



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jalan R. W. Monginsidi No. 69 Telukbetung - Bandar Lampung 35215
Telp. / Fax. : (0721) 475270, E-mail : diskominfotik@lampungprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG
NOMOR : 800 / 122/V.14.02/2019**

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CALL CENTER PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung yang efektif dan efisien, breorientasi, jelas dan mudah, selaras, terukur, dinamis dan memiliki kepastian hukum, perlu disusun Standar Operasional Prosedur Call Center Pemerintah Provinsi Lampung;
 - b. bahwa berkaitan dengan huruf (a) tersebut di atas, agar pelaksanaannya dapat berjalan tertib, lancar, terkoordinasi, berdayaguna dan berhasil guna perlu menetapkan Keputusan Gubernur Lampung tentang Standar Operasional Prosedur Call Center Pemerintah Provinsi Lampung.
- Mengingat** :
- 1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2. Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI;
 - 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - Undangan;
 - 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
 - 9. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik;
 - 10. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
 - 11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019
 - 12. Keputusan Gubernur Lampung No. 343 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung.

MEMUTUSKAN :

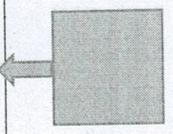
- Menetapkan** : **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CALL CENTER PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**
- KESATU** : Call Center Pemerintah Provinsi Lampung merupakan kegiatan yang terkoordinir dalam menyampaikan informasi berasal dari masyarakat baik berupa pertanyaan, saran ataupun kritik atas kinerja Pemerintah Provinsi Lampung;
- KEDUA** : Untuk mempermudah dan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung maka disusunlah Standar Operasional Prosedur sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas secara cepat, tepat waktu dan biaya ringan;
- KETIGA** : Prinsip penyusunan Standar Operasional Prosedur meliputi : efisiensi dan efektifitas, berorientasi pada pengguna, kejelasan dan kemudahan, keselarasan, keterukuran, dinamis, kepatuhan hukum dan kepastian hukum;
- KEEMPAT** : Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan lembaga teknis dalam menjawab dan memberikan solusi terkait pertanyaan, saran maupun kritik yang dilayangkan oleh masyarakat ;
- KELIMA** : Simbol yang digunakan dalam Standar Operasional Prosedur sebagai berikut :
-  Kapsul : mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir
 -  Kotak : mendeskripsikan proses kegiatan
 -  Belah ketupat : mendeskripsikan pengambilan keputusan/jawaban maupun solusi
 -  Panah : mendeskripsikan arah proses kegiatan
- KEENAM** : Bagan Standar Operasional Prosedur Call Center Pemerintah Provinsi Lampung terdapat pada lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETUJUH** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Telukbetung
pada tanggal 14 Agustus 2019

KEPALA DINAS,

CHANDRI



No.	Kegiatan	Masyarakat	Operator Call Center	Organisasi Perangkat Daerah
1.	Masyarakat mengajukan pertanyaan, saran maupun kritik melalui Call Center Pemerintah Provinsi Lampung 0811 790 5000			
2.	Operator menerima telephone ataupun WA dari masyarakat dengan terlebih dahulu menyampaikan salam dengan Call Center Pagi/Siang/Malam, dengan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung, sebutkan nama, alamat dan nomor HP anda, ada yang dapat kami bantu?"			
3.	Pertanyaan masyarakat akan diteruskan kepada OPD yang menangani guna memberikan solusi atau jawaban atas pertanyaan dari masyarakat.			
4.	Solusi atau jawaban dari OPD yang menangani akan diteruskan kepada penanya melalui operator call center cc. SP4NLAPORI dan www.lampungprov.go.id untuk dipublikasikan			
5.	Semua pertanyaan, saran ataupun kritikan serta solusi dan jawaban akan direkap oleh petugas guna dilaporkan secara berkala kepada Gubernur dan Wakil Gubernur Lampung.			
6.	Selesai			