

LAPORAN PELAYANAN PUBLIK TA. 2020

PPPD PEMBANTU



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PRAJA
PROVINSI LAMPUNG TA.2021

KATA PENGANTAR

Keterbukaan Informasi Publik yang dikelola oleh Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung merupakan bentuk pelayanan dalam penyediaan informasi kepada publik baik secara langsung maupun melalui media internet yang telah menjadi kebutuhan dan hak semua orang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Kegiatan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan perwujudan dari Undang-undang ini dan Keterbukaan informasi merupakan bentuk transparansi informasi terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil oleh penyelenggara pemerintah kepada masyarakat/publik. Dengan demikian pemerintah harus responsif terhadap keterbukaan, karena dengan keterbukaan akan timbul legitimasi dan kepercayaan publik.

Pada dasarnya kegiatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman kepada pelaksana Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam hal pengelolaan dan penyediaan informasi terkait kinerja setiap Badan Publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan tersusunnya laporan ini semoga dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kekurangan dalam pelaksanaan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung.

Semoga kedepannya, Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat serta professional. Demikian kata pengantar ini, semoga dapat bermanfaat terutama untuk memaksimalkan pelayanan dan penyediaan informasi menuju transparansi pemerintah.

Bandar Lampung, Februari 2021

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI LAMPUNG,



M. ZULKARNAIN, S.Sos., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19700307 199003 1 003

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab. I	Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	1
	1.1 Kebijakan Pelayanan Publik	1
	1.2 Pelayanan Publik terkait informasi	3
Bab. II	Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Satpol PP Provinsi Lampung	6
	2.1 Gambaran Umum Satpol PP Prov. Lampung	6
	2.2 Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Lampung	11
Bab. III	Pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Lampung	13
Bab. IV	Permohonan informasi dan dokumentasi Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Lampung	22
Bab. V	Penutup	23

BAB I

GAMBARAN UMUM

KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1.1 KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F menerangkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh Informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk memberikan jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh Informasi, perlu dibentuk undang-undang yang mengatur tentang keterbukaan Informasi Publik. Fungsi maksimal ini diperlukan, mengingat hak untuk memperoleh Informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan Negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan Negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan :

1. hak setiap orang untuk memperoleh Informasi;
2. kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya murah/ efisien, dan cara sederhana;
3. pengecualian bersifat ketat dan terbatas;
4. kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik untuk masyarakat luas. Lingkup Badan Publik dalam Undang- undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi non pemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki.

Dengan membuka akses publik terhadap Informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan Pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

1.2 PELAYANAN PUBLIK TERKAIT INFORMASI

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi Pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan Pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem Pemerintahan Negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah yang bersifat istimewa. Dalam kehidupan bernegara, maka Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Sejak diberlakukan penerapan Undang-undang No. 22 Tahun 1999 telah terjadi pergeseran model Pemerintahan Daerah dari yang semula menganut model efisiensi struktural ke arah model demokrasi. Penerapan model demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut adanya partisipasi dan kemandirian masyarakat daerah (lokal) tanpa mengabaikan prinsip persatuan Negara dan Bangsa. Desentralisasi (*devolusi*) dan dekonsentrasi merupakan keniscayaan dalam organisasi Negara dan bangsa yang hubungannya bersifat berkelanjutan, artinya dianutnya desentralisasi tidak perlu meninggalkan sentralisasi.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu

memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Konsepsi Pelayanan Publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan Pemerintah dan Pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat.

Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi, penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Sebagai bentuk upaya kepatuhan terhadap implementasi pelaksanaan undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung telah menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung. Hal ini tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung Nomor

800/09.1/V.06/2020 tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung.

Upaya peningkatan kualitas keterbukaan informasi publik pada Badan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Informasi Publik yang dimaksud mencakup aspek-aspek:

- a. Kelembagaan;
- b. Kinerja pelayanan permohonan informasi; dan
- c. Penyampaian informasi publik.

Berbagai layanan informasi publik berbasis teknologi informasi juga terus dikembangkan untuk mencapai kualitas pelayanan Informasi Publik yang berkualitas kepada masyarakat, yaitu dengan mengembangkan *Website* Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung dan Media Sosial Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung sebagai pendukung Layanan Informasi.

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI LAMPUNG

2.1 GAMBARAN UMUM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI LAMPUNG

Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja di daerah pada prinsipnya berkaitan dengan kepentingan penyelenggaraan salah satu urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Secara lebih spesifik hal ini tertuang dalam ketentuan pasal 255 UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pada ayat (1) menyatakan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat.

Dengan demikian Satuan Polisi Pamong Praja merupakan perangkat daerah yang tugas dan fungsi serta kewenangannya secara tegas dinyatakan secara langsung dalam Undang undang Pemerintahan daerah. Hal ini kemudian menjadi acuan bagi daerah untuk membentuk organisasi Satuan Polisi Pamong Praja yang sesuai dengan kebutuhan penegakkan regulasi daerah dan penyelenggaraan ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

Secara kelembagaan, dasar utama pembentukan Satuan Polisi Pamong Praja sebagai perangkat daerah mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah yang secara eksplisit menyatakan bahwa instansi penyelenggara urusan ketenteraman dan ketertiban umum di daerah dinamakan Satuan Polisi Pamong Praja. Pada regulasi ini juga diatur mengenai penentuan tipologi Satuan Polisi Pamong Praja di setiap daerah. Selanjutnya berkenaan dengan

pembentukan organisasi, tugas, fungsi, dan wewenang, sumber daya manusia, kewajiban Pemerintah Daerah, koordinasi, pembinaan, pengawasan, penghargaan, dan pelaporan serta pengaturan kualifikasi PPNS untuk Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Satpol PP, mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2019 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Kedua regulasi ini kemudian menjadi pedoman bagi daerah membentuk Satuan Polisi Pamong Praja melalui peraturan daerah.

a. Sejarah Singkat Polisi Pamong Praja :

1. Sebelum Kemerdekaan

Dimulai sejak VOC menduduki Batavia (Jakarta) Tahun 1620 dibutuhkan suatu lembaga teknis yang berfungsi memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat pada saat itu, maka dibentuklah **BAILLUW** (Polisi merangkap Jaksa sekaligus Hakim) yang dapat secara langsung menangani suatu perselisihan dan masalah di bidang penegakan hukum dan peraturan yang berlaku pada saat itu.

Bailluw pada masa pemerintahan Raffles dikembangkan dan diberdayakan dengan membentuk Satuan Baru lainnya yang disebut dengan **BESTTUURPOLITIE** (Polisi Pamong Praja) dengan tugas khusus membantu Kewedanaan/Pemerintahan Daerah dalam rangka penegakan peraturan daerah, ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat.

2. Jaman Kemerdekaan sampai dengan sekarang

a. Setelah Kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia diproklamkan, selanjutnya pada tanggal 18 Agustus 1945 dibentuk Badan Kepolisian Negara dimana didalamnya terdapat Satuan Polisi Pamong Praja yang

- bertugas secara khusus menangani masalah ketenteraman dan ketertiban umum.
- b. Melalui Surat Perintah Jawatan Praja Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1948 tanggal 30 Oktober 1948 dibentuk Polisi Penjaga Keamanan Kapanewonan di D.I. Yogyakarta, lalu pada pada Surat Perintah Jawatan Praja Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 tanggal 10 November 1948 diberi nama Detasemen Polisi Pamong Praja.
 - c. Tanggal **03 Maret 1950** berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor UP.32/2/21 Tahun 1950 dibentuk **Kesatuan Polisi Pamong Praja** untuk tiap – tiap Kapanewonan di Wilayah Pulau Jawa dan Madura dengan Formasi : 1 Manteri Polisi, 5 Calon Agen Polisi Pamong Praja dan 5 Pembantu Keamanan.
 - d. Berdasarkan saran dan pendapat dari Menteri Keamanan Pertahanan dengan Suratnya Nomor KP.1/1135/39 tanggal 12 November 1959, maka pada Tanggal 30 November 1960 diterbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 1960 dibentuk Polisi Pamong Praja diluar Pulau Jawa dan Madura dengan Formasi 1 Manteri Polisi, 5 Calon Agen Polisi Pamong Praja.
 - e. Atas saran Surat Kepala Staf Penguasa Perang Tertinggi Nomor 0643/PEPERTI/1961 maka pada tanggal 11 Juli 1962 diterbitkan Peraturan Menteri Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Nomor 10 Tahun 1962 tentang Pembentukan Pagar Baya.
 - f. Peraturan Menteri Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Nomor 1 Tahun 1963 dibentuk Kesatuan Pagar Praja.

- g. Undang – undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja.
 - h. Berdasarkan Undang – undang Nomor 22 Tahun 1999, yang telah diganti dengan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang – undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 - i. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737)
 - j. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741).
- b. Landasan Hukum Satpol PP
- 1) Undang –undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
 - 2) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
 - 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 tahun 2010 tentang Penggunaan Senjata Api bagi Satuan Polisi Pamong Praja;

