



BUPATI LAMPUNG SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
NOMOR : B/ 484 /IV.15/HK/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SECARA *ONLINE*
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, maka perlu menetapkan keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan Publik Secara *Online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Rodmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 10 Tahun 2020;
11. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan;
12. Peraturan Bupati Kabupaten Lampung Selatan Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Kelima Atas Perbup Lampung Selatan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK SECARA *ONLINE* PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik secara *Online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Selatan sebagaimana tercantum dalam lampiran, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu meliputi ruang lingkup jenis pelayanan publik adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N LAPOR);
- KETIGA : Masyarakat dalam melakukan proses pelayanan publik SP4N LAPOR dapat melalui Aplikasi www.lapor.go.id;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu wajib dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Selatan sebagaimana dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kalianda
pada tanggal 6 September 2022
BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO

Tembusan, Yth

1. Kepala Bappeda Kabupaten Lampung Selatan.
2. Inspektur Kabupaten Lampung Selatan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
 NOMOR : B/ 404 /IV.15/HK/2022
 TANGGAL : 6 September 2022

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE
 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

A. ASPEK PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelapor mempunyai Akun 2. Pelapor menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. 3. Laporan bukan merupakan ujaran kebencian, sara dan caci-maki. 4. Laporan yang dilaporkan tidak masih dalam proses penanganan.
3.	Prosedur/ Mekanisme Pelayanan	A. Prosedur menyampaikan laporan 1. Laporan disampaikan melalui situs www.lapor.go.id , sms 1078, Aplikasi Mobile, Twitter. 2. Login ke www.lapor.go.id 3. Pelapor harus mengisi a. Judul Laporan : Kesimpulan dari permasalahan inti dari laporan yang disampaikan. b. Isi Laporan : Kronologis kejadian yang ingin dilaporkan. c. Tanggal kejadian : Tanggal ketika pelapor mendapat pelayanan yang kurang memuaskan. d. Lokasi kejadian : Lokasi pelapor menerima pelayanan yang kurang memuaskan. e. Pelapor mengupload laporan ke Aplikasi www.lapor.go.id f. Pelapor menunggu hasil atau jawaban dari laporan. B. Prosedur Pengelolaan Laporan SP4N Lapor 1. Admin Pengelola Laporan menerima laporan dari masyarakat.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Admin Pengelola Laporan menerima laporan yang diteruskan admin pusat. 3. Admin Memverifikasi laporan : <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas pelapor b. Aspek layanan publik yang dikeluhkan c. Tempat dan waktu penyampaian. 4. Admin mengklasifikasi laporan dan mengkategorikan laporan. 5. Admin menentukan laporan berupa anonim atau rahasia. 6. Admin menentukan program prioritas laporan 7. Admin mendisposisikan laporan ke unit kerja terkait. 8. Admin menindak lanjuti laporan yang telah didisposisikan
4.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan laporan paling lambat 5 hari kerja.
5.	Tarif biaya pelayanan	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian pengaduan/laporan
7.	Penanganan, Pengaduan/ Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Kominfo Kabupaten Lampung Selatan menangani Pengaduan/Laporan di Bidang Informasi Publik 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui telepon/sms/wa/website/ twitter. 3. Jawaban laporan yang disampaikan di jawab secara online.

B. ASPEK PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik 4. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2012. 5. Keputusan Bupati Lampung Selatan Nomor : B/167/IV.15/HK/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi dan Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan.

2.	Sarana & Pra Sarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer 2. Alat tulis kantor 3. Telepon 4. Jaringan WiFi 5. Website 6. Meja kerja 7. Kursi Kerja
3.	Kompetensi Pelaksanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai standar operasional prosedur 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan informasi publik. 3. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pengawasan dan evaluasi setiap bulan. 2. Bidang Informasi Publik melakukan verifikasi laporan dan melaporkan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelayanan Publik berjumlah 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tersebut.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bebas dari pungutan liar. Tersedianya fasilitas yang representatif.
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun untuk dilakukan perbaikan demi meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO