



*Laporan*  
**LAYANAN  
CALL CENTER**  
**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**  
**TAHUN 2022**



**ARINAL DJUNAIDI**  
GUBERNUR LAMPUNG

**CHUSNUNIA**  
WAKIL GUBERNUR LAMPUNG

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

Jl. Wolter Monginsidi, No. 69, Teluk Betung, Bandar Lampung

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

*Tabik Pun..*

Puji dan syukur kami haturkan ke hadirat Allah SWT – Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat-Nya, Buku Laporan Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022 dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Layanan Call Center merupakan salah satu layanan pengaduan masyarakat yang menjadi pendukung aplikasi berbasis *website*. Penyampaian Aspirasi masyarakat di Layanan Call Center dilakukan melalui nomor 0811-790-5000 baik lewat telpon, *SMS*, maupun aplikasi *WhatsApp*.

Buku laporan ini berisi tentang kumpulan analisis dan aspirasi masyarakat berupa pengaduan, pertanyaan, keluhan, laporan, kritik dan masukan dari masyarakat pada Tahun 2022 yang semuanya telah ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi Lampung. Buku ini juga memuat laporan pelaksanaan kegiatan pendukung layanan Call Center yaitu rapat koordinasi dan sosialisasi Layanan Call Center periode 2022.

Akhir kata, semoga buku Laporan Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022 dapat bermanfaat untuk peningkatan kinerja layanan Call Center kedepan dan bermanfaat untuk kemajuan di berbagai sektor pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Lampung.

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Bandar Lampung, Januari 2023

Kepala Dinas  
Komunikasi, Informatika & Statistik  
Provinsi Lampung,



GANJAR JATIONO, S.E.,M.A.P  
Pembina Tk.I  
NIP. 19700824 200212 1 003

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Dasar Hukum .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	1
<b>BAB II LAPORAN DAN ANALISIS ASPIRASI CALL CENTER PER BULAN TAHUN 2022</b>	
A. Aspirasi Periode Januari 2022 .....	3
B. Aspirasi Periode Februari 2022 .....	6
C. Aspirasi Periode Maret 2022 .....	10
D. Aspirasi Periode April 2022 .....	13
E. Aspirasi Periode Mei 2022 .....	16
F. Aspirasi Periode Juni 2022 .....	17
G. Aspirasi Periode Juli 2022 .....	19
H. Aspirasi Periode Agustus 2022.....	21
I. Aspirasi Periode September 2022.....	24
J. Aspirasi Periode Oktober 2022.....	25
K. Aspirasi Periode November 2022.....	29
L. Aspirasi Periode Desember 2022.....	32
<b>BAB III REKAPITULASI DAN ANALISIS ASPIRASI CALL CENTER PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022</b>	
A. Tabel dan Grafik Berdasarkan Jenis Aspirasi Tahun 2022 .....	34
B. Analisis Terhadap Aspirasi Periode 2022.....	35
C. Tabel dan Grafik Jumlah Aspirasi Berdasarkan Bulan Tahun 2022 .....	36
D. Tabel dan Grafik Jumlah Aspirasi Tahun 2019 – 2022.....	36
<b>BAB IV KEGIATAN PENDUKUNG PELAKSANAAN CALL CENTER PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022</b>	
A. Rapat Koordinasi Optimalisasi Call Center Sebagai Layanan Publik Dalam Mewujudkan Rakyat Berjaya .....	37
B. Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Untuk Layanan Publik Lebih Baik .....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Di era keterbukaan informasi publik, semua Badan Publik termasuk Pemerintah Provinsi Lampung dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan informasi, sehingga masyarakat semakin merasakan layanan informasi yang mudah, murah dan cepat. Hal ini berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dimana disebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana (Bab II, pasal 2 ayat 3).

Hal inilah yang mendasari Pemerintah Provinsi Lampung untuk terus berbenah meningkatkan layanan publik dengan menyediakan layanan informasi Publik Call Center yang mudah digunakan oleh masyarakat. Layanan Call Center sebagai saluran penyampaian aspirasi, pertanyaan, laporan dan informasi antara masyarakat dengan pemerintahnya dapat dilakukan melalui telpon, SMS dan aplikasi *WhatsApp*.

#### **A. Dasar Hukum**

Yang menjadi dasar hukum pelaksanaan layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;

10. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 5 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Lampung Tahun 2022;
11. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
12. Keputusan Gubernur Lampung Nomor: G/615/V.14/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Terpadu Koordinasi Layanan Call Center (08117905000) Pemerintah Provinsi Lampung.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung merupakan layanan informasi publik secara online melalui nomor telpon dan aplikasi *WhatsApp* di nomor 0811-790-5000 yang menerima aspirasi baik berupa pengaduan, pertanyaan, laporan, saran, maupun kritik atas kinerja pemerintah di wilayah Provinsi Lampung. Buku Laporan ini dimaksudkan sebagai pertanggungjawaban kinerja pada kegiatan Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Periode 2022, sekaligus menjadi bahan referensi bagi Pemerintah Provinsi Lampung dalam pelaksanaan pembangunan yang lebih terarah kepada kepentingan publik.

## BAB II

### LAPORAN DAN ANALISIS ASPIRASI CALL CENTER PER BULAN TAHUN 2022

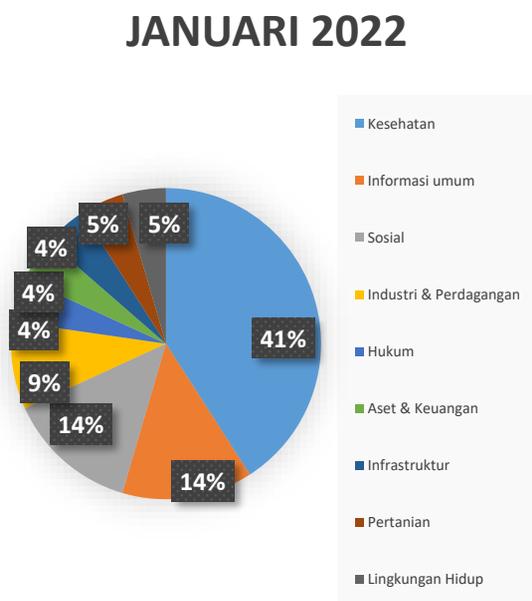
Layanan Call Center yang aktif sepanjang 24 jam setiap harinya menerima berbagai aspirasi, pengaduan, ataupun permintaan data/informasi. Aspirasi tersebut dikelompokkan dalam laporan bulanan dari Januari s.d Desember 2022. Berikut ini adalah pengelompokan aspirasi dan analisisnya sesuai bulan.

#### A. Aspirasi Periode Januari 2022

##### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode Januari 2022, terdapat 22 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Laporan	Jlh	%
1	Kesehatan	9	41%
2	Penerangan/ Informasi Umum	3	14%
3	Sosial	3	14%
4	Industri & Perdagangan	2	9%
5	Hukum	1	5%
6	Aset & Keuangan	1	5%
7	Infrastruktur	1	4%
8	Pertanian	1	4%
9	Lingkungan Hidup	1	4%
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>



##### 2. Analisis terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Januari 2022 meliputi 9 jenis, yaitu: aspirasi Kesehatan, Penerangan/Umum, Sosial, Industri, & Perdagangan, Hukum, Aset & Keuangan, Infrastruktur, Pertanian dan Lingkungan Hidup.

##### a. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan**

- 1) Aspirasi tentang permasalahan kartu BPJS sudah ditanggapi dengan cepat. Koordinasi antara Dinas Kesehatan Provinsi dengan Kabupaten/Kota tempat pelapor ataupun pasien sebaiknya lebih ditingkatkan untuk mencari solusi terhadap pasien yang membutuhkan BPJS.

- 2) Pengaduan masalah kesehatan yang disampaikan masyarakat tidak mampu yang memerlukan bantuan pengobatan di Rumah Sakit sudah ditanggapi dengan cepat. Koordinasi Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial sebaiknya lebih ditingkatkan lagi untuk mencari solusi terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan perawatan intensif di Rumah Sakit maupun bantuan obat-obatan.
  - 3) Pertanyaan seputar penyesuaian kegiatan masyarakat selama PPKM dan persoalan dimana masyarakat dapat melakukan test SWAB Antigen sudah ditanggapi dengan cepat oleh Dinas Kesehatan. Dalam hal ini Dinas Kesehatan sebaiknya lebih meningkatkan lagi sosialisasi mengenai PPKM kepada masyarakat, terutama test SWAB.
  - 4) Pertanyaan mengenai mekanisme pendaftaran QR Code Pedulilindungi juga sudah ditanggapi dengan cepat oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi sosialisasi untuk pendaftaran QR Code Pedulilindungi kepada masyarakat agar informasi tersebut dapat tersampaikan ke semua lapisan masyarakat.
- b. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/ Informasi Umum**
- Aspirasi mengenai saran-saran dari masyarakat dan juga tentang pengajuan proposal-proposal kegiatan untuk Pemda setempat sudah ditanggapi dengan memberitahukan mekanisme bersurat resmi kepada Pemerintah Daerah.
- c. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**
- Mengenai masih ada beberapa warga kurang mampu telah ditanggapi Dinas Sosial Provinsi Lampung bahwa untuk mendapat tempat tinggal yang layak atau membutuhkan bantuan sosial menunggu adanya program bedah rumah dari Pemerintah Pusat. Dinas Sosial harus mensosialisasikan program Pemerintah Pusat bila akan melaksanakan program bedah rumah dan juga bantuan sosial lainnya.
- d. Analisis Aspirasi **Bidang Industri & Perdagangan**
- Aspirasi bidang Industri dan Perdagangan tentang kenaikan harga pupuk non subsidi dan pestisida telah ditanggapi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan berkoordinasi dengan PT. PUSRI dan Petrokimia yaitu kenaikan harga pupuk dan pestisida merupakan imbas dari kenaikan bahan baku yang berasal dari luar negeri sehingga harga yang ditetapkan oleh PUPUK INDONESIA harus menyesuaikan dan mengalami kenaikan.

Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi koordinasi antara Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan instansi terkait mengenai sosialisasi kenaikan-kenaikan harga pupuk kepada masyarakat agar tidak lagi menimbulkan keresahan di masyarakat.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Hukum**

Aspirasi mengenai adanya penipuan untuk dijadikan pegawai honor di lingkungan Pemprov Lampung ditanggapi dengan memberikan saran kepada pelapor untuk melaporkan permasalahan tersebut ke pihak yang berwajib yaitu Kepolisian setempat karena permasalahan tersebut sudah termasuk unsur pidana agar segera ditindaklanjuti oleh pihak kepolisian. Sebaiknya Pemerintah Daerah Bersama pihak berwajib dapat lebih meningkatkan lagi sosialisasi melalui media-media tentang edukasi kepada masyarakat agar tidak mudah percaya kepada oknum-oknum yang menawarkan pendaftaran pegawai melalui jalur yang tidak resmi.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Aset dan Keuangan**

Aspirasi bidang Aset dan Keuangan seperti pembuatan sertifikat tanah warga melalui program PRONA yang belum juga selesai sejak tahun 2019 telah ditindaklanjuti oleh operator dengan memberikan saran agar menyampaikan ke pusat pengaduan Call Center BPN ke 2409 dan juga menyampaikan laporan melalui aplikasi SP4N LAPOR! BPN di alamat website <https://www.lapor.go.id/instansi/kementrian-agraria-dan-tata-ruang-badan-pertanahan-nasional>.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Infrastruktur**

Mengenai aspirasi bidang infrastruktur yang berlokasi di wilayah Kabupaten/Kota, Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung telah berkoordinasi dengan Dinas BMBK kabupaten/Kota. Koordinasi antar instansi terkait perlu ditingkatkan dan memaksimalkan kinerja Tim Unit Reaksi Cepat (URC) dalam mengatasi permasalahan drainase.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Pertanian**

Aspirasi tentang pengajuan permohonan Kartu Petani Berjaya di Kabupaten Pesisir Barat telah ditanggapi oleh Dinas Pertanian Provinsi dengan berkoordinasi dengan Dinas Pertanian Kabupaten Pesibar. Sebaiknya Dinas Pertanian lebih meningkatkan lagi sosialisai mengenai Kartu Petani Berjaya kepada masyarakat.

i. Analisis Aspirasi **Bidang Lingkungan Hidup**

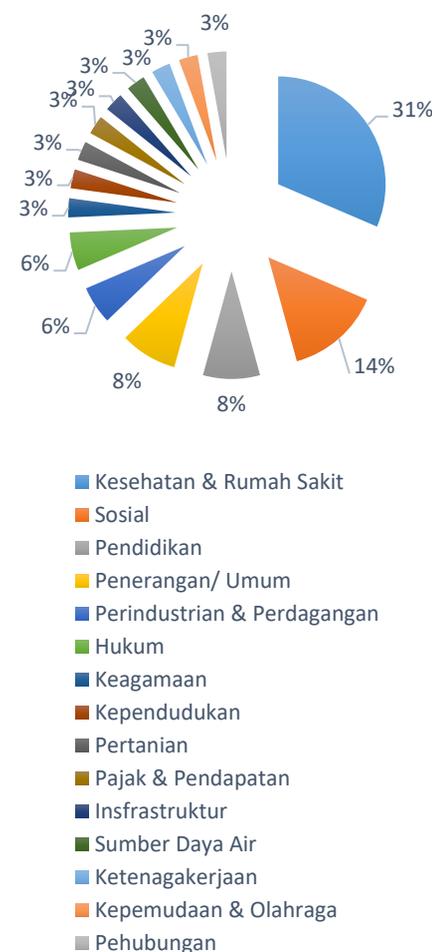
Aspirasi tentang permasalahan sampah yang menumpuk di Jl. W.R Supratman, Gedong Pakuon, Kecamatan Teluk Betung Selatan - Kota Bandar Lampung sudah ditanggapi oleh operator dengan meneruskan ke Call Center Kota Bandar Lampung dan Dinas Kebersihan Kota Bandar Lampung yang langsung menindaklanjuti persoalan tersebut. Koordinasi Call Center Pemprov Lampung dan Call Center Kabupaten/Kota harus ditingkatkan agar permasalahan di Kabupaten/Kota dapat segera di atasi.