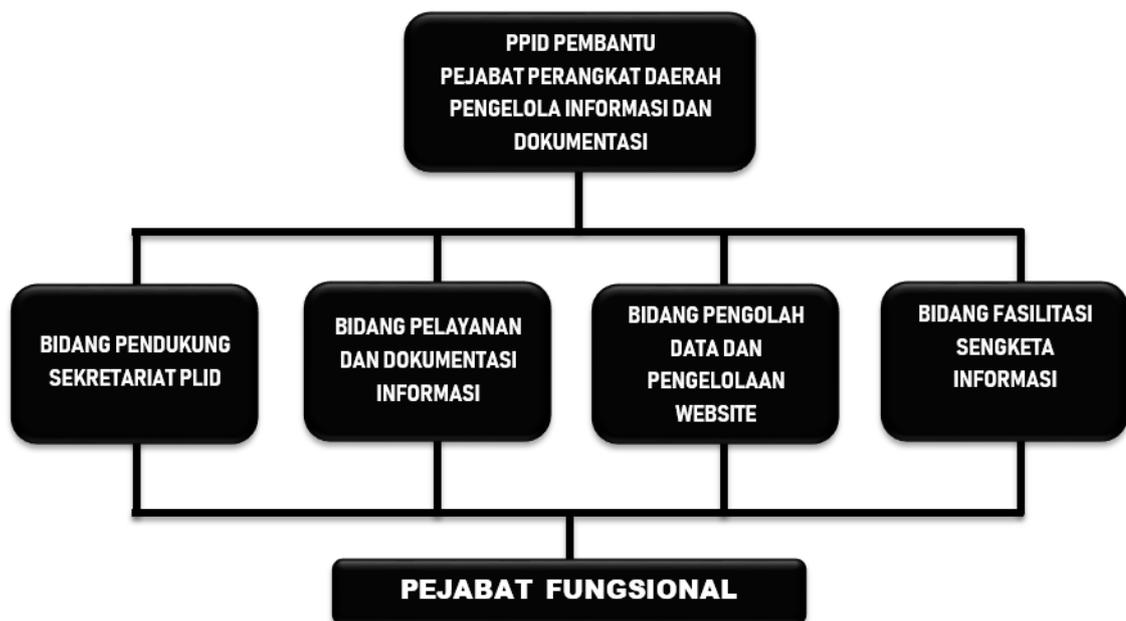


- 4) Permendagri Nomor 27 tahun 2010 tentang Pelaporan Satuan Polisi Pamong Praja mengenai Keamanan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum, serta Perlindungan Masyarakat;
- 5) Permenpan Nomor 4 tahun 2014 tentang pengangkatan jabatan fungsional Polisi Pamong Praja dan angka kredit;
- 6) Permendagri Nomor 38 tahun 2010 tentang Pendidikan Dasar Satuan Polisi Pamong Praja;
- 7) Permendagri Nomor 54 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja;
- 8) Permendagri Nomor 19 tahun 2013 yang dirubah menjadi Permendagri Nomor 17 Tahun 2019 tentang pakaian Dinas dan Atribut Satuan Polisi Pamong Praja;
- 9) Permendagri Nomor 100 tahun 2018 tentang Penerapan SPM;
- 10) Permendagri Nomor 121 tahun 2018 tentang Standar teknis mutu pelayanan dasar sub urusan ketentraman dan ketertiban umum di Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 11) Permendagri Nomor 3 tahun 2019 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah;
- 12) Permendagri Nomor 32 tahun 2019 tentang pelaksanaan tugas pembinaan Jabatan fungsional Polisi Pamong Praja;
- 13) Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
- 14) Peraturan Gubernur Lampung Nomor 56 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung.

2.2 PELAKSANAAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI LAMPUNG

Sebagai bentuk upaya kepatuhan terhadap implementasi pelaksanaan Undang-Undang tersebut, maka Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung. Hal ini dilakukan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung Nomor 800/09.1/V.06/2020 tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung.

STRUKTUR ORGANISASI PPID PEMBANTU SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI LAMPUNG



Gambar 1

Struktur Organisasi PPID Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Lampung

Dalam pelaksanaannya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
2. Membantu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Lampung dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya;
3. Menyampaikan informasi dan dokumentasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Lampung secara berkala dan sesuai kebutuhan;
4. Membuat, mengumpulkan serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi unit kerja;
5. Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat atau tidaknya diakses oleh publik;
6. Melakukan koordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Lampung dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik serta dokumentasi.

BAB III

PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI LAMPUNG

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

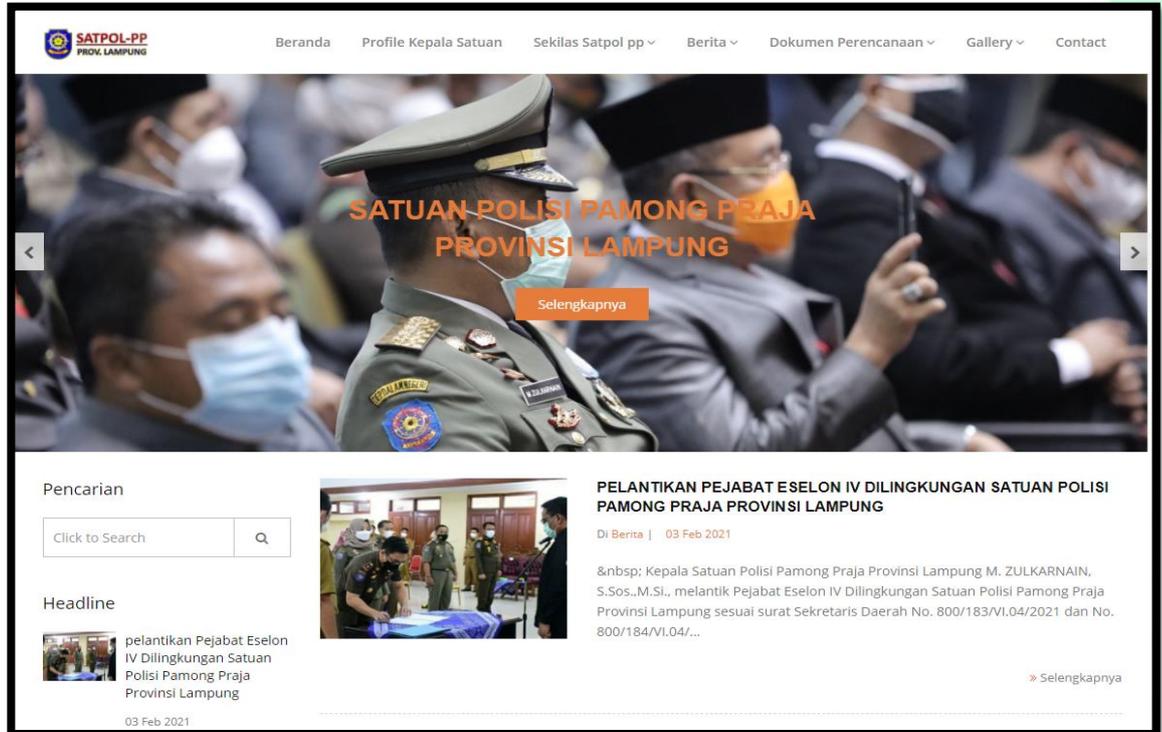
Kondisi umum obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang tidak jelas, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra Pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya PPID Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung mempunyai akses yang terhubung dengan website/ layanan pengaduan, media sosial, maupun layanan langsung terkait perolehan informasi yang diinginkan.

