

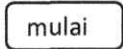
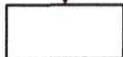
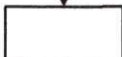
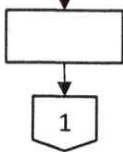


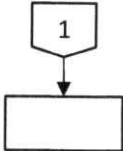
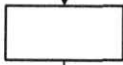
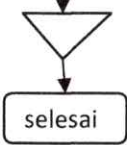
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI LAMPUNG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
TAHUN 2024

 PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG		Nomor SOP	Desember 2024
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Pengesahan	
		Disahkan oleh	
		Nama SOP	Kepala Bappeda Provinsi Lampung
			Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;		1. Petugas Keamanan (Satpam) yang mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, kruk;	
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;		2. Petugas Layanan Informasi yang memiliki kemampuan dasar bahasa isyarat, mengetahui penggunaan alat bantu tunanetra/tunarungu;	
3. Pedoman Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan;		3. Petugas Pelayanan Publik lainnya yang berkompeten sesuai tugas dan fungsi.	
Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;			
4. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 37 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung.			
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1. SOP Permintaan Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan;		1. Komputer dan printer;	
2. SOP Pengaduan dan Saran Layanan Publik Bappeda;		2. Tablet dengan aplikasi komunikasi	
3. SOP Pelayanan Konsultasi Perencanaan.		3. Wifi	
		4. Kursi roda, tongkat, kruk,	
		5. Alat bantu tunanetra/tunarungu	
		6. ATK	
		7. Ruang tunggu prioritas ramah kelompok rentan	
Peringatan		Pencatatan dan pendataan	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, dapat menurunkan tingkat kepuasan publik atas pelayanan informasi pada Bappeda Provinsi Lampung.		Disimpan sebagai bank data elektronik dan data manual di Bappeda Provinsi Lampung.	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas Keamanan	Petugas Layanan Prioritas	Petugas Layanan Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon layanan (kelompok rentan) datang ke Kantor Bappeda melalui pintu masuk/gerbang dan melapor kepada Petugas Keamanan Petugas Keamanan menerima tamu dengan senyum, salam, sapa dan meminta tamu menunjukkan KTP serta menanyakan keperluan untuk dicatat dalam register				- KTP Tamu - Buku Register	1 menit	Tamu Tercatat	
2	Petugas Keamanan mengarahkan/memandu tamu untuk parkir di area khusus prioritas kelompok rentan, Jika tamu membutuhkan alat bantu difabel/lansia, Petugas Keamanan meminjamkan alat bantu (kursi roda/tongkat/kruk) yang tersedia dan mengantarkan tamu menuju ruang/loket khusus prioritas kelompok rentan				Alat bantu difabel/lansia	1 menit	- Parkir aman - Alat bantu digunakan	
3	Petugas Layanan Prioritas menerima tamu dengan senyum, salam, sapa, dan menyediakan alat bantu tunarungu/tunanetra jika diperlukan, meminta KTP untuk ditukarkan dengan kartu tamu dan melakukan registrasi permintaan layanan				- Tablet - KTP - Kartu Tamu - Komputer	2-6 menit	- Komunikasi lancar - Data Layanan	
4	Petugas Layanan Prioritas menyampaikan permintaan layanan kepada Petugas Pelayanan Informasi				Form Layanan	1-2 menit	Informasi kebutuhan layanan/data	

5	Petugas Pelayanan Informasi datang ke ruang pelayanan publik, memanggil tamu, dan memberikan pelayanan informasi sesuai permintaan tamu, Selesai memberikan layanan, Petugas Pelayanan Informasi meminta bantuan Petugas Keamanan untuk mengantarkan tamu ke meja layanan informasi untuk konfirmasi akhir				- Komputer - WiFi - Dokumen Informasi	15 menit	Layanan Informasi	
6	Petugas Layanan Prioritas menawarkan pengisian survei kepuasan layanan publik, Petugas Layanan Prioritas menerima kembali alat bantu yang telah selesai dipinjam dan mengembalikan KTP tamu				- Data Survei, - Alat Bantu, - KTP	2-3 menit	KTP Kembali ke Tamu	
7	Petugas Keamanan mempersilakan tamu menuju tempat parkir/pintu keluar dengan senyum, salam, sapa					2-3 menit	Tamu keluar dengan nyaman	

**KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH,**



ELVIRA UMIHANNI, S.P., M.T
NIP. 19730524 199703 2 002
Pembina Utama Madya