**B. Aspirasi Periode Februari 2022**

1. Tabel dan Grafik

Selama periode Februari 2022, terdapat 35 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jumlah	%
1	Kesehatan & Rumah Sakit	11	31%
2	Sosial	5	14%
3	Pendidikan	3	9%
4	Penerangan /Umum	3	9%
5	Perindustrian & Perdagangan	2	6%
6	Hukum	2	6%
7	Keagamaan	1	3%
8	Kependudukan	1	3%
9	Pertanian	1	3%
10	Pajak & Pendapatan	1	3%
11	Infrastruktur	1	3%
12	Sumber Daya Air	1	3%
13	Ketenagakerjaan	1	3%
14	Kepemudaan & Olahraga	1	3%
15	Perhubungan	1	3%
Total		35	100%



2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Februari meliputi 15 jenis, yaitu Aspirasi Kesehatan & Rumah Sakit, Sosial, Pendidikan, Penerangan/ Informasi Umum, Perindustrian & Perdagangan, Hukum, Keagamaan, Kependudukan,

Pertanian, Pajak & Pendapatan, Infrastruktur, Sumber Daya Air, Ketenagakerjaan, Kepemudaan & Olahraga dan Perhubungan.

a. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan dan Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit yang masuk ke layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung hampir seluruhnya berisi tentang permohonan bantuan pengobatan untuk pasien yang kurang mampu atau yang terkendala dengan kartu BPJS Kesehatan. Untuk itu perlu koordinasi antara Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dengan Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Lampung juga diharapkan meningkatkan pelayanan pasien khususnya pemberian informasi prosedur layanan kesehatan di rumah sakit terhadap setiap keluarga pasien agar terhindar dari opini publik yang negatif.

b. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang sosial terkait masalah masyarakat banyak membutuhkan bantuan biaya pengobatan karena tergolong dalam keluarga kurang mampu dan terkendala dengan kartu BPJS Kesehatan yang tidak aktif. Untuk itu, peran Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Kabupaten/ Kota sangat diharapkan untuk membantu pengaktifan kepesertaan BPJS Kesehatan serta berkoordinasi dengan pemerintah setempat mencari solusi terhadap biaya pengobatan yang tidak masuk dalam tanggungan BPJS Kesehatan.

c. Analisis Aspirasi **Bidang Pendidikan**

- Aspirasi bidang Pendidikan berkaitan dengan isentif guru honorer yang tidak diberikan. Diharapkan kepada Dinas Pendidikan agar menyediakan ruang konsultasi untuk para tenaga pendidik yang mengalami kendala hak dan kewajibannya di tempat kerja.
- Aspirasi bidang Pendidikan berkaitan dengan bantuan biaya Pendidikan bagi mahasiswa. Disarankan agar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung update informasi beasiswa Pemerintah Provinsi Lampung.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/ Informasi Umum**

Aspirasi bidang Penerangan/ Informasi Umum berisi tentang permintaan informasi seperti jadwal operasional kantor Pemda Provinsi Lampung, hotel penyedia isolasi mandiri, surat edaran PPKM terbaru dan lainnya

ditindaklanjuti setelah melakukan koordinasi dengan sumber pemberi informasi. Disarankan kepada instansi terkait untuk segera merespon aspirasi tersebut.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Perindustrian dan Perdagangan**

- Aspirasi bidang perindustrian dan perdagangan terkait kenaikan harga minyak goreng mengakibatkan masyarakat kesulitan mendapatkan minyak goreng. Kebijakan pemerintah untuk mengontrol harga dan stok di pasar dan toko-toko dirasakan masih kurang maksimal. Untuk itu diharapkan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat mengatasi permasalahan kelangkaan dan harga minyak agar tidak terlalu menyulitkan masyarakat.
- Begitu juga dengan harga pupuk non subsidi yang harganya naik, diharapkan ada solusi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan dapat menginformasikan perkembangan harga pupuk kepada masyarakat.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Keagamaan**

Aspirasi keagamaan berisi tentang informasi pengajuan dana pembangunan Pondok Pesantren. Mengenai hal ini telah disampaikan petunjuk teknis pengajuan proposal kepada Pemerintah Provinsi Lampung yaitu dengan mengirimkan proposal kepada Gubernur Lampung c.q. Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Lampung. Diharapkan agar diadakan suatu sistem yang dapat dipergunakan untuk mengirim proposal agar mempermudah masyarakat di seluruh wilayah sehingga tidak perlu datang langsung.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Kependudukan**

Aspirasi bidang kependudukan dalam hal ini masyarakat meminta informasi mengenai syarat memperbaiki KTP yang rusak. Disarankan agar memaksimalkan fungsi Pojok Konsultasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Lampung yang melayani konsultasi offline dan online untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai administrasi kependudukan.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Pertanian**

Aspirasi bidang Pertanian berisi tentang Program Kartu Petani Berjaya (KPB). KPB merupakan salah satu program prioritas Pemerintah Provinsi Lampung. Mengingat antusias masyarakat terhadap KPB sangat tinggi, maka dipandang perlu meningkatkan akses informasi KPB yang mudah didapat oleh para petani. Selain penyebaran informasi secara online,

penyebaran melalui sosialisasi tatap muka dan Bimbingan Teknis dipandang sangat efektif mengingat banyak para petani belum melek teknologi.

i. Analisis Aspirasi **Bidang Pajak dan Pendapatan**

Aspirasi bidang Pajak dan Pendapatan berisi tentang Program Samsat Desa. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung sejak pertengahan tahun 2021 meluncurkan program Samsat Desa. Dikarenakan masih tergolong baru, tentu banyak masyarakat yang belum mengetahui program tersebut. Untuk itu, Bapenda Provinsi Lampung bekerjasama dengan Kabupaten/Kota perlu mensosialisasikan program Samsat Desa secara merata ke seluruh desa di Provinsi Lampung atau dengan menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat desa.

j. Analisis Aspirasi **Bidang Hukum**

- Aspirasi Hukum berisi tentang dugaan pungli di salah kantor Kelurahan/Desa. Kurangnya pemahaman dan kesadaran hukum oleh para SDM di kantor Desa/Kelurahan menyebabkan masalah-masalah pungli terjadi. Untuk itu, dipandang perlu pengadaan kegiatan sosialisasi dan pembinaan untuk meningkatkan kesadaran hukum bagi aparatur Desa/Kelurahan.
- Aspirasi berikutnya juga berisi tentang dugaan pungli di salah kantor kecamatan. Kurangnya pemahaman dan kesadaran hukum oleh para SDM di kantor kecamatan menyebabkan masalah-masalah pungli terjadi. Untuk itu, dipandang perlu pengadaan kegiatan sosialisasi hukum dan pembekalan kesadaran melayani masyarakat bagi SDM di kecamatan.

k. Analisis Aspirasi **Bidang Infrastruktur**

Aspirasi bidang Infrastruktur mengenai permohonan pembuatan drainase di salah satu perumahan Bandar Lampung. Mengingat lokasi di daerah perumahan, maka tindaklanjutnya ada di Pemerintah Kota Bandar Lampung. Untuk itu, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi antara Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Lampung dengan Pemerintah Kota Madya Bandar Lampung dalam penyelesaian setiap aspirasi masyarakat.

l. Analisis Aspirasi **Bidang Sumber Daya Air**

Aspirasi bidang Sumber Daya Air berisi tentang resiko yang timbul akibat adanya pembangunan bendungan Babakan di wilayah sekitar bendungan

seperti halnya menyebabkan banjir di persawahan warga, hendaknya segera ditangani dengan cepat oleh Dinas Pengairan Provinsi Lampung dengan Dinas Pengairan Kabupaten Tanggamus. Serta perlu adanya solusi agar kejadian serupa tidak terjadi kedepannya.

m. Analisis Aspirasi **Bidang Ketenagakerjaan**

Aspirasi masyarakat bidang ketenagakerjaan berisi tentang hak yang tidak dibayarkan oleh pemberi kerja. Dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung berkoordinasi dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung perlu mediasi mempertemukan kedua pihak untuk mencari jalan tengah sehingga tidak ada peraturan yang dilanggar baik pemberi kerja maupun pekerja.

n. Analisis Aspirasi **Bidang Kepemudaan & Olahraga**

Aspirasi bidang Kepemudaan dan Olahraga berisi tentang sertifikat peserta lomba olahraga yang belum dibagikan. Untuk aspirasi ini, Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung mengingatkan penyelenggara dan perlu adanya pemberitahuan jadwal pembagian sertifikat dari instansi terkait kepada para peserta lomba.

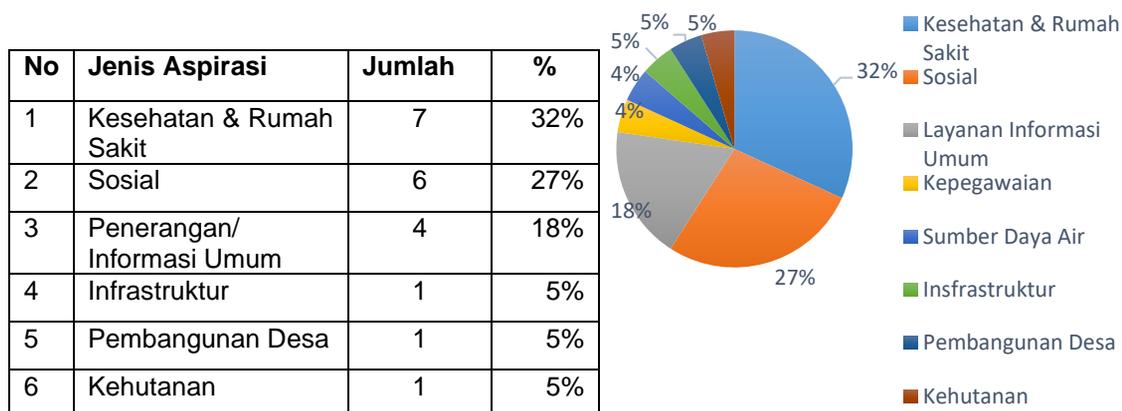
o. Analisis Aspirasi **Bidang Perhubungan**

Aspirasi bidang Perhubungan berisi tentang permasalahan truk odol yang mengganggu bahkan membahayakan pengguna jalan lainnya. Hendaknya Dinas Perhubungan Provinsi Lampung berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung segera menindak tegas pemilik truk tersebut sesuai peraturan yang berlaku.

**C. Aspirasi Periode Maret 2022**

1. Tabel dan Grafik

Selama periode Maret 2022, terdapat 22 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:



7	Kepegawaian	1	4%
8	Sumber Daya Air	1	4%
Total		22	100%

## 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Maret meliputi 8 jenis, yaitu Kesehatan & Rumah Sakit, Sosial, Penerangan/ Informasi Umum, Insfrastuktur, Pembangunan Desa, Kehutanan, Kepegawaian, dan Sumber Daya Air.

