAYANAN

SENIN S/D KAMIS ISTIRAHAT, SHOLAT DAN MAKAN	09.00 - 15.00 WIB 12.00 - 13.00 WIB
JUM'AT ISTIRAHAT, SHOLAT DAN MAKAN	09.00 - 15.00 WIB 11.00 - 13.00 WIB

GRATIS! TIDAK DIPUNGUT BIAYA

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

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA SERANG (BAPPEDA)

PUSPEMKOT SERANG
Jl. Jendral Sudirman Kawasan KSB

PPID Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

ALUR PERMOHONAN INFORMASI

KAMI TOLAK PUNGLI

STOP PUNGLI

JAM PELAYANAN

GRATIS! TIDAK DI PUNGUT BIAYA!

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

INSPEKTORAT KOTA SERANG
Jl. Jenderal Sudirman No. 1 Ciut Kota Serang Banten 05114

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 : bkd.kotasarang@yahoo.com website : bkpsdm.serangkota.go.id.



GAMBAR 2.5

KEGIATAN PPID KOTA SERANG PADA TAHUN 2021



2.2 SUMBER DAYA (SDM) PPID

Sumber Daya Manusia yang ada di PPID 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 <https://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 Tertuang 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 2021	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	Dinas Kesehatan Kota Serang			√									√	√
21	Dinas Sosial Kota Serang	√	√	√			√	√					√	√
22	Sekretariat Daerah Kota Serang	√	√	√									√	√
23	Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia	√	√	√	√				√		√		√	√
24	Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang	√		√	√	√	√						√	√
25	Dinas Perhubungan Kota Serang	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
26	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang	√	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√	√
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Serang	√	√	√	√	√	√		√		√	√	√	√
28	Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Serang			√									√	√
29	Sekretariat DPRD Kota Serang	√	√	√		√	√	√	√	√			√	√
30	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Serang			√		√				√	√	√	√	√
31	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Serang	√	√	√		√	√	√	√		√		√	√
32	Badan Pendapatan Daerah Kota Serang				√								√	√

2.4 Besaran Anggaran

Jumlah anggaran untuk melaksanakan kegiatan PPID Pemerintah Kota Serang Tahun 2021 bersumber dari dana APBD Pemerintah Kota Serang sebesar Rp. 75.904.000,-

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	37305
2	Februari	37272
3	Maret	70407
4	April	130356
5	Mei	87116
6	Juni	118300
7	Juli	73509
8	Agustus	85962
9	September	75619
10	Oktober	85223
11	November	92489
12	Desember	92812

LAPORAN PERMOHONAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA SERANG TAHUN 2021

BULAN	JUMLAH PEMOHON	PEMOHON INFORMASI	SARANA PERMOHONAN	INFORMASI YANG DIMINTA	KEPUTUSAN	ALASAN PENOLAKAN
Januari	6 (Enam)	Lembaga	Desk Informasi	Data Kegiatan	Diterima Sebagian	
Februari	45 (Empat Puluh Lima)	Lembaga & Individu	Desk Informasi	Data Kegiatan	Diterima Sebagian	
Maret	17 (Tujuh Belas)	Lembaga & Individu	Desk Informasi	Data Kegiatan	Diterima	
April	4 (Empat)	Lembaga & Individu	Desk Informasi	Data Kegiatan	Diterima	
Oktober	2 (Dua)	Individu	Desk Informasi	Data Kegiatan	Diterima Sebagian	
November	2 (Dua)	Lembaga & Individu	Desk Informasi	Data Kegiatan	Diterima Sebagian	

REKAPITULASI PERMOHONAN INFORMASI SECARA ONLINE KOTA SERANG TAHUN 2021

(<https://ppid.serangkota.go.id/>)

