



# PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK INSPEKTORAT

Jalan Pangeran Cinata, Ngabang, Kabupaten Landak, Kode Pos 79354  
Laman inspektorat.landakkab.go.id Pos-el inspektoratlandak@gmail.com

## KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK NOMOR 61 /INSPEKTORAT/TAHUN 2024

### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT KABUPATEN LANDAK

#### INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Landak;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaataan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- c. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Kabupaten Landak tentang Standar Pelayanan Publik Inspektorat Kabupaten Landak;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 55 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2023 tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1032);
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 6 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2023 Nomor 6);
20. Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 414) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Landak Nomor 66 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2022 Nomor 66);
21. Peraturan Bupati Landak Nomor 65 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2023 Nomor 65);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT KABUPATEN LANDAK

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Inspektorat Kabupaten Landak sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi:  
Standar Pelayanan Publik tentang Penanganan Kasus Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk menangani kasus sebagaimana tertera pada Diktum KEDUA.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Inspektur ini dibebankan pada Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Landak Tahun 2024.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang  
pada tanggal,

2024

INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK,

  
HERI ADIWIJAYA, SE

Pembina Tingkat I

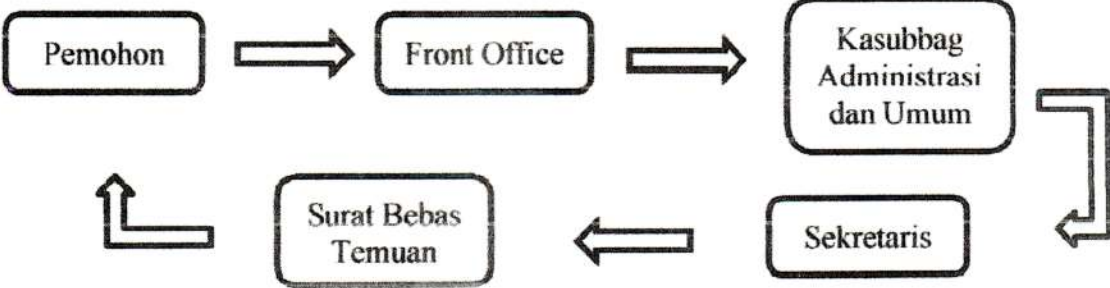
NIP. 19740705 200604 1 007

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK  
 NOMOR 61 /INSPEKTORAT/TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT  
 KABUPATEN LANDAK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

1. Pelayanan Surat Bebas Temuan

*Service Delivery*

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan.</li> <li>Surat Pernyataan Tidak Sedang Proses atau Menjalani Hukuman Disiplin dan/atau Proses Peradilan dari BKPSDM.</li> <li>SK CPNS.</li> <li>SK PNS.</li> <li>SK Pangkat Terakhir.</li> <li>Bukti Lapor LHKAN/SPT.</li> <li>Surat Keterangan Persetujuan Pimpinan.</li> <li>Surat Pernyataan Tidak Dalam Proses Tuntutan Kerugian Negara/Daerah Terhadap Pegawai Negeri Bukan Bendahara/Pejabat Lainnya.</li> </ol>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR     A[Pemohon] --&gt; B[Front Office]     B --&gt; C[Kasubbag Administrasi dan Umum]     C --&gt; D[Sekretaris]     D --&gt; E[Surat Bebas Temuan]     E --&gt; A     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan dan melampirkan dokumen persyaratan melalui Front Office;</li> <li>Front Office memverifikasi dokumen dan memproses permohonan untuk menerbitkan Surat Keterangan Bebas Temuan;</li> <li>Kepala Subbagian Administrasi dan Umum memverifikasi draft Surat Keterangan Bebas Temuan dan membubuhkan paraf apabila sudah sesuai, selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris Inspektorat;</li> <li>Sekretaris Inspektorat membubuhkan paraf dan menyampaikan kepada Inspektur, selanjutnya diberi nomor, digandakan dan diberi cap;</li> <li>Pemohon dapat mengambil Surat Keterangan Bebas Temuan di Front Office.</li> </ol>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian 14 (Empat Belas) Hari Kerja.</p>
4.	<p>Biaya (Tarif) Gratis/tidak dipungut biaya.</p>
5.	<p>Produk Pelayanan Surat Bebas Temuan.</p>

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerimaan berkas dilakukan melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>1) tatap muka langsung kepada Petugas Informasi; atau</li> <li>2) berkas dikirim langsung pada alamat kantor Inspektorat Kabupaten Landak.</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lambat 14 (Empat Belas) Hari.</li> </ul>