### a. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan & Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit yang masuk ke layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung hampir seluruhnya berisi tentang permohonan bantuan pengobatan, bantuan operasi untuk pasien yang kurang mampu atau yang terkendala dengan kartu BPJS Kesehatan. Untuk itu perlu koordinasi antara Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dengan Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Lampung juga diharapkan meningkatkan pelayanan pasien khususnya pemberian informasi dan sosialisasi mengenai prosedur layanan kesehatan di rumah sakit terhadap setiap keluarga pasien agar terhindar dari opini publik yang negatif.

### b. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

b. 1. Aspirasi bidang sosial berisi tentang permintaan bantuan biaya pengobatan karena tergolong dalam keluarga kurang mampu dan terkendala dengan kartu BPJS Kesehatan yang tidak aktif. Untuk itu, peran Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Kabupaten/ Kota sangat diharapkan untuk membantu pengaktifan kepesertaan BPJS Kesehatan serta berkoordinasi dengan pemerintah setempat mencari solusi terhadap biaya pengobatan yang tidak masuk dalam tanggungan BPJS Kesehatan.

b. 2. Aspirasi penertiban tuna wisma yang berkeliaran di wilayah Bandar Lampung. Mengenai persoalan penertiban tuna wisma tersebut diharapkan adanya koordinasi antara Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dengan Dinas Sosial Kota Bandar Lampung untuk aktif mengadakan penertiban dan sosialisasi pembinaan bagi tuna wisma tersebut.

b. 3. Aspirasi Bantuan Sosial PKH yang seringkali diterima oleh Call Center Pemprov Lampung yaitu tentang permasalahan administrasi,

bantuan yang tidak sampai/masuk ke rekening penerima bantuan. Untuk itu perlu adanya koordinasi antara Dinas Sosial Kabupaten/Kota dengan pendamping PKH setempat agar permasalahan mengenai bantuan sosial dapat terselesaikan sehingga bantuan sosial akan sampai tepat sasaran.

c. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/ Informasi Umum**

Aspirasi Bidang Penerangan/ Informasi Umum berisi tentang permintaan informasi seperti pertanyaan mengenai website Pengaduan Lapor.go.id, prosedur pengiriman surat resmi ke Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, informasi nomor telepon dan lainnya ditindaklanjuti setelah melakukan koordinasi dengan sumber pemberi informasi. Disarankan kepada instansi terkait untuk segera merespon aspirasi tersebut dan dapat mensosialisasikan website/ nomor pengaduan kepada masyarakat.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Kepegawaian**

Aspirasi bidang Kepegawaian berkaitan dengan edaran terbaru terkait Penyesuaian Sistem Kerja ASN telah ditanggapi dengan memberikan informasi mengenai Surat Edaran Gubernur Lampung Nomor: 045.2/0711/2022 yang terbaru mengenai Penyesuaian Sistem Kerja ASN.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Sumber Daya Air**

Aspirasi bidang Sumber Daya Air berisi tentang resiko yang timbul akibat adanya pembangunan bendungan Babakan di wilayah sekitar bendungan seperti halnya menyebabkan banjir di persawahan warga, hendaknya segera ditangani dengan cepat melakukan perbaikan jaringan irigasi oleh Dinas Pengairan Provinsi Lampung dengan Dinas Pengairan Kabupaten Tanggamus, serta perlu adanya solusi agar kejadian serupa tidak terjadi kembali.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Infrastruktur**

Aspirasi bidang Infrastruktur mengenai permohonan perbaikan jembatan putus di wilayah Sendang Mulyo, Kabupaten Lampung Tengah yang mengalami kerusakan sejak sebulan yang lalu dan belum dilakukan perbaikan sehingga mengakibatkan kendaraan tidak dapat melewati wilayah tersebut telah ditanggapi oleh Dinas Bina Marga Provinsi Lampung berkoordinasi dengan Dinas BMBK Kabupaten Lampung Tengah untuk segera melakukan peninjauan ke lokasi jembatan putus tersebut. Untuk itu, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi antara Bina Marga Provinsi

Lampung Provinsi Lampung dengan Dinas BMBK Kabupaten Lampung Tengah dalam penyelesaian setiap aspirasi masyarakat.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Pembangunan Desa**

Aspirasi bidang pembangunan desa dalam hal ini terkait masalah kependudukan mengenai Program Transmigrasi Provinsi Lampung di tahun 2022 telah ditanggapi oleh Dinas PMD Provinsi Lampung dengan memberikan informasi mengenai kuota keberangkatan calon transmigran dengan tujuan beberapa Provinsi di Indonesia. Mengenai aspirasi tersebut diharapkan Dinas PMD untuk meningkatkan sosialisasi program-program pemerintah mengenai program transmigrasi di Provinsi Lampung.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Kehutanan**

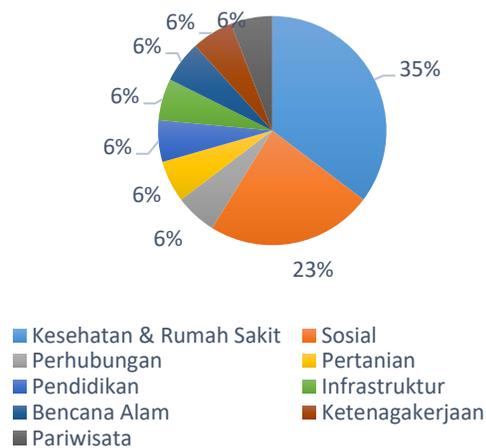
Aspirasi bidang Kehutanan berisi tentang permohonan bantuan penyelesaian sengketa tanah masyarakat yang di klaim menjadi Kawasan hutan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Lampung. Aspirasi tersebut telah ditanggapi oleh Dinas Kehutanan Provinsi Lampung untuk dipelajari terlebih dahulu mengenai status tanah tersebut agar dapat segera terselesaikan dengan baik. Diharapkan kepada Dinas Kehutanan agar lebih meningkatkan sosialisasi mengenai informasi mengenai wilayah konservasi hutan yang telah berkekuatan hukum sehingga tidak menimbulkan polemik di tengah masyarakat mengenai kejelasan status tanah masyarakat atau wilayah hutan konservasi.

**D. Aspirasi Periode April 2022**

1. Tabel dan Grafik

Selama periode April 2022, terdapat 17 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jumlah	%
1	Kesehatan & Rumah Sakit	6	35%
2	Sosial	4	23%
3	Perhubungan	1	6%
4	Pertanian	1	6%
5	Pendidikan	1	6%
6	Infrastruktur	1	6%
7	Bencana Alam	1	6%
8	Ketenagakerjaan	1	6%



9	Pariwisata	1	6%
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>

## 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode April meliputi 9 jenis, yaitu Aspirasi masalah Kesehatan & Rumah Sakit, Sosial, Perhubungan, Pertanian, Pendidikan, Infrastruktur, Bencana Alam, Ketenagakerjaan dan Pariwisata.

### a. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan dan Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit yang masuk ke layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung berisi tentang permohonan bantuan pengobatan untuk pasien yang kurang mampu atau yang terkendala dengan kartu BPJS Kesehatan. Untuk itu perlu koordinasi antara Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dengan Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Lampung juga diharapkan meningkatkan pelayanan informasi prosedur layanan kesehatan di rumah sakit terhadap setiap keluarga pasien agar terhindar dari opini publik yang negatif.

### b. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang sosial berisi tentang permasalahan kepesertaan Penerima Bantuan Sosial. Diharapkan kepada Dinas Sosial Provinsi Lampung agar meningkatkan koordinasi dengan Dinas Sosial Kabupaten/Kota untuk mencari solusi terhadap permasalahan yang ada. Adanya pembaharuan data penerima Bansos, diharapkan agar para pendamping maupun perangkat desa dapat memberikan informasi yang jelas kepada keluarga yang mendapat pembaharuan data.

### c. Analisis Aspirasi Bidang Perhubungan

Aspirasi bidang perhubungan berisi tentang konfirmasi informasi penyekatan jalan pasca mudik lebaran 2022 di wilayah Metro sudah ditanggapi oleh Dinas Perhubungan bahwa informasi tersebut tidak benar.

### d. Analisis Aspirasi **Bidang Pertanian**

Aspirasi bidang Pertanian berisi tentang harga pupuk dan pestisida yang mahal. Penyebab kenaikan harga tersebut telah disampaikan kepada pelapor yaitu naiknya harga bahan baku yang berasal dari luar negeri

perlu adanya sosialisasi oleh Dinas Ketahanan Pangan, Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Pendidikan**

Aspirasi bidang Pendidikan berisi pertanyaan tentang program wajib belajar 9 tahun. Pertanyaan tersebut telah ditanggapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung sesuai dengan amanat Undang-Undang 1945, UU No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar diharapkan adanya sosialisasi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Infrastruktur**

Aspirasi bidang infrastruktur berisi tentang keluhan masyarakat terhadap jalan berdebu yang disebabkan oleh kendaraan proyek. Hal ini telah ditanggapi oleh Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung untuk segera dilakukan pengecekan ke lokasi.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Bencana Alam**

Aspirasi bidang bencana alam berisi tentang tanah longsong di sekitar bantaran sungai yang dekat dengan pemukiman warga. Mengingat daerah lokasi tersebut merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dalam hal ini Balai Besar maka diharapkan kepada instansi terkait agar segera melakukan koordinasi dengan pihak Balai Besar untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Ketenagakerjaan**

Aspirasi masyarakat bidang ketenagakerjaan berisi tentang permintaan informasi lowongan kerja sebagai ASN untuk masyarakat hafiz qur'an. Mengenai pertanyaan ini telah disampaikan syarat dan ketentuan penerimaan ASN sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku.

i. Analisis Aspirasi **Bidang Pariwisata**

Aspirasi bidang Pariwisata berisi tentang pertanyaan bagaimana persiapan Pemerintah Provinsi Lampung terhadap pelaksanaan Kejuaraan Surfing di Pesisir Barat pada bulan Juni 2022 mendatang. Dalam hal ini Pemerintah Provinsi Lampung siap melaksanakan kegiatan tersebut. Selain itu, diharapkan kepada semua instansi untuk dapat mensosialisasikan *event* Kejuaraan Surfing Internasional melalui akun

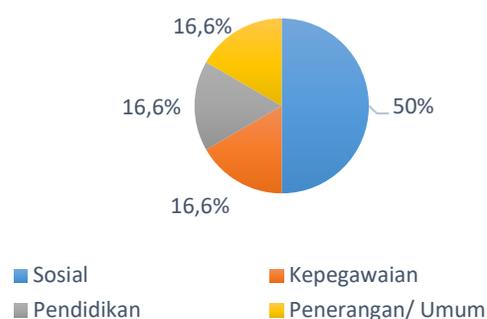
sosial media masing-masing instansi sebagai dukungan untuk mempromosikan destinasi wisata yang kita miliki di wilayah Pesisir Barat

## E. Aspirasi Periode Mei 2022

### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode Mei 2022, terdapat 6 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jumlah	%
1	Sosial	3	50%
2	Kepegawaian	1	16,7%
3	Pendidikan	1	16,7%
4	Penerangan/ Informasi Umum	1	16,6%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>



### 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Mei meliputi 4 jenis, yaitu Aspirasi tentang Sosial, Kepegawaian, Pendidikan, Penerangan/Umum.

#### a. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang sosial berisi tentang permohonan bantuan dana pengobatan pasien kurang mampu, bantuan dana keluarga kurang mampu dan bantuan rehap rumah tidak layak huni. Mengenai permohonan bantuan dana kurang mampu, Dinas Sosial Provinsi Lampung telah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten setempat agar keluarga dimaksud dimasukkan dalam daftar keluarga penerima bantuan sosial. Mengingat tahun ini Pemerintah Provinsi Lampung tidak mengadakan program rehap rumah, maka permohonan rehap rumah dimaksud akan menjadi catatan pada pelaksanaan program berikutnya.