1. Melalui Website dan Portal Layanan Pengaduan

a. Website

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung memiliki Website dengan alamat <http://Satpolpp.lampungprov.go.id>



Gambar 2

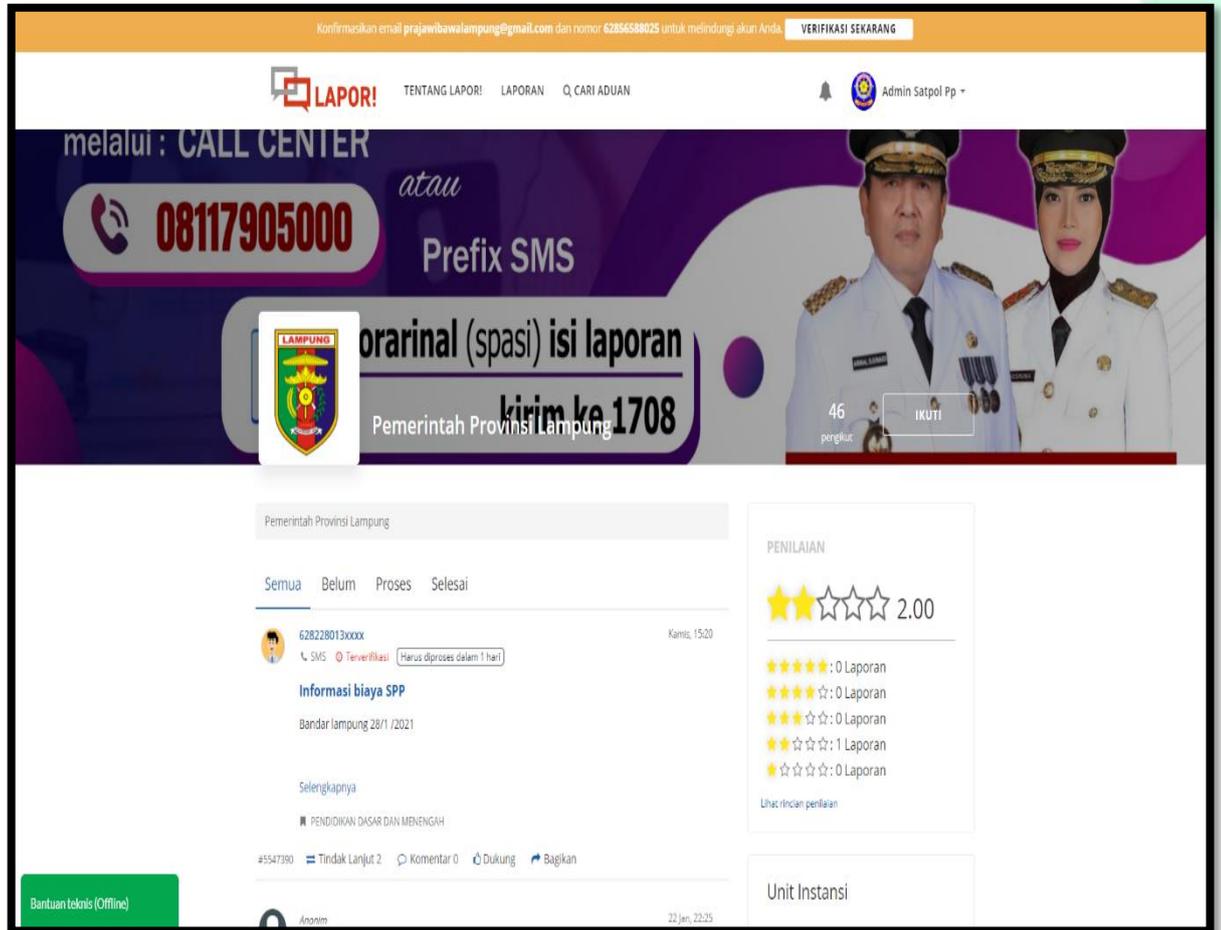
Website Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung

b. Portal Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung terhubung melalui SP4N Lapor yang terkoneksi langsung dengan Kementerian Dalam Negeri, dengan alamat <http://Lampung.lapor.go.id>.

