



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG INSPEKTORAT

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 110
Telp/ Faks. (0534) 32539 -32002 Kode Pos : 78813

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN KETAPANG NOMOR 61/ITKAB-A1/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN KETAPANG

INSPEKTUR KABUPATEN KETAPANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk lebih menjamin konsistensi pelayanan, baik dari segi mutu, waktu dan tahapan kegiatan, maka Inspektorat Kabupaten Ketapang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, perlu menetapkan Standar Pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Inspektur.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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 5034);

4. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);
7. Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Kegiatan Consulting pada Inspektorat Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2022 Nomor 79);
8. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2021 Nomor 69);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan:
1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
 2. Pelayanan Pelaporan Gratifikasi; dan
 3. Pelayanan Kegiatan Consulting :
 - a. Konsultasi melalui tatap muka
 - b. Konsultasi melalui Web
 - c. Consulting Bimbingan Teknis/Sosialisasi
 - d. Consulting Asistensi/Pendampingan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 27 Maret 2023

~~INSPEKTUR KABUPATEN KETAPANG~~



[Handwritten Signature]
REPALANTO

A. JENIS PELAYANAN

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
2. Pelayanan Pelaporan Gratifikasi
3. Pelayanan Kegiatan Consulting :
 - a. Konsultasi melalui tatap muka
 - b. Konsultasi melalui Web
 - c. Consulting Bimbingan Teknis/Sosialisasi
 - d. Consulting Asistensi/Pendampingan

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Pengaduan yang masuk harus memenuhi sekurang - kurangnya mencakup informasi sebagai berikut : 1. Identitas pelapor (KTP) 2. Tanggal pelaporan 3. Dokumen yang dilampirkan dalam pengaduan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pelapor] --> B[Kotak Pengaduan/ Subbag Umum] B --> C[Menerima Tanda Terima] </pre> </div> Prosedur : 1. Tamu/Pelapor menuju kotak pengaduan/Subbag Umum. 2. Menyampaikan keperluan dan kelengkapan pengaduan. 3. Menerima tanda terima penyampaian pelaporan.
3	Jangka waktu penyelesaian	: Administrasi : 15 Menit Penanganan Pengaduan : 30 Hari (Paling Lama Ditanggapi)
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Penanganan/ Fasilitasi Pengaduan Masyarakat
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka Langsung 2) Kotak Pengaduan Inspektorat 3) Website :www.inspektorat.ketapangkab.go.id/pengaduan-masyarakat/ 4) Email Inspektorat : inspektorat@ketapangkab.go.id 5) Loker/Bagian Umum Inspektorat/Ruang Pelayanan Pengaduan Inspektorat 6) Nomor yang bisa dihubungi Telpon/WA : 0822 5454 6925 7) SP4N-LAPOR b. Alur Pengaduan : <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div>

			<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1) Jika terdapat kekurangan dokumen Tim meminta kelengkapan kepada pelapor jika dipenuhi pengaduan tidak dapat dilanjutkan.</p> <p>2) Pengaduan yang lengkap paling lambat 30 hari kerja.</p>
Manufacturing			
No.	komponen	:	uraian
7	Dasar Hukum	:	Keputusan Bupati Nomor 42/ITKAB/2020 tentang Tim Penelaah dan Verifikator Penanganan Kasus Pengaduan Masyarakat.
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Ruang Pelayanan Pengaduan, Meja Informasi, Wifi, Toilet, Musholla, Parkir
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: a. Ketua : 1 Orang b. Sekretaris : 1 Orang c. Anggota : 4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat c. Memahami kebijakan dan peraturan terakit d. Telah mengikuti Diklat Auditor/PPUPD Ahli/Terampil e. Memiliki etika pelayanan yaitu bertanggung jawab, sopan, ramah, komunikatif, terbuka, adil dan disiplin
11	Pengawasan Internal	:	a. Audit Internal b. Kaji Ulang Manajemen c. Atasan Langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan/tertulis dan seterusnya sesuai bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. c. Ditangani oleh Tim yang telah ditunjuk dalam Keputusan Bupati sesuai kapasitas pada jabatan/bidangnya
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor Inspektorat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku. b. Penerimaan tamu di ruang tunggu pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Dilakukan rapat staf evaluasi kinerja yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Kasubbag, Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana minimal per triwulan dalam satu tahun. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per triwulan dalam satu tahun.