#### b. Analisis Aspirasi **Bidang Kepegawaian**

Aspirasi bidang Kepegawaian berisi tentang permohonan pengangkatan CPNSD untuk siswa hafiz quran predikat *cum laude*. Mengenai aspirasi ini telah ditanggapi sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.

c. Analisis **Aspirasi Bidang Pendidikan**

Aspirasi bidang Pendidikan berisi tentang penyampaian proposal permohonan beasiswa S1 luar negeri. Mengingat Pemerintah Provinsi Lampung sampai saat ini belum menjalin kerjasama dalam hal beasiswa S1 luar negeri, disarankan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung agar ke depan dapat menjalin kerjasama dengan Pemerintah Pusat dalam upaya mendukung siswa-siswi Provinsi Lampung yang berprestasi untuk kuliah di luar negeri.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/Umum**

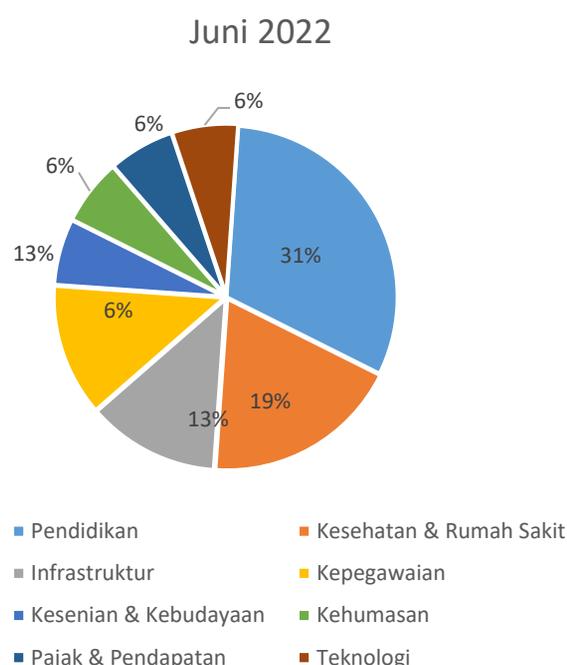
Aspirasi bidang Penerangan/ Informasi Umum berisi tentang permohonan informasi untuk pelaksanaan Praktek Kuliah Lapangan di Kantor Provinsi Lampung. Mengenai aspirasi ini telah ditanggapi agar bersurat terlebih dahulu ke kantor yang dituju.

## F. Aspirasi Periode Juni 2022

### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode Juni 2022, terdapat 16 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jlh.	%
1	Pendidikan	5	31%
2	Kesehatan & Rumah Sakit	3	19%
3	Infrastruktur	2	13%
4	Kepegawaian	2	13%
5	Kesenian & Kebudayaan	1	6%
6	Kehumasan	1	6%
7	Pajak & Pendapatan	1	6%
8	Teknologi	1	6%
Total		16	100%



### 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Juni meliputi 8 jenis, yaitu Aspirasi tentang Pendidikan, Kesehatan & Rumah Sakit, Infrastruktur, Kepegawaian, Kesenian & Kebudayaan, Kehumasan, Pajak & Pendapatan, dan Teknologi.

- a. Analisis Aspirasi **Bidang Pendidikan**  
Aspirasi bidang Pendidikan berisi tentang Pembobotan skor pendaftaran SMA, verifikasi koordinat pendaftaran SMA, formasi PPPK guru olahraga, adanya penahanan ijazah SMA dikarenakan belum melunasi SPP serta gaji guru honorer yang belum dibayarkan. Semua aspirasi ini telah telah ditindaklanjuti oleh instansi terkait dan tanggapan tersebut telah diserahkan kepada pelapor.
- b. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan & Rumah Sakit**  
Aspirasi bidang kesehatan & rumah sakit berisi tentang permintaan informasi lokasi vaksin booster, permohonan bantuan pengobatan pasien dan pelayanan pasien di rumah sakit.  
Aspirasi permohonan bantuan pengobatan pasien telah ditanggapi oleh Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk pengurusan kepesertaan BPJS Kesehatan. Dalam hal bantuan biaya pengobatan, Dinas terkait Provinsi Lampung selalu berkoordinasi dengan Dinas terkait di Kabupaten/kota untuk mencari solusi terhadap permasalahan pasien yang membutuhkan pertolongan.
- c. Analisis Aspirasi **Bidang Infrastruktur**  
Aspirasi bidang infrastruktur berisi tentang laporan kondisi jalan yang rusak di beberapa titik di daerah. Ruas jalan yang rusak merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten setempat sehingga laporan tersebut diteruskan ke Pemkab setempat sebagai bentuk koordinasi.
- d. Analisis Aspirasi **Bidang Kepegawaian**  
Aspirasi bidang kepegawaian berisi tentang permohonan informasi jadwal pembagian SK Pengangkatan PPPK guru dan informasi mutasi pegawai.
- e. Analisis Aspirasi **Bidang Kesenian & Kebudayaan**  
Aspirasi bidang Kesenian & Kebudayaan hanya berisi tentang permohonan dana sponsor keberangkatan peserta lomba *Bali International Choir Festival 2022*. Mengingat bantuan dana seperti sponsor kegiatan belum dianggarkan dinas terkait, maka hal tersebut akan menjadi catatan dan perhatian sendiri Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung untuk tahun-tahun berikutnya.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Kehumasan**

Aspirasi bidang kehumasan juga berisi tentang adanya rencana kunjungan kerja ke Provinsi Lampung dan diharapkan untuk dapat diterima. Laporan tersebut sudah ditindaklanjuti.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Pajak & Pendapatan**

Aspirasi bidang Pajak & Pendapatan berisi tentang permintaan informasi syarat mutasi dokumen kendaraan bermotor. Informasi tersebut telah disampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku di Provinsi Lampung.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Teknologi**

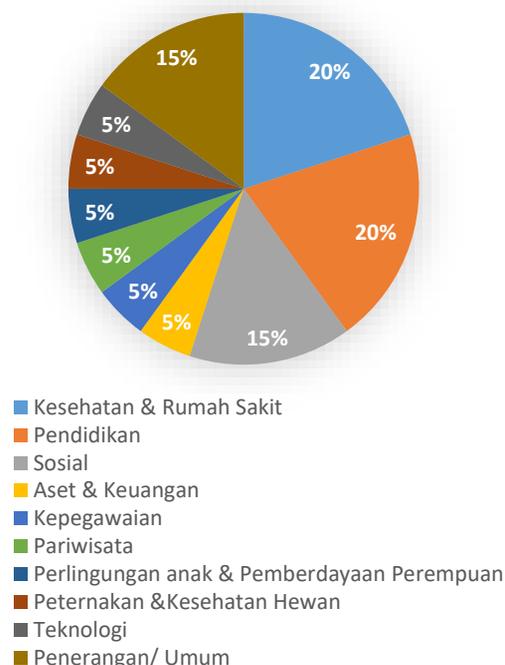
Aspirasi bidang teknologi berisi laporan permasalahan penggunaan aplikasi siManja yang tidak bisa login. Laporan tersebut sudah diteruskan kepada pengelola aplikasi siManja untuk ditindaklanjuti.

**G. Aspirasi Periode Juli 2022**

1. Tabel dan Grafik

Selama periode Juli 2022, terdapat 20 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Daftar aspirasi tersebut dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jlh.	%
1	Kesehatan dan Rumah Sakit	4	20%
2	Pendidikan	4	20%
3	Sosial	3	15%
4	Penerangan/ Informasi Umum	3	15%
5	Aset dan Keuangan	1	5%
6	Kepegawaian	1	5%
7	Pariwisata	1	5%
8	Perlindungan anak dan Pemberdayaan Perempuan	1	5%
9	Peternakan dan Kesehatan Hewan	1	5%
10	Teknologi	1	5%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>



2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Juli meliputi 10 jenis, yaitu Aspirasi tentang Kesehatan & Rumah Sakit, Pendidikan, Sosial, Penerangan/ Informasi

Umum, Aset & Keuangan, Kepegawaian, Pariwisata, Perlindungan anak dan Pemberdayaan Perempuan, Peternakan dan Kesehatan Hewan, dan Teknologi.

a. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan dan Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit berisi tentang permintaan informasi vaksin booster, permohonan keringanan tenggang waktu pengurusan administrasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah serta permohonan percepatan rujukan pasien dari rumah sakit swasta ke rumah Sakit Umum Daerah. Aspirasi masyarakat tentang kesehatan dan rumah sakit selalu menempati urutan teratas. Untuk itu, dipandang perlu peningkatan layanan kesehatan yang mudah, nyaman dan toleran, khususnya toleransi waktu dalam pengurusan administrasi rumah sakit.

b. Analisis Aspirasi **Bidang Pendidikan**

Aspirasi bidang Pendidikan berisi tentang kasus perceraian guru yang tidak sesuai proses atau prosedur, permohonan bantuan dana seleksi Ketua OSIS Tingkat Nasional, dan syarat pendaftarah peserta didik Tahun Ajaran 2022 yang dianggap kurang jelas. Mengenai panduan PPDB, sebaiknya dilakukan pengkajian yang matang sebelum ditetapkan menjadi panduan sehingga tidak menimbulkan polemik di kalangan orang tua/wali calon peserta didik.

c. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang sosial berisi tentang kartu BPJS Kesehatan yang sudah tidak aktif dan permohonan bantuan dana sosial bagi warga yang kurang mampu, baik untuk keperluan pengobatan maupun untuk keperluan perekonomian keluarga. Dinas Sosial Provinsi Lampung telah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk menanggapi permasalahan sosial yang disampaikan oleh masyarakat.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/ Informasi Umum**

Aspirasi bidang Penerangan/ Informasi Umum berisi tentang permohonan informasi untuk pelaksanaan Praktek Kuliah Lapangan di Kantor Provinsi Lampung. Mengenai aspirasi ini telah ditanggapi agar bersurat terlebih dahulu ke kantor yang dituju. Selain itu, ada juga permohonan silaturahmi dengan Wakil Gubernur Lampung, permohonan nomor narahubung staf Gubernur Lampung dan permohonan diikutsertakan dalam tugas pengibaran bendera 17 Agustus 2022. Semua aspirasi Penerangan/ Informasi Umum telah ditanggapi dengan baik.

- e. Analisis Aspirasi **Bidang Aset dan Keuangan**  
Aspirasi bidang Aset dan Keuangan hanya berisi tentang permohonan konsultasi Perda Tuntutan Ganti Rugi (TGR) ke BPKAD Provinsi Lampung dan telah ditindaklanjuti dengan memberikan narahubung sebagaimana permohonan pemohon.
- f. Analisis Aspirasi **Bidang Pariwisata**  
Aspirasi tentang kepegawaian hanya berisi tentang permintaan data jumlah wisatawan Provinsi Lampung 4 tahun terakhir untuk keperluan Tugas Akhir Mahasiswa. Tanggapan atas aspirasi telah disampaikan dengan menganjurkan permintaan data melalui permohonan Informasi PPID Provinsi Lampung atau PPID Dinas Pariwisata Provinsi Lampung sebagai kanal permohonan informasi publik.
- g. Analisis Aspirasi **Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**  
Aspirasi bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berisi tentang permohonan konsultasi mengenai pengaduan perselingkuhan dalam rumah tangga. Untuk konsultasi, telah disarankan agar datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung setiap jam kerja.
- h. Analisis Aspirasi **Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan**  
Aspirasi bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan berisi tentang permintaan informasi penyedia vaksin mulut dan kuku untuk hewan ternak sapi. Tanggapan untuk aspirasi ini disampaikan agar menghubungi Dinas Peternakan Kabupaten/Kota setempat.
- i. Analisis Aspirasi **Bidang Teknologi**  
Aspirasi bidang Teknologi berisi tentang laporan aplikasi penjualan minyak goreng yaitu *simirah v2* yang tidak bisa diakses. Berhubung aplikasi tersebut dikelola oleh Kementerian Perdagangan RI, telah disarankan agar melaporkan permasalahan tersebut melalui nomor WA layanan aplikasi *simirah* yang telah tersedia.