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik. Pembentukan SPAN juga bertujuan agar penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

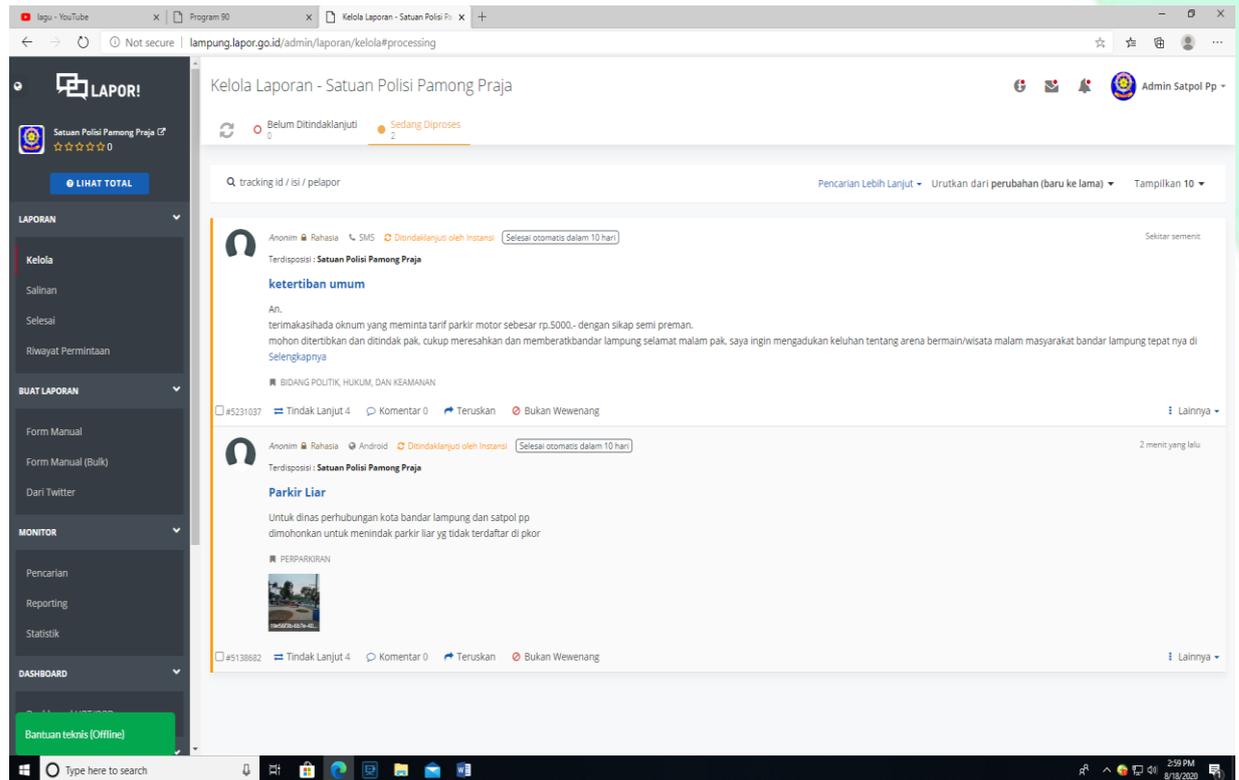
Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, juga mengamanatkan penerapan pengelolaan pengaduan satu pintu berbasis elektronik.



Gambar 3

Portal Layanan Pengaduan (SP4N Lapor) Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Lampung