NO	TANGGAL	NAMA PEMOHON	ALAMAT	KATEGORI PEMOHON	RINCIAN PEMOHON	TINDAK LANUT
1.	1/2/2021	Rinaldinda Ayu Pinanda	Citra Gading Serang	Perorangan	Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kota Serang Tahun 2019	Pemohon Di Arahkan Untuk Membuka Website https://ppid.serangkota.go.id/
2.	1/8/2021	Maha Realyta Sukma Dewi	Perumahan Emerald Lake	Perorangan	SIP Dokter	Pemohon di Arahkan Untuk Mengunjungi Dinas Kesehatan Kota Serang untuk Berkonsultasi
3	2/22/2021	Jahroji	Kp. Suci	Perorangan	Bantuan Masjid	Pemohon di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi ke Bagian Kesra Setda Kota Serang
4.	3/4/2021	Zulhanief Rosma Adiputra, SH	Bukit Mas Residence	Perorangan	Ingin Menanyakan Status Alih Fungsi Lahan Pertanian Menjadi Permukiman Yang Ada Di Kawasan Perumahan Bukit Mas Residence. Hingga Saat Ini Saya Belum Menerima Sertifikat Atas Kepemilikan Tanah,	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Bagian Dinas Perumahan & Kawasan Permukiman Kota Serang
5	3/12/2021	Robert Herry Son	Pluit Sakti Iv No 15	Perorangan	Alamat Pengepul Arang di Daerah Serang	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Bagian Dinas Perindagkop & UKM Kota

						Serang
6	3/28/2021	Khaerunnisa	Kp.Susukan Ds.Cibodas Kec.Tanara Kab.Serang	Perorangan	Pembuatan KTP	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Disdukcapil Setempat
7	4/12/2021	Febriansyah Pratama	Perum Bukit Tirta Nirmala	Perorangan	Bantuan BPUM UMKM 2021	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Bagian Dinas Perindagkop & UKM Kota Serang
8	4/18/2021	Vina Kusuma Wardhany	Jl. Duri B VI No.1, Duri Pulo, Gambir, DKI Jakarta	Perorangan	Informasi Mengenai Data Pembangunan Infrastruktur Tahun 2020 Kota Serang	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke DPUPR Kota Serang
9	4/20/2021	Hendra	Kp.Bojong Wetan	Perorangan	Cara Daftar Umkm Online	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Dinas Perindagkop & UKM Kota Serang
10	5/4/2021	Budi Hartono	Cimuncang Sukasari 04/06	Perorangan	Bantuan Umkm	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Dinas Perindagkop & UKM Kota Serang
11	5/6/2021	Didi Kurniawan	Serang City Blok T 2	Perorangan	Informasi Pembayaran PBB, Selama Ini Saya Membayar Via Tokped Sekarang Sudah Tidak Bisa. Di Indomaret Pun Juga Ngg Bisa. Mohon Infonya Bagaimana Caranya, No Pbb Saya Ada Untuk 2 Rumah	Pemohon Di Arahkan Untuk Berkonsultasi Ke DPKAD & BAPENDA Serang
12	5/25/2021	Gugun Gumilae	Kramatwatu	Perorangan	Permohonan No BPBJ	Pemohon Di Arahkan

			Jayadiningrat			Untuk Mengunjungi Bagian Pengadaan Barang & Jasa Di Setda Kota Serang
13	5/30/2021	Dennis Husni Thamrin	Jl.Ayip Usman No.69.B, Unyur, Serang,Kota Serang, Banten	Perorangan	Menanyakan Tentang Izin Pariwisata	Pemohon Di Arahkan Untuk Berkonsultasi Ke Disparpora Serang
14	7/1/2021	Isnan Asseghaf	Komplek Griya Baladika Asri	Perorangan	Rincian Anggaran Kecamatan Taktakan 2020	Pemohon Di Arahkan Untuk Membuka Website Https://Ppid.Serangkota.Go.Id/
15	7/8/2021	Robani	Kp Keramat Pal4 Kec Curug Kota Serang	Perorangan	Pengajuan Permohonan Bantuan Umkm	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Dinas Perindagkop & UKM Kota Serang
16	7/8/2021	Robani	Kp Keramat Pal4 Kec Curug Kota Serang	Perorangan	Program Pemerintah	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Dinas Perindagkop & UKM Kota Serang
17.	7/29/2021	Sopandri	Perum Puri Citra blok A3 no 31 RT/RW 021/006 pipitan walantaka kota serang banten	Perorangan	Pembuatan akta Kematian	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
18.	8/7/2021	Siti Junaenah	Kp.gintang Rt/Rw.009/001 Kel.Pancalaksana Kec.Curug Kota Serang	Perorangan	Pembuatan kartu kuning	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk ke Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi
19.	8/16/2021	Eka Dermawan	Jl Cipinang	Perorangan	Daftar nama pelamar	Pemohon diarahkan untuk