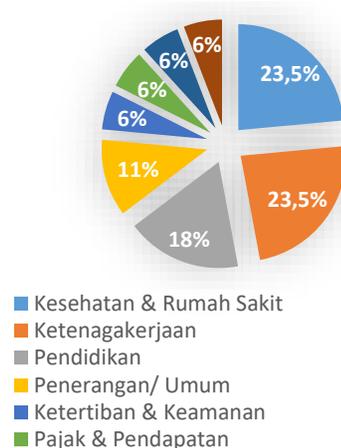
## H. Aspirasi Periode Agustus 2022

### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode Agustus 2022, terdapat 17 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah

ditindaklanjuti. Daftar aspirasi tersebut dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jlh	%
1	Kesehatan & Rumah Sakit	4	23,5%
2	Ketenagakerjaan	4	23,5%
3	Pendidikan	3	18 %
4	Penerangan/Umum	2	11%
5	Ketertiban & Keamanan	1	6%
6	Pajak & Pendapatan	1	6%
7	Perhubungan	1	6%
8	Perlindungan anak & Pemb. Perempuan & Perl. Anak	1	6%
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>



2. Analisis Terhadap Aspirasi Aspirasi masyarakat periode Agustus meliputi 8 jenis, yaitu Aspirasi tentang Kesehatan dan Rumah Sakit, Ketenagakerjaan, Pendidikan, Penerangan/Umum, Ketertiban & Keamanan, Pajak & Pendapatan, Perhubungan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Perempuan.

a. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan & Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit berisi tentang permintaan informasi vaksin booster, permohonan keringanan tenggang waktu pengurusan administrasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah serta permohonan percepatan rujukan pasien dari rumah sakit swasta ke rumah Sakit Umum Daerah. Aspirasi masyarakat tentang kesehatan dan rumah sakit selalu menempati urutan teratas. Untuk itu, dipandang perlu peningkatan layanan kesehatan yang mudah, nyaman dan toleran, khususnya toleransi waktu dalam pengurusan administrasi rumah sakit.

b. Analisis Aspirasi **Bidang Ketenagakerjaan**

Aspirasi bidang ketenagakerjaan berisi tentang pengaduan karyawan yang di PHK namun belum mendapatkan hak berupa sisa gaji yang belum dibayarkan pihak pemberi kerja. Laporan permasalahan gaji yang belum dibayarkan terdiri dari 4 laporan dalam kurun waktu bulan Agustus 2022 dengan permasalahan yang sama.

Menanggapi laporan tersebut, Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Lampung telah berkoordinasi dengan Pemkot Bandar Lampung untuk dilakukan mediasi.

c. Analisis Aspirasi **Bidang Pendidikan**

Aspirasi bidang Pendidikan berisi tentang pendataan guru honorer SMAN, permasalahan pengambilan ijazah SMA dan pemberhentian kegiatan belajar mengajar sementara karena belum bayar SPP. Beberapa laporan sebelumnya juga berisi tentang adanya sanksi yang diberikan pihak sekolah kepada siswa yang belum membayar SPP. Permasalahan seperti ini perlu dibicarakan bersama oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi dan Kabupaten/kota untuk dicarikan solusi sehingga antara pihak sekolah dan siswa tidak ada yang merasa dirugikan, hak dan kewajiban semua pihak bisa berjalan lancar.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/ Informasi Umum**

Aspirasi bidang Penerangan/Umum hanya berisi tentang permintaan nomor telpon instansi-instansi dan semuanya telah ditanggapi sesuai data yang ada.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Ketertiban & Keamanan**

Aspirasi bidang ketertiban & keamanan berisi tentang laporan keluarga yang mendapat intimidasi dari pihak keluarga, butuh perlindungan. Mengingat hal tersebut masuk dalam masalah kriminal, tanggapan disampaikan agar melaporkan masalah tersebut ke pihak kepolisian.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Pajak & Pendapatan**

Aspirasi bidang Pajak & Pendapatan berisi tentang permohonan informasi tata cara pembayaran pajak secara *online*. Saat ini pembayaran pajak tahunan dapat dilakukan melalui aplikasi e-salam V-2 dan SIGNAL. Mengingat aplikasi tersebut masih terbilang baru, maka perlu adanya sosialisasi untuk mempermudah masyarakat membayar pajak.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Perhubungan**

Aspirasi bidang perhubungan berisi tentang laporan banyaknya parkiran di jalanan dianggap meresahkan pengguna jalan. Untuk laporan ini telah diteruskan ke Pemkot Bandar Lampung untuk ditindaklanjuti.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak**

Aspirasi tentang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak berisi tentang laporan dugaan kekerasan anak yang dilakukan oleh ayah tirinya. Menanggapi laporan tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung menganjurkan agar melaporkan hal

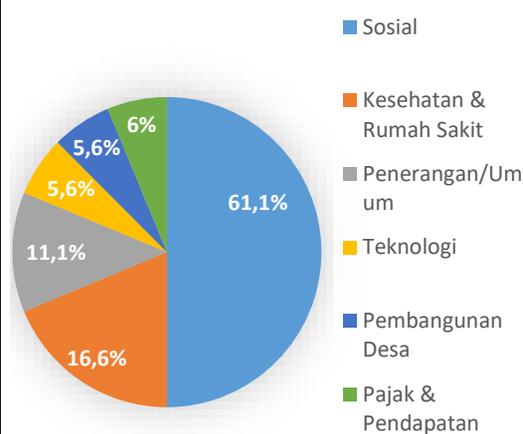
tersebut ke pihak yang berwajib dan dikonsultasikan ke UPTD Perlingan Perempuan dan Anak Kota Bandar Lampung serta bersedia untuk memberikan pendampingan.

## I. Aspirasi Periode September 2022

### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode September 2022, terdapat 18 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Daftar aspirasi tersebut dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jlh	%
1	Sosial	8	61,1%
2	Kesehatan & Rumah Sakit	3	16,6%
3	Penerangan/Umum	2	11,1%
4	Teknologi	1	5,6%
5	Pembangunan Desa	1	5,6%
6	Pajak & Pendapatan	1	5,6%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>



### 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode September meliputi 6 jenis, yaitu Aspirasi tentang sosial, penerangan/umum, kesehatan & rumah sakit, teknologi, pembangunan desa dan pajak & pendapatan.

#### a. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang sosial sebagian besar berisi tentang permasalahan Bantuan Sosial yang dianggap kurang tepat sasaran. Masyarakat mengadu karena dianggap pantas tapi tidak masuk daftar penerima Bansos dari Pemerintah. Dinas Sosial harus berkoordinasi dengan Dinas Kabupaten/Kota.

#### b. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan & Rumah Sakit**

Aspirasi bidang kesehatan dan rumah sakit berisi tentang pengaduan terhadap layanan praktek Bidan yang dianggap tidak sesuai dengan standar. Selain itu, juga terdapat laporan permohonan bantuan biaya pengobatan dan bantuan iuran BPJS. Semua aspirasi yang masuk telah

ditanggapi dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan Pemerintah Kabupaten/Kota setempat.

c. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/Umum**

Aspirasi bidang penerangan/umum berisi tentang permintaan nomor telepon dan permohonan wawancara, dan semuanya sudah dijawab.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Teknologi**

Aspirasi bidang teknologi berisi tentang saran dari masyarakat agar DPRD Provinsi Lampung mempunyai akun link ini untuk memudahkan masyarakat yang ingin menjalin pertemanan atau jaringan di media *online*. Meskipun bukan hal yang urgent, akan tetapi saran tersebut perlu menjadi perhatian Sekretariat DPRD Provinsi Lampung untuk ditindaklanjuti.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Pembangunan Desa**

Aspirasi bidang Pembangunan Desa berisi tentang pengaduan dugaan pungli yang dilakukan oleh pihak RT terhadap masyarakat. Dalam hal ini, Dinas PMD Provinsi Lampung sudah melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kota setempat untuk dilakukan pengecekan terhadap pihak yang dimaksud dan melakukan teguran apabila benar adanya tindakan tersebut.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Pajak & Pendapatan**

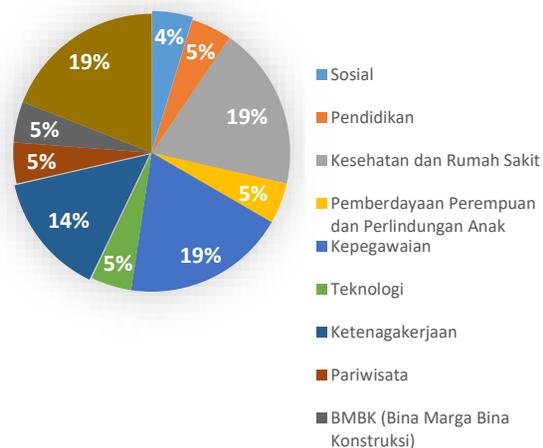
Aspirasi bidang pajak dan pendapatan berisi tentang permintaan informasi jadwal Samsat Keliling di Bandar Lampung. Info jadwal Samsat Keliling telah disampaikan kepada pelapor.

## J. Aspirasi Periode Oktober 2022

### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode Oktober 2022, terdapat 21 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jlh	%
1	Sosial	1	4%
2	Pendidikan	1	5%
3	Kesehatan dan Rumah Sakit	4	19%
4	Kepegawaian	4	19%
5	Penerangan/ Informasi Umum	4	19%
6	Ketenagakerjaan	3	14%
7	Pemberdayaan Perempuan dan	1	5%



	Perlindungan Anak		
8	Teknologi	1	5%
9	Pariwisata	1	5%
10	Infrastruktur	1	5%
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>

## 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Oktober meliputi 10 jenis, yaitu aspirasi tentang sosial, Pendidikan, kesehatan dan rumah sakit, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, kepegawaian, teknologi, ketenagakerjaan, pariwisata, infrastruktur, dan Penerangan/Umum.

### a. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang Sosial sejumlah 1 aspirasi berisi tentang permohonan bantuan dana sosial bagi warga kurang mampu yang membutuhkan biaya pendampingan untuk pengobatan di Rumah Sakit. Dinas Sosial Provinsi Lampung telah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk menanggapi permasalahan sosial yang disampaikan oleh masyarakat. Diharapkan bantuan sosial di seluruh daerah dapat merata dan koordinasi antara Dinas Sosial Pemerintah Provinsi dengan kabupaten/kota semakin ditingkatkan.

### b. Analisis Aspirasi **Bidang Pendidikan**

Aspirasi bidang Pendidikan 1 aspirasi berisi tentang permohonan perubahan nama di Ijazah sekolahnya menyesuaikan dengan identitas di KTP dan Kartu Keluarga warga. Dinas Pendidikan Provinsi Lampung telah menanggapi dengan memberitahukan persyaratan untuk perubahan nama di ijazah dan memberikan informasi Bidang yang menangani permasalahan tersebut di Dinas Pendidikan Provinsi. Diharapkan sosialisasi mengenai penggantian ijazah maupun persyaratan penggantian nama di ijazah dapat ditampilkan melalui website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

### c. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan dan Rumah Sakit**

c. 1. Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit yang masuk ke layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung berisi tentang permohonan bantuan pengobatan warga yang tidak mampu yang terkendala dengan belum memiliki kartu BPJS Kesehatan. Dinas Sosial Provinsi Lampung telah memberikan tanggapan dan sudah

memberikan arahan untuk prose pembuatan BPJS Kesehatan bagi warga tidak mampu dengan menggunakan dana bantuan sosial.

c. 2. Penanganan rujuk pasien Covid-19, rujuk pasien tidak mampu dari Rumah Sakit Daerah ke Rumah Sakit Pusat di Jakarta. Pihak Rumah Sakit Abdoel Moeloek telah memberikan tanggapan dengan memberikan arahan untuk menggunakan aplikasi sirsute untuk rujukan pasien.

c. 3. Permasalahan mengenai ODGJ (Orang dalam Gangguan Jiwa) yang masih berkeliaran dan perlu penanganan, dalam hal ini RS Jiwa Prov Lampung telah menanggapi dan berkoordinasi dengan Satpol PP Provinsi Lampung dan Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk penanganan lebih lanjut. Untuk itu perlu koordinasi antara Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dengan Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Lampung juga diharapkan meningkatkan pelayanan pasien khususnya pemberian informasi dan sosialisasi mengenai prosedur layanan kesehatan di rumah sakit terhadap setiap keluarga pasien agar terhindar dari opini publik yang negatif.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**

Aspirasi bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sejumlah 1 aspirasi yang berisi tentang permohonan perlindungan terhadap siswa santriwati di salah satu Pondok Pesantren yang mengalami kekerasan pencabulan dari seorang oknum Kiyai pengajar di Pondok Pesantren tersebut. Aspirasi ini telah ditanggapi oleh Dinas PPPA Provinsi Lampung yang berkoordinasi dengan UPTD PPPA Kabupaten Lampung Selatan dan Tim Polres Lampung Selatan. Pihak-pihak tersebut telah mendatangi lokasi kejadian. Diharapkan dengan adanya kejadian tersebut, Dinas PPA Provinsi Lampung lebih gencar melakukan sosialisasi mengenai cara dan nomor telepon pengaduan kekerasan terhadap siswa di sekolah ke media sosial, website maupun media luar ruang agar ke depannya apabila ada kejadian serupa dapat lebih cepat penanganannya.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Kepegawaian**

Aspirasi bidang Kepegawaian sejumlah 4 aspirasi berisi tentang permasalahan data Non ASN yang statusnya belum terdaftar di Lampiran IV Pendataan Pegawai Non ASN. Aspirasi lainnya pertanyaan mengenai

formasi PPPK Guru tahun 2022. Semua aspirasi tersebut telah ditanggapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dan BKD Provinsi Lampung. Diharapkan ke depannya, Dinas Pendidikan maupun BKD lebih meningkatkan sosialisasi mengenai kepegawaian, baik itu mengenai pendataan maupun permasalahan yang berkaitan dengan kepegawaian sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi dengan lebih rinci dan tepat.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Teknologi**

Aspirasi bidang Teknologi sejumlah 1 aspirasi berisi tentang pengaduan warga mengenai adanya *hacker* yang meretas beberapa *website* milik pemerintah Provinsi Lampung. Aspirasi tersebut telah ditanggapi oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dan telah dilakukan investigasi oleh Tim IT untuk memperbaiki *website* yang telah diretas. Untuk itu, dipandang perlu peningkatan keamanan teknologi informasi dan keamanan *cyber* di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Ketenagakerjaan**

Aspirasi bidang Ketenagakerjaan sejumlah 3 aspirasi berisi tentang pengaduan warga mengenai hak-hak pekerja yang tidak dipenuhi oleh perusahaan tempat warga tersebut bekerja. Aspirasi lainnya pertanyaan mengenai BSU (Bantuan Subsidi Upah). Aspirasi tersebut sudah ditanggapi oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung dan sudah berkoordinasi dengan Dinas Tenaga Kerja Kab/Kota untuk memberikan jawaban kepada pemohon. Untuk itu, dipandang perlu peningkatan sosialisasi mengenai ketenagakerjaan di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung, baik itu melalui website, infografis, media sosial maupun media luar ruang.

h. Analisis Aspirasi **Bidang Pariwisata**

Aspirasi tentang kepegawaian sejumlah 1 aspirasi berisi tentang formasi Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja Guru tahun 2022 untuk Pemerintah Provinsi Lampung.