### *Manufacturing*

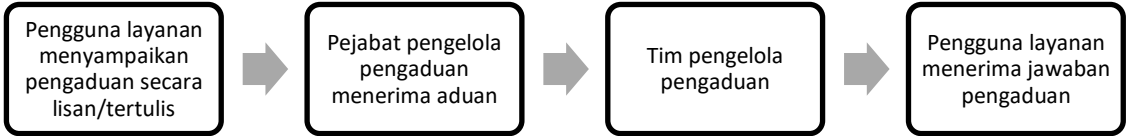
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2023 tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2024;</li> <li>h. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara;</li> <li>i. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi;</li> <li>j. Peraturan Bupati Landak Nomor 66 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;</li> <li>k. Peraturan Bupati Landak Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Administrasi Pemerintah Kabupaten Landak;</li> </ul>
2.	Sarana, Prasaranan dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang layanan informasi, ruang tunggu, ruang pelayanan, toilet, mushola, tempat parkir.</li> <li>b. Komputer/laptop.</li> <li>c. Printer.</li> <li>d. ATK.</li> <li>e. Jaringan/akses internet.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil dan terbuka.</li> </ul>

4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) Orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

## 2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	a. Laporan Pengaduan. b. Tanda Pengenal/Identitas. c. Form Disposisi. d. Rekomendasi LHE SP4N-LAPOR. e. Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan. f. Dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan. g. Pemantauan Hasil Pemeriksaan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Masyarakat/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Menerima Layanan Pengaduan] </pre> <p>Prosedur:</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas <i>front office</i>; b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu; c. Menerima Informasi dari Petugas <i>front office</i>; d. Menerima layanan pengaduan dari masyarakat dan meneruskan ke Inspektur Pembantu Wilayah IV.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	a. Pengaduan yang bersifat normatif: 5 (Lima) Hari Kerja. b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan: 14 (Empat Belas) Hari Kerja. c. Pengaduan yang berkadar pengawasan: 60 (enam puluh) Hari Kerja.
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis/tidak dipungut biaya.

5.	Produk Pelayanan
	Matrik Perkembangan Tindak Lanjut.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) pos-el: <a href="mailto:inspektoratlandak@gmail.com">inspektoratlandak@gmail.com</a>;</li> <li>4) online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR     A[Peguna layanan menyampaikan pengaduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Peguna layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### *Manufacturing*


1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;</li> <li>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2023 tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2024;</li> <li>j. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> </ol>

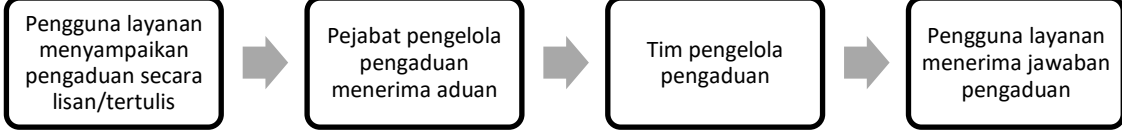


	<p>k. Peraturan Bupati Landak Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Administrasi Pemerintah Kabupaten Landak;</p> <p>l. Peraturan Bupati Landak Nomor 66 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang layanan informasi, ruang tunggu, ruang pelayanan, toilet, mushola, tempat parkir.</p> <p>b. Komputer/laptop.</p> <p>c. Printer.</p> <p>d. ATK.</p> <p>e. Jaringan/akses internet.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	Memiliki Pengetahuan dalam Bidang Pelayanan Publik dan Informatika.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) Orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

### 3. Pelayanan Reviu

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<p>a. SK Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT).</p> <p>b. Surat Tugas.</p> <p>c. Dokumen Pendukung.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Front Office]     B --&gt; C[Menerima Layanan Reviu] </pre> <p>Prosedur:</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menyampaikan surat permintaan reviu ke Inspektorat;</p> <p>b. Menerima Informasi dari Petugas <i>Front Office</i>;</p> <p>c. Menerima Layanan Reviu.</p>


3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	7 (Tujuh) Hari Kerja.
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis/tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan
	Laporan Hasil Reviu.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) pos-el: <a href="mailto:inspektoratlandak@gmail.com">inspektoratlandak@gmail.com</a>;</li> <li>4) online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR     A[Peguna layanan menyampaikan pengaduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Peguna layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### *Manufacturing*

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Reviu Atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Berbasis Akrual;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;</li> <li>f. Peraturan Bupati Landak Nomor 66 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;</li> </ol>
2.	<p>Sarana, Prasaranan dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang layanan informasi, ruang tunggu, ruang pelayanan, toilet, mushola, tempat parkir.</li> <li>b. Komputer/laptop.</li> <li>c. Printer.</li> <li>d. ATK.</li> <li>e. Jaringan/akses internet.</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tentang pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah. b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan. c. Memiliki integritas tinggi.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) Orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