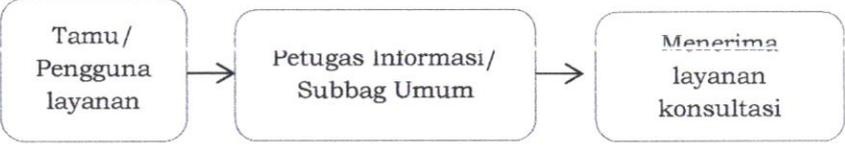
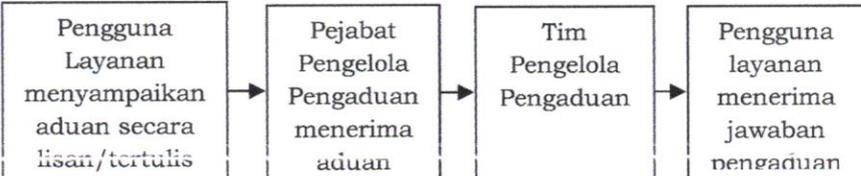
2. Pelayanan Pelaporan Gratifikasi

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Laporan gratifikasi sekurang-kurangnya memuat : 1. Identitas pelapor, terdiri dari nama dan alamat lengkap, jabatan, unit kerja, alamat email dan/atau nomor telepon; 2. Bentuk dan jenis gratifikasi yang telah dilakukan, yaitu penolakan, penerimaan, pemberian dan/atau pemberian atas permintaan; 3. Spesifikasi wujud dari benda gratifikasi, contohnya uang, tiket perjalanan dan sebagainya; 4. Waktu dan/atau rentang waktu dan lokasi dilakukannya praktek gratifikasi; 5. Nama pihak/lembaga pemberi, penerima atau peminta gratifikasi; 6. Nilai/perkiraan nilai materi dari benda gratifikasi; dan 7. Dokumen kelengkapan pendukung lainnya
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pelapor] --> B[Petugas Informasi /Subbag Umum] B --> C[Menerima Layanan Tim UPG] C --> D[Menerima Layanan Pelaporan Gratifikasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tamu/Pelapor menuju petugas informasi/subbag umum. 2) Menyampaikan maksud dan tujuan. 3) Diarahkan kepada Tim UPG oleh petugas informasi. 4) Menerima layanan pengaduan gratifikasi oleh UPG/SK Penetapan Barang Gartifikasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	: Administrasi : 15 Menit Penyelesaian Penanganan Pelaporan : 30 Hari (Paling Lama)
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Penanganan/ Fasilitasi Pelaporan Gratifikasi
6	Pengelolaan Pengaduan	: <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung 2) Website pelaporan online : www.gol.kpk.go.id 3) Email Inspektorat : inspektorat@ketapangkab.go.id 4) Loker/ Bagian Umum Inspektorat/Ruang Pelayanan Pengaduan Inspektorat 5) Nomor yang bisa dihubungi Telpon/WA : 0822 5454 6925 6) SP4N-LAPOR <p>b. Alur Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaporan barang gratifikasi yang tidak tahan lama paling lambat 7 harin kerja. 2) Pelaporan barang gratifikasi berupa uang atau barang berharga perlu diteruskan kepada KPK RI sehingga penyelesaian selambat-lambatnya 30 hari kerja.

Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: Keputusan Sekretaris Daerah Nonor 166/ITKAB-S.1/2021 tentang Perubahan Atas Lampiran keputusan Sekretaris Daerah Nomor 24/Itkab-S.1/2021 Tentang Pembentukan Unit Pengendalian Gratifikasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Ruang Pelaporan Gratifikasi, Meja Informasi, Wifi, Toilet, Musholla, Parkir
9	Jumlah Pelaksana	: Petugas: a. Ketua : 1 Orang b. Sekretaris : 1 Orang c. Anggota : 8 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami SOP Pelayanan Pelaporan Gratifikasi c. Memahami kebijakan dan peraturan terakit d. Telah mengikuti Diklat/Bimtek/Sosialisasi Pengendalian Gratifikasi e. Memiliki etika pelayanan yaitu bertanggung jawab, sopan, ramah, komunikatif, terbuka, adil dan disiplin
11	Pengawasan Internal	: a. Audit Internal b. Kaji Ulang Manajemen c. Atasan Langsung
12	Jaminan Pelayanan	: a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan/tertulis dan seterusnya sesuai bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. c. Ditangani oleh Tim yang telah ditunjuk dalam Keputusan Bupati sesuai kapasitas pada jabatan/bidangnya
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: a. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor Inspektorat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku. b. Penerimaan tamu di ruang tunggu pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: a. Dilakukan rapat staf evaluasi kinerja yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Kasubbag , Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana minimal per triwulan dalam satu tahun. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per triwulan dalam satu tahun.