Aspirasi ini telah ditindaklanjuti dengan memberikan penjelasan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sosialisasi tentang Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja perlu ditingkatkan agar masyarakat mengetahui formasi Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja yang ada di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

i. Analisis Aspirasi **Bidang Infrastruktur**

Aspirasi bidang Infrastruktur sejumlah 1 aspirasi berisi tentang keluhan warga mengenai jembatan yang rusak dan sangat membutuhkan perbaikan karena sudah sangat membahayakan bagi pengguna jalan di sekitarnya. Aspirasi tersebut telah ditanggapi oleh Dinas BMBK Provinsi Lampung yang telah melakukan koordinasi dengan Dinas BMBK Kabupaten Pesawaran. Disarankan kepada instansi terkait agar secara rutin melakukan pemeriksaan kelayakan fasilitas umum agar dapat dilakukan langkah perbaikan jika sudah terdapat anggaran. Koordinasi antara Dinas BMBK Provinsi Lampung dengan Dinas BMBK Kabupaten/Kota juga perlu ditingkatkan lagi.

j. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/Umum**

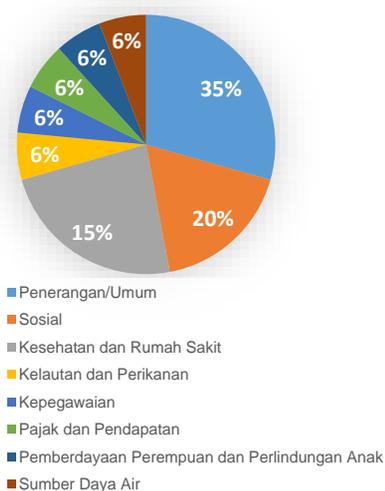
Aspirasi bidang penerangan/umum sejumlah 4 aspirasi berisi tentang permintaan informasi seperti pertanyaan mengenai prosedur pengiriman surat resmi ke Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, informasi nomor telepon Instansi Pemerintah Provinsi Lampung, dan keluhan kebisingan di daerah perumahan warga. Aspirasi tersebut sudah ditindaklanjuti setelah melakukan koordinasi dengan sumber pemberi informasi. Disarankan kepada instansi terkait untuk segera merespon aspirasi tersebut dan dapat mensosialisasikan informasi-informasi tersebut melalui website/ nomor pengaduan kepada masyarakat.

## K. Aspirasi Periode November 2022

### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode November 2022, terdapat 17 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jumlah	%
1	Penerangan/Umum	7	35%
2	Sosial	3	20%
3	Kesehatan dan Rumah Sakit	2	15%
4	Kelautan dan Perikanan	1	6%
5	Kepegawaian	1	6%
6	Pajak dan Pendapatan	1	6%
7	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1	6%
8	Sumber Daya Air	1	6%
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>



## 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode November meliputi 8 jenis, yaitu Aspirasi tentang Penerangan/umum. Sosial, kesehatan dan rumah sakit, kelautan dan perikanan, kepegawaian, pajak dan pendapatan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, dan sumber daya air.

### a. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/umum**

Aspirasi bidang Penerangan/ Informasi Umum sejumlah 7 aspirasi berisi tentang permintaan Nomor Kontak Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung, Nomor Kontak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Alamat dan Nomor Kontak Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung, Relokasi Monyet, Dugaan Pungli Kelurahan. Semua aspirasi Penerangan/ Informasi Umum telah ditanggapi dengan baik dengan mengirimkan nomor kontak dimaksud kepada Pemohon.

### b. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang Sosial sejumlah 3 aspirasi berisi tentang kartu BPJS Kesehatan yang sudah tidak aktif dan permohonan bantuan dana sosial bagi warga yang kurang mampu, baik untuk keperluan pengobatan maupun untuk keperluan perekonomian keluarga. Dinas Sosial Provinsi Lampung telah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk menanggapi permasalahan sosial yang disampaikan oleh masyarakat. Diharapkan sosialisasi tentang BPJS harus terus dilakukan.

### c. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan dan Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit sejumlah 2 aspirasi berisi tentang permintaan informasi dan jadwal vaksin booster, Permohonan Perawatan Pasien Rehabilitasi Jiwa dan Bantuan Biaya Pengobatan serta permohonan keringanan biaya administrasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. Aspirasi masyarakat tentang kesehatan dan rumah sakit selalu menempati urutan teratas. Untuk itu, dipandang perlu peningkatan layanan kesehatan yang mudah, nyaman dan toleran, khususnya toleransi waktu dalam pengurusan administrasi rumah sakit.

### d. Analisis Aspirasi **Bidang Kelautan dan Perikanan**

Aspirasi bidang Kelautan dan Perikanan sejumlah 1 aspirasi berisi tentang permintaan cara mendapatkan bibit bantuan atau bibit gratis dari Dinas Perikanan. Tanggapan untuk aspirasi ini agar menghubungi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten/Kota setempat untuk membuat

Proposal permohonan bantuan benih ikan melalui kelompok dan disampaikan ke dinas Perikanan Kabupaten. Diharapkan agar Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung berkoordinasi dengan Dinas Perikanan Kabupaten/Kota.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Kepegawaian**

Aspirasi tentang kepegawaian sejumlah 1 aspirasi berisi tentang formasi Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja Guru tahun 2022 untuk Pemerintah Provinsi Lampung.

Aspirasi ini telah ditindaklanjuti dengan memberikan penjelasan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sosialisasi tentang Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja perlu ditingkatkan agar masyarakat mengetahui formasi Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja yang ada di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

f. Analisis Aspirasi **Bidang Pajak dan Pendapatan**

Aspirasi tentang Pajak dan Pendapatan sejumlah 1 aspirasi berisi tentang balik nama kendaraan bermotor dan syaratnya. Aspirasi ini telah ditindaklanjuti dengan memberikan penjelasan mengenai proses dan persyaratan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sosialisasi terkait pajak termasuk BBN oleh Bapenda Provinsi Lampung perlu terus ditingkatkan sehingga masyarakat paham dan bisa segera membayar pajak dan BBN.

g. Analisis Aspirasi **Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**

Aspirasi bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berisi tentang Bantuan Pendampingan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga dan pemindahan perawatan dari RS Urip Sumoharjo ke Rumah Sakit Umum Abdoel Moeloek Bandar Lampung. Aspirasi ini telah ditindaklanjuti oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung dengan memberikan Bantuan Pendampingan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga dan mengcover biaya perawatan di Rumah Sakit Abdoel Moeloek dengan layanan MOU dengan Pihak Rumah Sakit Abdoel Moeloek Provinsi Lampung. Penyuluhan-penyuluhan terkait Kekerasan Dalam Rumah Tangga dipandang harus semakin ditingkatkan agar kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga dapat ditekan.

#### h. Analisis Aspirasi **Bidang Sumber Daya Air**

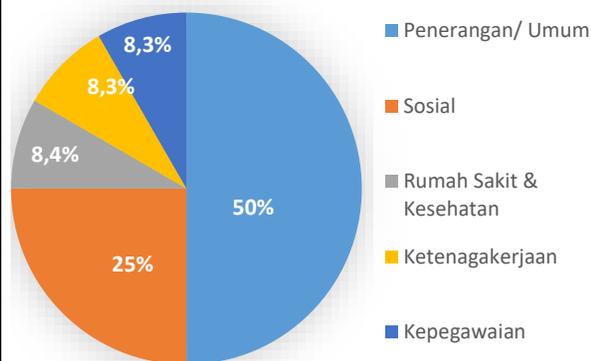
Aspirasi bidang Sumber Daya Air sejumlah 1 aspirasi berisi tentang keluhan warga mengenai tidak mengalirnya air PDAM Way Rilau. Aspirasi ini telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan PDAM Way Rilau yang memberikan penjelasan kondisi pompa dan pipa mengalami kebocoran dan sedang dilakukan perbaikan sehingga terganggunya aliran air ke konsumen.

### L. Aspirasi Periode Desember 2022

#### 1. Tabel dan Grafik

Selama periode Desember 2022, terdapat 12 aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jlh	%
1	Penerangan/Umum	6	50%
2	Sosial	3	25%
3	Kesehatan & Rumah Sakit	1	8,4%
4	Ketenagakerjaan	1	8,3%
5	Kepegawaian	1	8,3%
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>



#### 2. Analisis Terhadap Aspirasi

Aspirasi masyarakat periode Desember meliputi 5 jenis, yaitu Aspirasi tentang sosial, penerangan/umum, kesehatan dan rumah sakit, ketenagakerjaan, kepegawaian.

##### a. Analisis Aspirasi **Bidang Sosial**

Aspirasi bidang sosial berisi tentang Permintaan bantuan biaya pengobatan untuk pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit. Permohonan bantuan biaya tersebut dikarenakan keluarga pasien tergolong masyarakat kurang mampu dan belum memiliki kartu BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, Dinas Sosial Provinsi Lampung telah melakukan tindaklanjut berkoordinasi dengan Dinas Sosial Kabupaten/Kota se-tempat untuk proses pengurusan pembuatan Kartu BPJS Kesehatan.

b. Analisis Aspirasi **Bidang Penerangan/Umum**

Aspirasi Penerangan/Umum berisi tentang permintaan informasi nomor telpon instansi Pemerintah Provinsi Lampung. Semuanya telah ditanggapi langsung oleh Operator dan menyampaikannya kepada penelpon.

c. Analisis Aspirasi **Bidang Kesehatan dan Rumah Sakit**

Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit berisi tentang adanya pasien penyakit kista yang sedang dirawat di rumah sakit butuh bantuan biaya pengobatan dikarenakan kondisi keluarga yang kurang mampu. Laporan ini telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan instansi terkait di kabupaten setempat untuk pengurusan BPJS Kesehatan.

d. Analisis Aspirasi **Bidang Ketenagakerjaan**

Aspirasi bidang Ketenagakerjaan hanya berisi tentang permohonan informasi Surat Keputusan Penetapan UMK Kota Bandar Lampung Tahun 2023 dan telah ditanggapi dengan memberikan Surat Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/744/V.08/HK/2022 tanggal 7 Desember 2023 beserta lampirannya.

e. Analisis Aspirasi **Bidang Kepegawaian**

Aspirasi tentang kepegawaian hanya berisi tentang permohonan informasi penerimaan dan pendaftaran PPPK di instansi Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022. Aspirasi ini telah ditindaklanjuti dengan memberikan link pengumuman Penerimaan PPPK (P3K) di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung. Badan Kepegawaian Daerah harus selalu *update* informasi setiap keputusan terkait pengumuman PPPK melalui berbagai media.