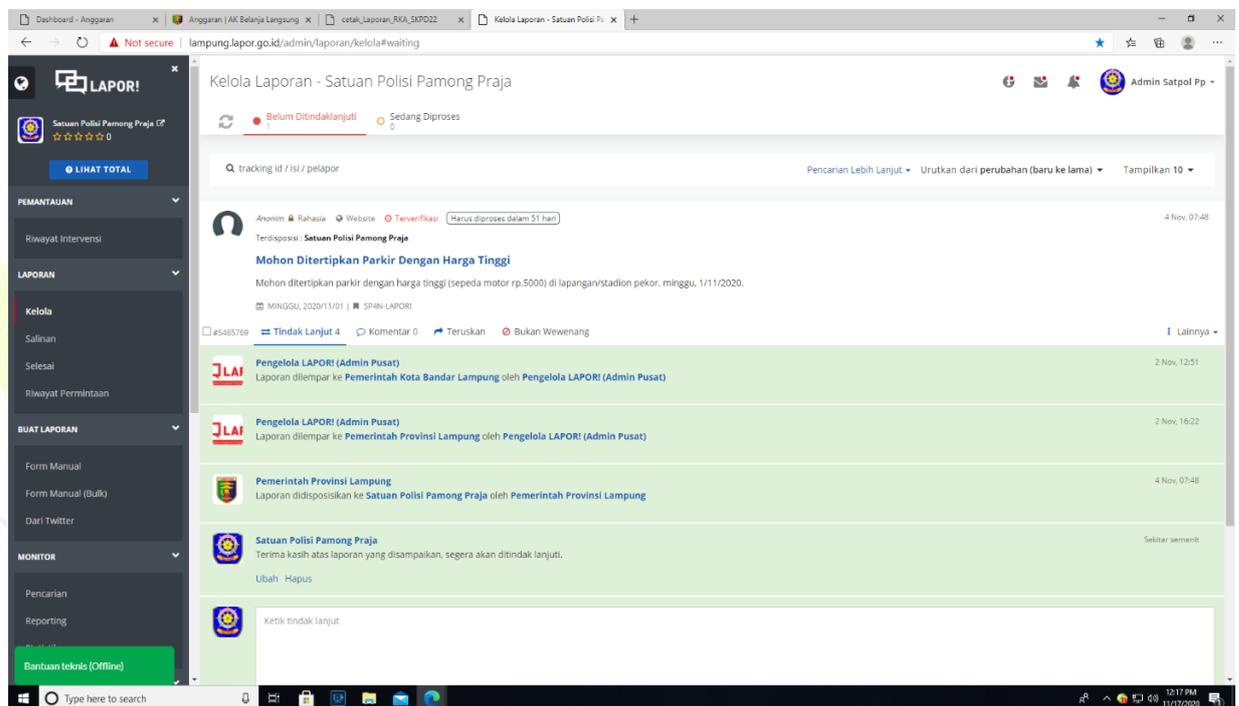
Dalam proses pelaksanaan terkait Portal Layanan Pengaduan terdapat pengaduan masyarakat yang telah dijawab dan ditindak lanjuti secara cepat.



The screenshot shows the LAPOR! portal interface. The main content area displays a report titled "ketertiban umum" (public order) with the following details:

- Report ID:** #5231037
- Status:** Tindak Lanjut 4 (4 actions taken)
- Category:** BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
- Content:** "An. terimakasihada oknum yang meminta tarif parkir motor sebesar rp.5000.- dengan sikap semi prieman. mohon ditertibkan dan ditindak pak. cukup meresahkan dan memberatbandar lampung selamat malam pak, saya ingin mengadukan keluhan tentang arena bermain/wisata malam masyarakat bandar lampung tepat nya di Selengkapnya"

Below this report, another report titled "Parkir Liar" (Unauthorized Parking) is visible, with ID #5138682 and status "Tindak Lanjut 4".



The screenshot shows the LAPOR! portal interface. The main content area displays a report titled "Mohon Diteertipkan Parkir Dengan Harga Tinggi" (Request for High Parking Fees) with the following details:

- Report ID:** #5465769
- Status:** Tindak Lanjut 4 (4 actions taken)
- Category:** MINGGU, 2020/11/01 | SP4N-LAPOR
- Content:** "Mohon diteertipkan parkir dengan harga tinggi (sepeda motor rp.5000) di lapangan/stadion pekor, minggu, 1/11/2020."

The report history shows the following actions:

- 2 Nov, 12:51:** Laporan diempar ke Pemerintah Kota Bandar Lampung oleh Pengelola LAPORI (Admin Pusat)
- 2 Nov, 16:22:** Laporan diempar ke Pemerintah Provinsi Lampung oleh Pengelola LAPORI (Admin Pusat)
- 4 Nov, 07:48:** Laporan didisposisikan ke Satuan Polisi Pamong Praja oleh Pemerintah Provinsi Lampung
- Sekitar semest:** Terima kasih atas laporan yang disampaikan, segera akan ditindak lanjut.

Gambar 4
Portal Layanan Pengaduan (SP4N Lapor)
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung

2. Media Sosial

Untuk mendukung Pelayanan Publik terkait Pelayanan Informasi yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung melalui Media Sosial Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung, dalam pelaksanaan Media Sosial sebagai salah satu alat Pelayanan Publik dan Media Informasi Pelaksanaan Kegiatan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung, yakni :

a. Instagram (@prajawibawalampung)

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung memiliki Instagram sebagai salah satu sarana dan prasarana Pelayanan Informasi Publik dalam pelaksanaan kegiatan dan aktifitas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung.