			Muara 2 Blok A No 103		CPNS tahun 2021 secara lengkap per formasi yang dilamar	membuka website BKPSDM Kota Serang
20.	9/21/2021	Sulviani	Link. Pabuaran kelurahan unyur kota serang	Perorangan	BLT UMKM	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Dinas Perindagkop & UKM Kota Serang
21.	12/16/2021	Kavana Vicky Atthariq	Jl. Lembang II Lama No.68 RT.03/RW.12 Sudimara Barat, Ciledug, Kota Tangerang, Banten	Perorangan	Profil Kesehatan Kota Serang Tahun 2020 (terkhusus data mengenai penyakit menular dan data mengenai kesehatan lingkungan di Kota Serang tahun 2020 per puskesmas di Kota Serang)	Pemohon Di Arahkan Untuk Untuk Berkonsultasi Ke Dinas Kesehatan Kota Serang
22.	12/17/2021	Nindya Intan Putri	Sleman, Yogyakarta	Perorangan	LAKIP atau LKJiP Kota Serang tahun 2015 sampai 2018	Sudah diberikan.

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 dan untuk itu mengajukan sengketa informasi ke Komisi Informasi Provinsi Banten dan PPID Kota Serang menangani dan menyelesaikan 1 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 PAKKSA	Jawaban Informasi dan keberatan tidak sesuai yang diminta	DISKOMINFO	Permohonan Informasi diterima	

BAGIAN V

LAPORAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA SERANG TAHUN 2021

BULAN	JUMLAH KBERATAN	PEMOHON KEBERATAN	ALASAN KEBERATAN	JAWABAN KEBERATAN
Februari	2 (Dua)	Lembaga & Individu	Keberatan ditanggapi tetapi tidak sesuai dengan atas permintaan data (dokumen)	Keberatan informasi belum dapat diterima
Maret	6 (Enam)	Lembaga & Individu	Keberatan ditanggapi tetapi tidak sesuai dengan atas permintaan data (dokumen)	Keberatan Informasi belum dapat diterima
April	2 (Dua)	Lembaga & Individu	Keberatan ditanggapi tetapi tidak sesuai dengan atas permintaan data (dokumen)	Keberatan Informasi belum dapat diterima
Mei	2 (Dua)	Lembaga & Individu	Keberatan ditanggapi tetapi tidak sesuai dengan atas permintaan data (dokumen)	Keberatan Informasi belum dapat diterima
Juni	2 (Dua)	Lembaga & Individu	Keberatan ditanggapi tetapi tidak sesuai dengan atas permintaan data (dokumen)	Keberatan Informasi belum dapat diterima
November	1 (Satu)	Lembaga & Individu	Keberatan ditanggapi tetapi tidak sesuai dengan atas permintaan data (dokumen)	Keberatan Informasi belum dapat diterima

Keberatan Informasi Publik yang diterima oleh Pemerintah Kota Serang 15 keberatan Informasi Publik dan 1 diantara Keberatan Informasi tersebut masuk ke sengketa komisi informasi Provinsi Banten.

REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN SECARA ONLINE KOTA SERANG TAHUN 2021

(<https://ppid.serangkota.go.id/>)

NO	TANGGAL	ALAMAT EMAIL	PEKERJAAN	TINGKAT KEPUASAN
1.	4/15/2021	noviantisah.winda@gmail.com	Honorar	Puas dalam Pelayanan PPID
2.	6/5/2021	nidanovitasari62@gmail.com	Belum bekerja	Puas dalam Pelayanan PPID
3	6/7/2021	srihayudw@gmail.com	Mahasiswa	Puas dalam Pelayanan PPID
4.	6/11/2021	tbajril1508@gmail.com	Lembaga Swadaya Masyarakat	Puas dengan catatan untuk peningkatan pelayanan PPID Pembantu

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 2021. Kendala-kendala tersebut antara lain :

1. Sebagian besar tugas dan wewenang yang melekat di PPID Pelaksana 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 Pelaksana belum maksimal dalam menanggapi permohonan informasi dan keberatan dalam masa WFH.

6.2 Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi pada tahun 2021 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