**BAB III**  
**REKAPITULASI DAN ANALISIS ASPIRASI CALL CENTER**  
**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022**

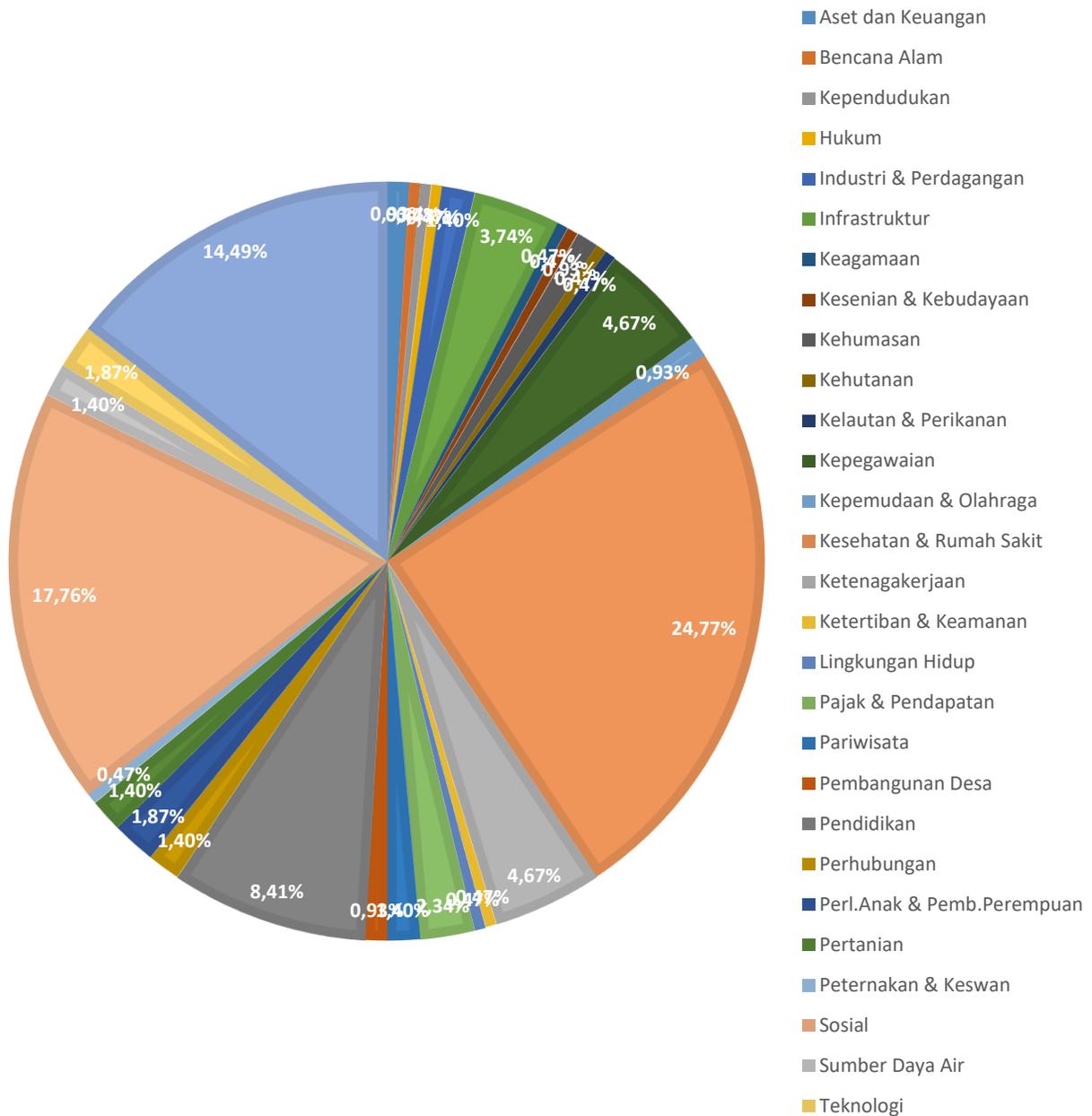
Layanan Call Center menerima aspirasi, pengaduan dan pertanyaan selama tahun 2022 sebanyak 214 aspirasi yang terdiri dari 29 jenis aspirasi. Rekap aspirasi tersebut pada bab ini diuraikan berdasarkan jenis aspirasi dan perolehan aspirasi per bulan.

**A. Tabel dan Grafik Berdasarkan Jenis Aspirasi Tahun 2022**

Selama periode Tahun 2022, terdapat 214 (Dua Ratus Empat Belas) aspirasi yang diterima melalui layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung dan semuanya telah ditindaklanjuti. Aspirasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

No	Jenis Aspirasi	Jumlah	%
1	Kesehatan & Rumah Sakit	53	24,77%
2	Sosial	38	17,76%
3	Penerangan/ Informasi Umum	31	14,49%
4	Pendidikan	18	8,41%
5	Kepagawaian	10	4,67%
6	Ketenagakerjaan	10	4,67%
7	Infrastruktur	8	3,74%
8	Pajak & Pendapatan	5	2,34%
9	Pemberdayaan Perempuan & Perl.Anak	4	1,87%
10	Teknologi	4	1,40%
11	Industri & Perdagangan	3	1,40%
12	Pariwisata	3	1,40%
13	Perhubungan	3	1,40%
14	Pertanian	3	1,40%
15	Sumber Daya Air	3	1,40%
16	Aset & Keuangan	2	0,93%
17	Kehumasan	2	0,93%
18	Kepemudaan & Olahraga	2	0,93%
19	Pembangunan Desa	2	0,93%
20	Bencana Alam	1	0,47%
21	Kependudukan	1	0,47%
22	Hukum	1	0,47%
23	Keagamaan	1	0,47%
24	Kesenian & Kebudayaan	1	0,47%
25	Kehutanan	1	0,47%
26	Kelautan & Perikanan	1	0,47%
27	Ketertiban & Keamanan	1	0,47%
28	Lingkungan Hidup	1	0,47%
29	Peternakan & Keswan	1	0,47%
Total		214	100%

## GRAFIK KATEGORI ASPIRASI TAHUN 2022



### B. Analisis terhadap aspirasi periode 2022

Aspirasi masyarakat selama periode 2022 sebanyak 214 aspirasi. Aspirasi bidang Kesehatan dan Rumah Sakit menjadi yang terbanyak yaitu sebesar 24,77%. Sama dengan tahun-tahun sebelumnya bahwa isi aspirasi bidang kesehatan dan rumah sakit tentang permohonan bantuan kesehatan, permohonan pengurusan kepesertaan BPJS kesehatan untuk biaya pengobatan pasien, permohonan rujukan pasien, pengaduan layanan praktek bidang, dan lain-lain.

Di urutan kedua ada aspirasi bidang sosial sebesar 17,76% yang menjadi aspirasi terbanyak kedua Layanan Call Center. Aspirasi bidang sosial berisi

tentang permintaan informasi bantuan sosial, pemohonan biaya pengobatan, permohonan biaya sosial, dan lain sebagainya.

Selanjutnya ada aspirasi bidang penerangan/umum sebesar 14,49%. Aspirasi ini berisi tentang permintaan informasi alamat kantor, nomor telepon instansi pemerintah serta informasi lainnya bersifat umum.

Dalam penyelesaian pemberian tanggapan atas semua aspirasi masyarakat, dibutuhkan koordinasi dan kerjasama semua instansi baik pemerintah Provinsi Lampung, Pemerintah Kabupaten/Kota serta Instansi Vertikal lainnya agar semuanya dapat ditanggapi lebih cepat dan informatif.

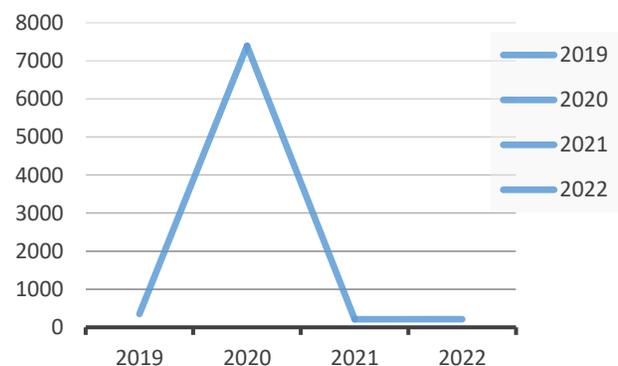
### C. Tabel dan Grafik Jumlah Aspirasi Berdasarkan Bulan Tahun 2022

No	Bulan	Jlh	%
1	Januari	22	15,84%
2	Februari	35	15,84%
3	Maret	22	9,95%
4	April	17	7,69%
5	Mei	6	2,71%
6	Juni	16	7,24%
7	Juli	20	9,05%
8	Agustus	17	7,69%
9	September	16	7,24%
10	Oktober	21	9,50%
11	November	17	7,69%
12	Desember	12	5,43%
<b>Total</b>		<b>214</b>	<b>100%</b>



### D. Tabel dan Grafik Jumlah Aspirasi Dari Tahun 2019 - 2022

No	Tahun	Jumlah Aspirasi
1	2019	351 aspirasi
2	2020	7.395 aspirasi
3	2021	212 aspirasi
4	2022	214 aspirasi



**BAB IV**  
**KEGIATAN PENDUKUNG PELAKSANAAN CALL CENTER**  
**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022**

Dalam upaya memaksimalkan layanan Call Center, Pemerintah Provinsi Lampung melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik telah melaksanakan kegiatan pendukung yaitu Rapat Koordinasi Call Center dan Sosialisasi Call Center sebanyak 2 (dua) kegiatan sepanjang Tahun 2022. Berikut ini adalah laporan pelaksanaannya.

**A. Rapat Koordinasi (Rakor) Optimalisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Sebagai Layanan Publik Dalam Mewujudkan Rakyat Berjaya**

**1. Latar Belakang**

Pelayan publik menjadi bagian komitmen Pemerintah Provinsi Lampung dalam mencapai misi “Rakyat Lampung Berjaya” yaitu mewujudkan **good governance** dengan meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan publik. Misi tersebut diimplementasikan ke dalam 33 janji kerja, diantaranya mereformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di era keterbukaan informasi publik, semua Badan Publik khususnya Pemerintah Provinsi Lampung, dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi kepada publik secara cepat, murah, transparan, dan akuntabel.

Hal inilah yang mendasari Pemerintah Provinsi Lampung untuk terus berbenah dalam meningkatkan kemampuan pelayanannya dari waktu ke waktu mengikuti dinamika pembangunan dan kemasyarakatan.

Upaya Pemerintah Provinsi Lampung untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik telah melakukan kegiatan yang langsung menyentuh publik, diantaranya:

1. Menyediakan layanan informasi melalui PPID Utama Pemerintah Provinsi Lampung dan PPID Pelaksana di 49 Perangkat Daerah.
2. Memberikan dan selalu meng*update* informasi melalui website dan media sosial Pemerintah Provinsi Lampung dan 49 Perangkat Daerah.
3. Melakukan kerjasama Media Elektronik dan Cetak lokal maupun nasional.
4. Menyampaikan informasi melalui Mobil Unit Film di tempat keramaian.

Memasang informasi melalui Media Luar Ruang berupa spanduk atau baliho. Seiring upaya Pemerintah Provinsi Lampung untuk memberikan pelayanan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat, maka berkembang pula tuntutan masyarakat untuk dapat menyampaikan setiap aspirasinya agar dapat secara cepat direspon oleh Pemerintah Provinsi Lampung melalui layanan Call Center Pemrov. Lampung (08117905000).

Call Center Pemerintah Provinsi Lampung yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Lampung dan didukung oleh 49 Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung selama ini telah berjalan dengan baik dan lancar dalam menanggapi aspirasi masyarakat. Namun kegiatan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung ini masih harus terus ditingkatkan kinerjanya melalui kegiatan Rapat Koordinasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022.

## **2. Dasar Kegiatan**

Yang menjadi dasar kegiatan ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Keputusan Gubernur Lampung Nomor: G/615/V.14/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Terpadu Koordinasi Layanan Call Center (08117905000) Pemerintah Provinsi Lampung;
4. DPA SKPD Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dalam Sub-Kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

## **3. Tema**

Tema Rakor “Optimalisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung sebagai layanan Publik dalam mewujudkan Rakyat Berjaya”.

## **4. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari kegiatan Rapat Koordinasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung ini adalah untuk mewujudkan layanan informasi dan pengaduan di Provinsi Lampung.

Sedangkan tujuan dari kegiatan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung.

