



**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jl. Robert Wolter Monginsidi No. 223, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung 35215  
Telp. (0721) 485458, 482688 Fax. (0721) 486396  
www.bappeda.lampungprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**PROVINSI LAMPUNG**

**NOMOR : 050/ 871/ VI.01/ 4PTD/ 2022 .**

**TENTANG**

**PENUNJUKAN TIM OPERATOR CALL CENTER**  
**BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022**

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**PROVINSI LAMPUNG,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan pelayanan publik yang sederhana, cepat, berkualitas, tepat sasaran dan terkoordinasi terhadap semua pertanyaan, saran, kritik maupun keluhan masyarakat terkait kinerja instansi pemerintah, maka perlu membentuk Tim Operator *Call Center* Bappeda Provinsi Lampung;
- b. bahwa berkaitan dengan huruf (a) tersebut di atas, agar pelaksanaannya dapat berjalan tertib, lancar, terkoordinasi, berdayaguna dan berhasil guna perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung tentang Pembentukan Tim Operator *Call Center* Bappeda Provinsi Lampung;
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - Undangan;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun Anggaran 2022;



12. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 57 Tahun 2021 tentang Penjabaran APBD Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2022;
13. Surat Keputusan Gubernur Lampung Nomor: G/ 615 / V.14 / HK / 2020 tentang Pembentukan Tim Terpadu Koordinasi Layanan *Call Center* (0811-790-5000) Pemerintah Provinsi Lampung Tanggal 29 Desember 2020;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG TENTANG PENUNJUKAN TIM OPERATOR *CALL CENTER* BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022.**
- KESATU : Menunjuk personil tim Operator *Call Center* Bappeda Provinsi Lampung beserta tugas dalam melaksanakan kegiatan;
- KEDUA : Tim Operator *Call Center* Bappeda Provinsi Lampung terdiri dari Koordinator dan Operator;
- KETIGA : Koordinator mempunyai tugas untuk:
1. Melakukan pengawasan dan memberikan pengarahan untuk pelaksanaan tugas operator;
  2. Memberikan bimbingan dan saran kepada operator supaya pelaksanaan pekerjaan berjalan lancar;
  3. Mengatur dan menetapkan jadwal piket para operator;
- KEEMPAT : Operator mempunyai tugas untuk:
1. Menanggapi aspirasi publik berupa permohonan, saran, pertanyaan dan kritik melalui telepon, SMS maupun *WhatsApp* (WA) ke 0811-790-5000 dari masyarakat dan diteruskan ke group WA Komunikasi Publik;
  2. Tanggapan telah diberikan kepada operator *Call Center* Pemerintah Provinsi Lampung tidak lebih dari 24 jam;
  3. Informasi yang telah diberikan akan dikirim kembali kepada tim *Call Center* untuk *forward* (kirim ulang) ke masyarakat (pelapor/penanya).
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Telukbetung

Pada tanggal : 12 Agustus 2022



KEPALA BADAN,

**Ir. MULYADI IRSAN, M.T.**

Pembina Utama Madya

NIP. 19670517 199303 1 011

**Tembusan:**

1. Wakil Gubernur Lampung di Telukbetung (sebagai laporan);
2. Masing-masing anggota Tim yang bersangkutan.



LAMPIRAN: KEPUTUSAN KEPALA BAPPEDA  
PROVINSI LAMPUNG  
NOMOR : 050/871/VI.01/UPTD/ 2022  
TANGGAL : 12 Agustus 2022.

**SUSUNAN TIM OPERATOR CALL CENTER  
BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022**

| No. | Nama                                                                    | Jabatan Dalam Tim |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1   | Sekretaris Bappeda Provinsi Lampung                                     | Koordinator       |
| 2   | Kepala UPTD Pusat Data dan Informasi Pembangunan Daerah Bappeda Lampung | Wakil Koordinator |
| 3   | Fitria Wulandari, S.I.Kom.                                              | Operator 1        |
| 4   | Henny Pusfita Sari, S.P.W.K.                                            | Operator 2        |
| 5   | Apriyan Barus, S.Kom.                                                   | Operator 3        |
| 6   | Aprilia Tiara Putri, A.Md.S.I                                           | Operator 4        |



KEPALA BADAN,

Ir. MULYADI IRSAN, M.T.

Pembina Utama Madya

NIP. 19670517 199303 1 011