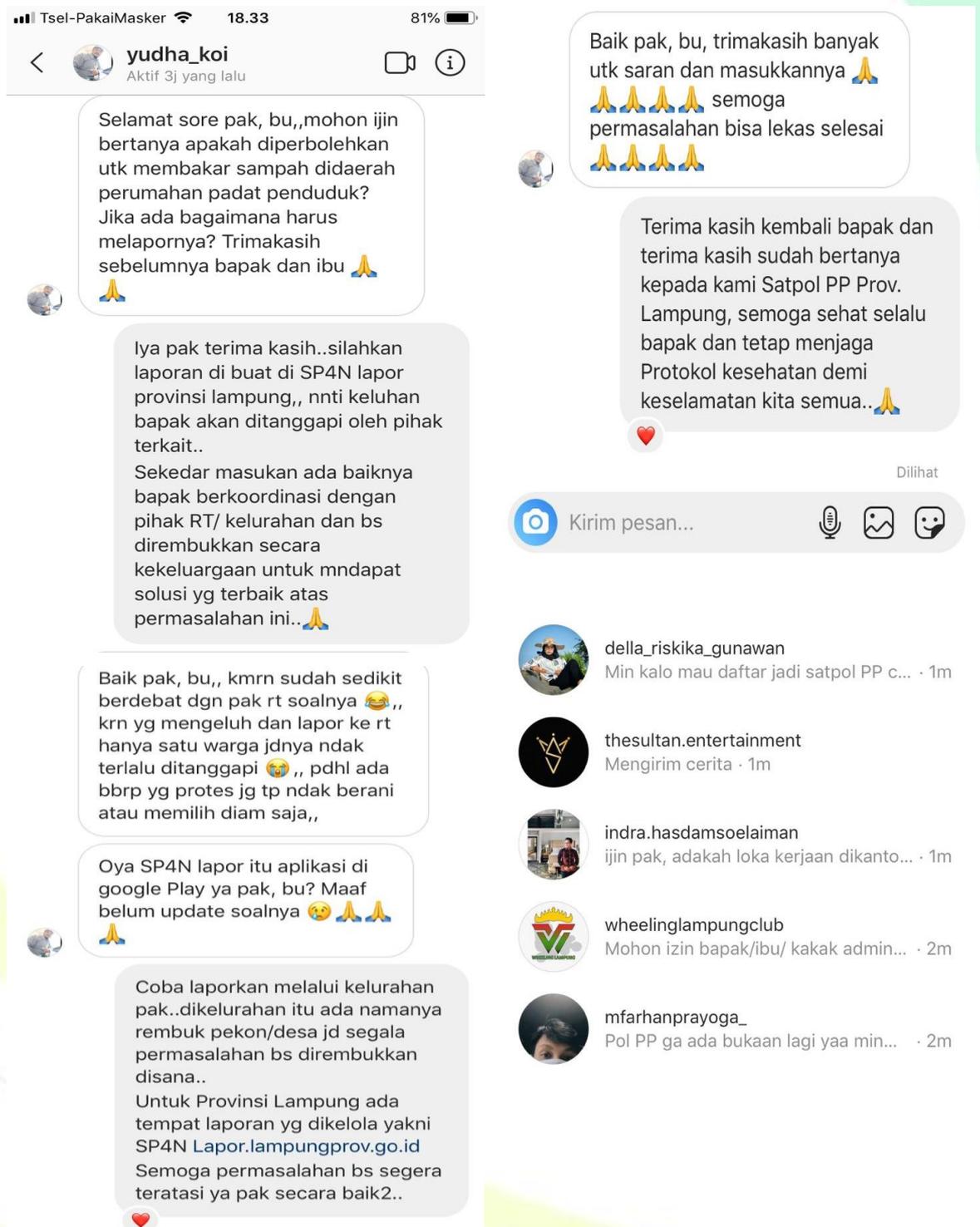
Instagram Satuan Polisi Pamong Praja sebagai salah satu alat pengaduan masyarakat dan menjadi alat dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat .



Gambar 5

Layanan Publik melalui Instagram @prajawibawalampung

Berikut beberapa contoh laporan pengaduan masyarakat dan pertanyaan masyarakat melalui Instagram :



Gambar 6

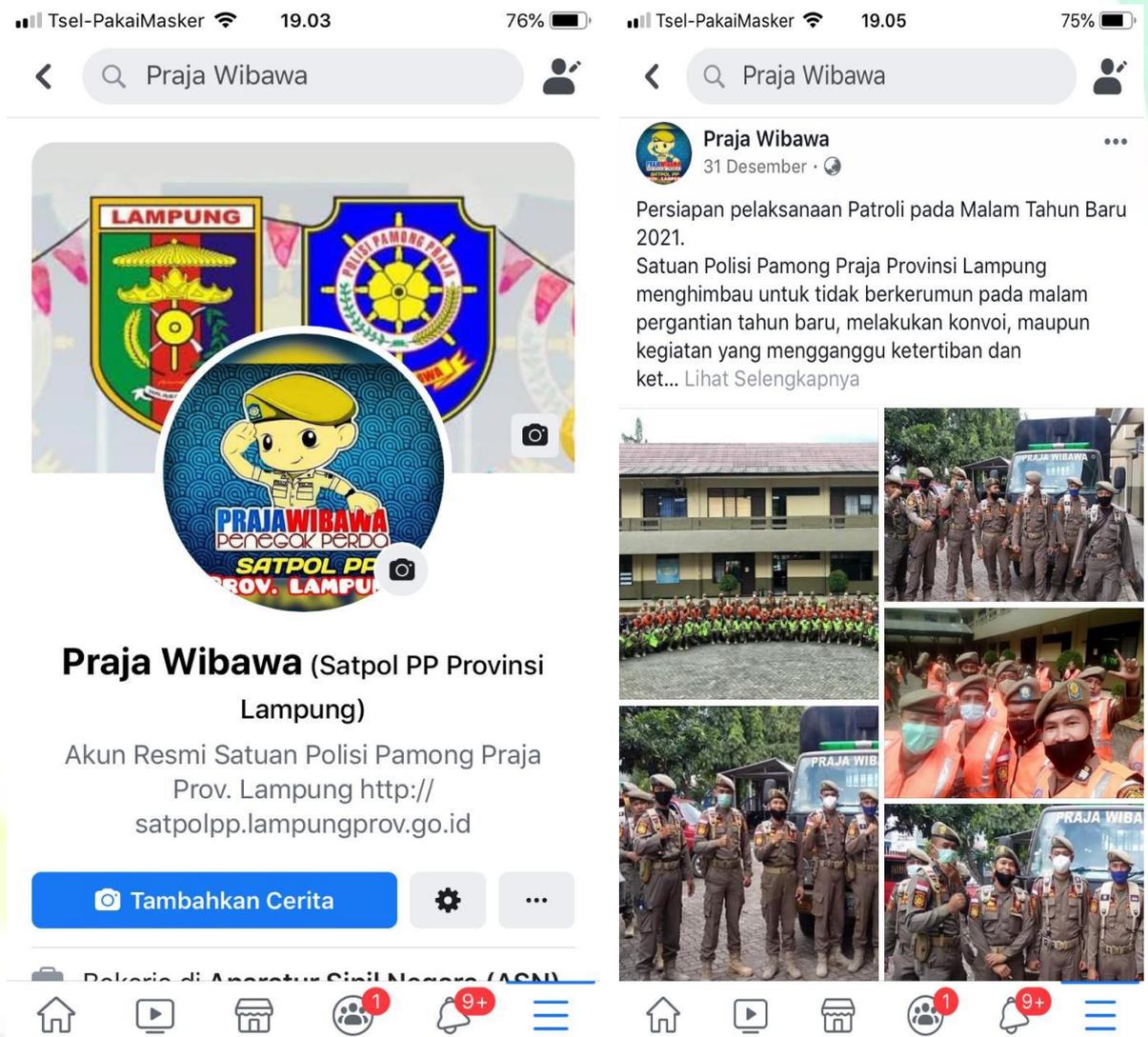
Layanan Pengaduan dan Pertanyaan Masyarakat melalui Instagram @prajawibawalampung



Gambar 6
Layanan Informasi melalui Instagram @prajawibawalampung
Tentang Pungli Taman Gajah

b. Facebook (prajawibawaprovlampung)

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung memiliki akun Media Sosial Facebook sebagai salah satu sarana dan prasarana Pelayanan Informasi Publik dalam pelaksanaan kegiatan dan aktifitas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung.



Bagan 7

Pelayanan Informasi melalui Facebook Satpol PP prov. Lampung

3. Layanan Langsung

Dalam pelaksanaan pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung yang beralamat Jalan Gatot Subroto Nomor 44 Pahoman Bandar Lampung, Pelayan Langsung dilaksanakan di hari kerja mulai pukul 08.00 s.d 15.00 Wib.

Proses Layanan Informasi berupa edukasi dan pemberian brosur dan pamflet pun dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung, dengan memberikan pemberitahuan terkait Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah diharapkan pengoptimalan terhadap masyarakat tentang pengetahuan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah dapat tersalurkan dengan harapan proses Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Penegakan Peraturan Daerah terhadap masyarakat terlaksana dengan baik.

BAB IV

PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI LAMPUNG

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung yang beralamat Jalan Gatot Subroto Nomor 44 Pahoman Bandar Lampung dalam pelaksanaan Informasi dan Pelayanan Dokumentasi telah menyiapkan berkas-berkas pelayanan terkait permintaan dari Masyarakat maupun Instansi terkait tentang Informasi yang dibutuhkan, adapun beberapa Instansi terkait yang meminta data informasi antara lain :

No.	NAMA	INSTANSI	KEBUTUHAN INFORMASI	Ket.
1	Heiter	Satpol PP Tanggamus	Rencana Kegiatan 2020	Terpenuhi
2	Filda	Inspektorat	Dokumen Perencanaan	Terpenuhi
3	Sigit	Satpol PP Pesibar	SIP POLPP	Terpenuhi
4	Desy	Satpol PP Way Kanan	SIP POLPP	Terpenuhi
5	Wahyu	Satpol PP Metro	App Jafung POLPP	App belum aktif/ dalam proses
6	Kabid SDM POL PP Pesawaran	Satpol PP Pesawaran	Informasi Pejabat Fungsional dan TPP	Terpenuhi
7	E'EF	Satpol PP Tanggamus	SIP POLPP	Terpenuhi
8	Hilda	Satpol PP Pesibar	Perda	Terpenuhi
9	Toru	Satpol PP Tulang Bawang	Informasi reset password aplikasi SIP POLPP	Terpenuhi



BAB V

PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Lampung ini dibuat, kritik dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan kedepan.

Semoga Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi dapat lebih optimal dan alokasi pendanaan sangat diperlukan untuk pelayanan dan kinerja yang lebih baik.