## 5. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Rapat Koordinasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022 dibuka secara resmi oleh Wakil Gubernur Lampung Hj. Chusnunia Chalim, S.H., M.Si., M.Kn., Ph.D. yang dihadiri Sekretaris Daerah dan Pejabat Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung, pada Senin tanggal 27 Juni 2022, dimulai Pukul 08.00 s.d 12.00 WIB, bertempat di Ballroom Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

## 6. Narasumber

Narasumber I:

Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung, Bpk. Alma Rostow Guna, S.E., MM menyampaikan materi “Pemanfaatan Sistem Layanan Pengaduan Call Center”.

Narasumber II:

Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung, Bpk. Irsan, S.Sos, MIP menyampaikan materi “Upaya Optimalisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung”.

## 7. Peserta

Peserta pada kegiatan ini berjumlah 48 orang Sekretaris Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

## 8. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan untuk peserta berupa:

1. Materi
2. Alat tulis
3. Snack 1 kali
4. Makan siang 1 kali

## B. Rapat Koordinasi (Rakor) dan Sosialisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung untuk Layanan Publik Lebih Baik

### 1. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi bagian komitmen Pemerintah Provinsi Lampung dalam mencapai misi “Rakyat Lampung Berjaya” yaitu mewujudkan **good governance** dengan meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan publik. Misi tersebut diimplementasikan ke dalam 33 janji kerja, diantaranya mereformasi birokrasi untuk meningkatkan efektifitas pemerintahan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di era keterbukaan informasi publik, semua Badan Publik khususnya Pemerintah Provinsi Lampung, dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara optimal dan professional, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi kepada publik secara cepat, murah, transparan, dan akuntabel.

Hal inilah yang mendasari Pemerintah Provinsi Lampung untuk terus berbenah dalam meningkatkan kemampuan pelayanannya dari waktu ke waktu mengikuti dinamika pembangunan dan kemasyarakatan.

Upaya Pemerintah Provinsi Lampung untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik telah melakukan kegiatan yang langsung menyentuh publik, diantaranya:

1. Menyediakan layanan informasi melalui PPID Utama Pemerintah Provinsi Lampung dan PPID Pelaksana di 49 Perangkat Daerah;
2. Memberikan dan selalu meng*update* informasi melalui *Website* dan Media sosial Pemerintah Provinsi Lampung dan 49 Perangkat Daerah;
3. Melakukan kerjasama Media Elektronik dan cetak lokal maupun nasional;
4. Menyampaikan informasi melalui Mobil Unit Film di tempat keramaian;
5. Memasang informasi melalui Media Luar Ruang berupa spanduk atau baliho.

Seiring upaya Pemerintah Provinsi Lampung untuk memberikan pelayanan publik termasuk pelayanan informasi kepada masyarakat, maka berkembang pula tuntutan masyarakat untuk dapat menyampaikan setiap aspirasi secara langsung untuk kemudian secara cepat direspon oleh Pemerintah Provinsi Lampung.

Pemerintah Provinsi Lampung melalui Pelayanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung selama 24 jam dengan nomor layanan 0811 790 5000 yang dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dan didukung oleh 49 Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung memberikan saluran aspirasi bagi masyarakat telah berjalan dengan baik dan lancar.

Mengingat pentingnya peran Call Center Pemerintah Provinsi Lampung ini tentu kualitas pelayanannya masih harus terus ditingkatkan baik kinerja para operatornya maupun tingkat respon dari Admin Call Center yang berada di Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung. Peningkatan kinerja pengelola Call Center, harus pula diikuti dengan upaya agar keberadaan Call Center ini dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh seluruh

lapisan masyarakat. Karena ini perlu dilakukan sosialisasi secara berkesinambungan. Semakin banyak aspirasi yang masuk, diharapkan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Lampung akan lebih baik selaras dengan cita-cita mewujudkan “Rakyat Lampung Berjaya”.

## **2. Dasar Kegiatan**

Yang menjadi dasar kegiatan ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Keputusan Gubernur Lampung Nomor: G/615/V.14/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Terpadu Koordinasi Call Center (0811 790 5000) Pemerintah Provinsi Lampung;
4. DPA SKPD Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dalam Sub-Kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

## **3. Tema**

Tema Rakor dan Sosialisasi Pelayanan Call Center Tahun 2022 ini adalah : “Call Center Pemerintah Provinsi Lampung untuk Layanan Publik Lebih Baik”.

## **4. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari kegiatan Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung ini adalah untuk menyamakan pandangan bagi seluruh peserta kegiatan bahwa Pemerintah Provinsi Lampung telah melakukan layanan publik sekaligus menyediakan saluran aspirasi atau pengaduan atas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

Sedangkan tujuan dari kegiatan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung ini adalah untuk mengoptimalkan Pelayanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung sehingga Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung dapat lebih baik.

## **5. Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022 dibuka secara resmi oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung yang diwakili oleh Sekretaris Dinas Alma Rostow Guna, S.E,MM dihadiri Pejabat Administrasi di lingkungan Diskominfo Provinsi Lampung, pada Senin tanggal 07 November

2022, dimulai pukul 08.00 s.d. 12.00 WIB, bertempat di Ballroom Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

## **6. Narasumber**

Narasumber I:

Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung, Bpk. Alma Rostow Guna, S.E,MM menyampaikan materi “Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Provinsi Lampung”.

Narasumber II:

Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung menyampaikan materi : Peran Call Center Pemerintah Provinsi Lampung untuk Layanan Publik Lebih Baik”.

## **7. Peserta**

Peserta pada kegiatan ini berjumlah 45 orang dari kalangan mahasiswa, Karang Taruna, Penggiat UMKM dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Lampung.

## **8. Fasilitas**

Fasilitas yang disediakan untuk peserta berupa:

1. Materi
2. Alat tulis
3. Snack 1 kali
4. Makan siang 1 kali

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Selama periode tahun 2022, layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung telah menyerap, menampung dan memberikan solusi terhadap aspirasi yang disampaikan masyarakat dari berbagai daerah di Provinsi Lampung bahkan dari luar Provinsi Lampung. Jumlah aspirasi yang diterima sebanyak 214 aspirasi yang berisi tentang kesehatan dan rumah sakit, sosial, penerangan/umum, pendidikan, kepegawaian, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya, semuanya telah ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 x 24 jam.

Aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat menjadi masukan dan catatan bagi Pemerintah Provinsi Lampung agar pelaksanaan program dan kegiatan ke depannya semakin terarah terhadap kebutuhan dan kepentingan publik dalam upaya mewujudkan Lampung Berjaya yang termuat dalam 33 Janji Kerja Gubernur dan Wakil Gubernur Lampung benar-benar nyata di tengah masyarakat.

Untuk mengoptimalkan Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung, telah dilakukan Rapat Koordinasi lintas Perangkat Daerah dan Sosialisasi kepada kalangan Mahasiswa, Karang Taruna, Penggiat UMKM dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Lampung. Rapat koodinasi antar Perangkat Daerah sebagai Tim Call Center Pemerintah Provinsi Lampung harus terus ditingkatkan, begitu juga dengan sosialisasi kepada masyarakat harus terus disosialisasikan baik melalui media sosial Perangkat Daerah, baleho, maupun leflet.

**LAMPIRAN LAMPIRAN**

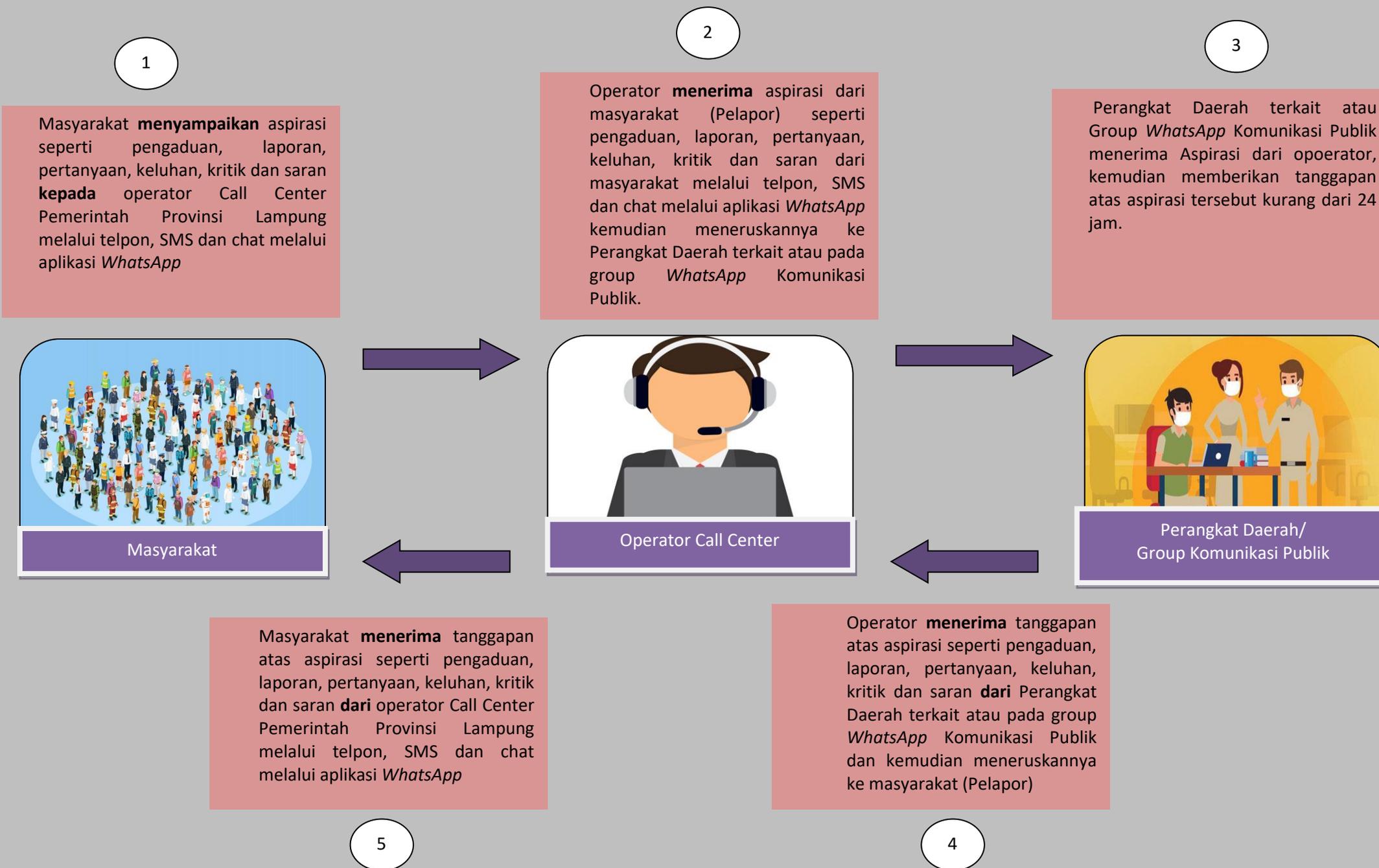
**SUSUNAN PETUGAS  
LAYANAN CALL CENTER PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG  
TAHUN 2022**

**Koordinator** : **Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik**  
(Irsan, S.Sos, M.IP)

**Koordinator II** : **Kasi Layanan Informasi Publik**  
(Krida Susantor, S.H, M.M)

**Operator** : **1. Operator 1 (Krida Susanto, S.H,M.M)**  
**2. Operator 2 (Fernando Purba)**  
**3. Operator 3 (Risqi Febri Mutia, S.I.Kom)**  
**4. Operator 4 (Noveri Kurniawan)**

## ALUR PENYAMPAIAN ASPIRASI CALL CENTER PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG



Rapat Koordinasi Call Center Pemerintah Provinsi Lampung  
Tanggal 27 Juni 2022



**Sosialisasi Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2022  
Tanggal 25 Oktober Tahun 2022**



# Layanan CALL CENTER

PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG



**0811-790-5000**

WhatsApp SMS Telepon

Layanan *call center* aktif 24 jam!

Anda juga bisa menyampaikan laporan melalui layanan SP4N LAPOR! pada website berikut:

 [lampung.lapor.go.id](http://lampung.lapor.go.id)

Dapatkan aplikasi SP4N LAPOR! di

GET IT ON  
Google Play

Download on the  
App Store

 [www.lampungprov.go.id](http://www.lampungprov.go.id)

 Pemprov Lampung

 [pemprov.lampung](https://www.instagram.com/pemprov.lampung)

 [pemprov.lampung](https://www.tiktok.com/@pemprov.lampung)

 [pemprov.lampung](https://twitter.com/pemprov.lampung)

 [lampung\\_goid](https://twitter.com/lampung_goid)