

## **ABSTRAK**

### **KINERJA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DALAM PELAYANAN DAN PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK DI BADAN KESBANGPOL PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh**

**ANNISA BALQIS**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan permohonan informasi publik untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya. Agar pelaksanaan tugasnya sesuai dengan SOP, PPID memerlukan sarana dan prasarana juga sumber daya manusia untuk menciptakan kinerja pemerintah yang baik. Berdasarkan laporan tahunan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Lampung memiliki masalah dalam memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi dan tidak adanya sarana prasarana pelayanan informasi yang menunjang kegiatan PPID sehingga interpretasi SOP belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dan menjelaskan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Indikator penilaian kinerja yang digunakan peneliti merujuk pada gagasan Jhon Miner yang mengungkapkan terdapat empat dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah, yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama dengan pihak lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dikategorikan buruk. Dari keempat indikator hanya satu yang dikategorikan baik, yaitu indikator kerja sama dengan pihak lain. Adapun faktor yang menyebabkan buruknya kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung adalah dikarenakan tidak adanya sarana prasarana yang lengkap, kurangnya pemahaman tugas-tugas pokok oleh sumber daya manusianya, peran pemimpin yang tidak maksimal, lingkungan kerja yang kurang mendukung dan tidak adanya SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik.

**Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, Penyediaan, Informasi Publik.**

## **ABSTRACT**

### **THE PERFORMANCE OF INFORMATION AND DOCUMENTATION MANAGEMENT OFFICERS (PPID) IN THE SERVICE AND PROVISION OF PUBLIC INFORMATION AT THE LAMPUNG PROVINCIAL KESBANGPOL AGENCY**

**By**

**ANNISA BALQIS**

The Public Information and Documentation Officer (PPID) requires Standard Operating Procedures (SOP) for public information request services to carry out its duties and functions. To ensure that the execution of its duties aligns with the SOP, the PPID requires facilities and infrastructure as well as human resources to create good government performance. Based on the annual report, the National Unity and Politics Agency (Kesbangpol) of Lampung Province has issues in understanding the main duties and functions of each human resource in providing information services and the lack of information service facilities supporting PPID activities, resulting in suboptimal SOP interpretation. This research aims to analyze the performance of the PPID in providing public services and information at the Kesbangpol Agency of Lampung Province and to explain the factors that influence the performance of the PPID in providing public services and information at the Kesbangpol Agency of Lampung Province. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The performance assessment indicators used by the researcher refer to John Miner's concept, which reveals that there are four dimensions that can be used to measure government performance, namely quality, quantity, time utilization, and cooperation with other parties. The research results show that the performance of the PPID in providing and serving public information at the Kesbangpol Agency of Lampung Province is categorized as unsatisfactory/need improvement. Of the four indicators, only one is categorized as good, which is the cooperation with other parties indicator. The factors causing the unsatisfactory performance of the PPID of the Kesbangpol Agency of Lampung Province are due to the lack of complete facilities and infrastructure, insufficient understanding of core tasks by human resources, suboptimal leadership roles, an unsupportive work environment, and the absence of SOP for Public Service and Information Provision.

**Keywords: Performance, Service, Provision, Public Information.**