#### 4. Pelayanan Konsultasi/ Pendampingan/Asistensi *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas. b. Dokumen/berkas pendukung. c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Front Office]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi/ Pendampingan/ Asistensi] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna Layanan datang ke Inspektorat Kabupaten Landak untuk melakukan Konsultasi/Pendampingan/Asistensi;</li> <li>Tamu menuju bagian Front Office untuk menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan ke Inspektorat;</li> <li>Bagian Front Office akan melakukan konfirmasi dan mengarahkan ke Sekretariat atau Inspektur Pembantu sesuai dengan tujuan Konsultasi/Pendampingan/Asistensi;</li> <li>Jika Sekretariat atau Inspektur Pembantu siap menerima tamu, Front Office akan mengantarkan tamu ke ruangan yang dituju. Jika tidak, disampaikan kepada tamu untuk membuat janji terlebih dahulu.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	a. Administrasi: 15 (Lima Belas) Menit. b. Konsultasi: sesuai materi Konsultasi/Pendampingan/Asistensi.
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis/tidak dipungut biaya.

5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi/Pendampingan/Asistensi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) pos-el: <a href="mailto:inspektoratlandak@gmail.com">inspektoratlandak@gmail.com</a>;</li> <li>4) online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR     A[Peguna layanan menyampaikan pengaduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Peguna layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>


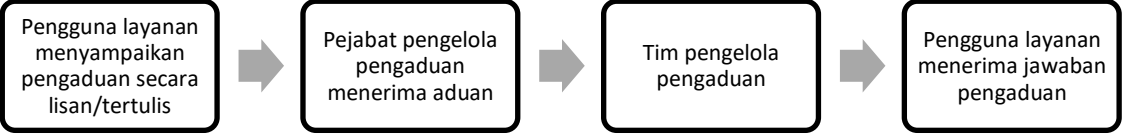
### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;</li> <li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 66 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasaranan dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang layanan informasi, ruang tunggu, ruang pelayanan, toilet, mushola, tempat parkir.</li> <li>b. Jaringan/akses internet.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi/Pendampingan/Asistensi.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) Orang.

6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

## 5. Pelayanan Pengendalian Gratifikasi

### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	a. Laporan Penerimaan Gratifikasi. b. Tanda Pengenal/Identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Pelapor] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Menerima Layanan Pengendalian Gratifikasi] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelapor menuju ke Petugas <i>Front Office</i> Inspektorat;</li> <li>Menyampaikan laporan penerimaan gratifikasi;</li> <li>Mengisi form gratifikasi melalui aplikasi Gratifikasi Online (GOL).</li> </ol>
1.	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 (Tiga Puluh) Hari Kerja.
2.	Biaya (Tarif)
	Gratis/tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan
	SK Penetapan Gratifikasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tatap muka langsung kepada Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG);</li> <li>tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>pos-el: <a href="mailto:inspektoratlandak@gmail.com">inspektoratlandak@gmail.com</a>;</li> <li>online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>);</li> <li>aplikasi Gratifikasi Online (GOL).</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	--

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Administrasi Pemerintah Kabupaten Landak;</li> <li>f. Peraturan Bupati Landak Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak;</li> <li>g. Peraturan Bupati Landak Nomor 66 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;</li> <li>h. Keputusan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasaranan dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang layanan informasi, ruang tunggu, ruang pelayanan, toilet, mushola, tempat parkir.</li> <li>b. Komputer/laptop.</li> <li>c. Printer.</li> <li>d. ATK.</li> <li>e. Jaringan/akses internet.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami peraturan tentang gratifikasi.</li> <li>b. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.

5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) Orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.



INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK,

HERI ADIWIJAYA, SE

Pembina Tingkat I

NIP. 19740705 200604 1 007

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK  
NOMOR 61 /INSPEKTORAT/TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT  
KABUPATEN LANDAK

SUSUNAN TIM PENYUSUN STANDAR PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT  
KABUPATEN LANDAK

NO	JABATAN/TUGAS POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Inspektur	Pembina
2.	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Landak	Ketua
3.	Kasubbag Administrasi dan Umum Inspektorat Kabupaten Landak	Sekretaris
4.	Inspektur Pembantu Wilayah I Kabupaten Landak	Anggota
5.	Inspektur Pembantu Wilayah II Kabupaten Landak	Anggota
6.	Inspektur Pembantu Wilayah III Kabupaten Landak	Anggota
7.	Inspektur Pembantu Wilayah IV Kabupaten Landak	Anggota
8.	Inspektur Pembantu Wilayah V Kabupaten Landak	Anggota
9.	Kepala Sub Bagian Perencanaan Inspektorat	Anggota
10.	Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat	Anggota
11.	Auditor Inspektorat	Anggota
12.	Pelaksana	Anggota



INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK,

HERI ADIWJAYA, SE

Pembina Tingkat I

NIP. 19740705 200604 1 007