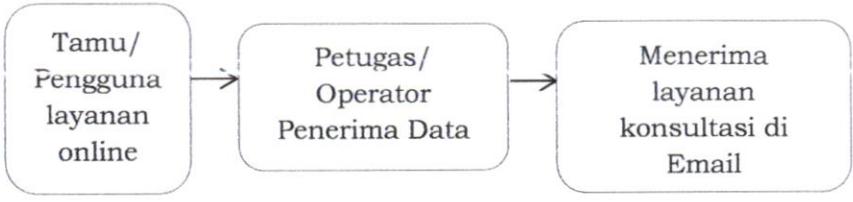
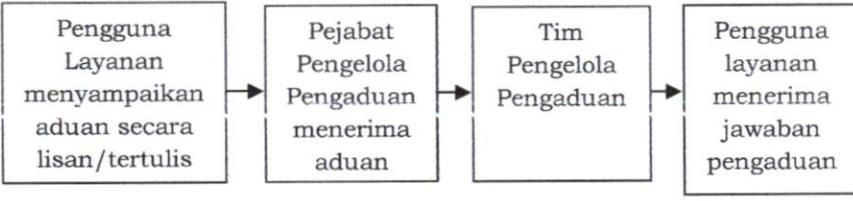
3. Pelayanan Kegiatan Consulting

a. Konsultasi melalui tatap muka

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Permintaan layanan harus memenuhi sekurang-kurangnya mencakup informasi sebagai berikut : 1. Identitas (nama dan alamat rumah/kantor); 2. Ringkasan hal yang akan dimintakan layanannya/ dokumen keperluan konsultasi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna layanan] --> B[Petugas Informasi/ Subbag Umum] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> Prosedur : 1) Tamu/Pelapor menuju petugas informasi/subbag umum. 2) Menyampaikan maksud, tujuan dan kelengkapan persyaratan. 3) Menerima layanan consulting oleh tim yang menangani materi consulting yang diminta.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 2-8 jam untuk tatap muka;
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Konsultansi/Konseling
6	Pengelolaan Pengaduan	: a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap muka langsung 2) Kotak Pengaduan Inspektorat; 3) Email Inspektorat : inspektorat.ketapangkab@gmail.com 4) Loker/ Bagian Umum Inspektorat/Ruang Pelayanan 5) Nomor yang bisa dihubungi Telpon/WA : 0822 5454 6925 6) SP4N-LAPOR b. Alur Pengaduan .  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian 1) Jika terdapat kekurangan dokumen Tim meminta kelengkapan kepada pelapor jika dipenuhi pengaduan tidak dapat dilanjutkan. 2) Pengaduan yang lengkap paling lambat 30 hari kerja.
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Bupati Ketapang Nomor 79 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Kegiatan Consulting Pada Inspektorat Kabupaten Ketapang.
8	Sarana dan Prasarana	: Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Ruang Pelayanan Consulting/Konsultasi, Meja Informasi, Wifi, Toilet, Musholla, Parkir
9	Jumlah Pelaksana	: Petugas: 1-5 Orang (sesuai materi konsultasi)

10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Telah mengikuti Diklat/Bimtek/Sosialisasi/Pelatihan Kantor Sendiri materi konsultasi terkait; b. Menguasai materi terkait pengawasaan dan mampu memberikan penyampaian materi dengan baik; c. Dapat mengoperasikan computer dan alat kerja terkait.
11	Pengawasan Internal	:	Atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan/tertulis dan seterusnya sesuai bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Untuk pelayanan dikantor dilakukan dalam ruangan khusus <i>consulting</i> Inspektorat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf evaluasi kinerja yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Kasubbag, Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana minimal per triwulan dalam satu tahun. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per triwulan dalam satu tahun.

b. Konsultasi melalui Web

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Permintaan layanan harus memenuhi sekurang-kurangnya mencakup informasi sebagai berikut : 1. Identitas (nama dan alamat rumah/kantor); 2. Ringkasan hal yang akan dimintakan layanannya dan/atau lampiran file dokumen keperluan konsultasi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna layanan online] --> B[Petugas/Operator Penerima Data] B --> C[Menerima layanan konsultasi di Email] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tamu/Pelapor menyampaikan permohonan konsultasi dengan mengakses layanan online melalui melalui website inspektorat.ketapangkab.go.id; Email Inspektorat : inspektorat.ketapangkab@gmail.com dan Aplikasi <i>e-consulting</i>. 2) Operator menerima data dan mengecek kelengkapan persyaratan, untuk kemudian disampaikan kepada Tim Consulting yang menangani materi konsultasi. 3) Menerima layanan/materi consulting melalui email layanan online.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari kerja untuk online atau email.
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Konsultansi/Konseling Online
6	Pengelolaan Pengaduan	: <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung 2) Kotak Pengaduan Inspektorat; 3) Email Inspektorat : inspektorat.ketapangkab@gmail.com 4) Loker/ Bagian Umum Inspektorat/Ruang Pelayanan 5) Nomor yang bisa dihubungi Telpon/WA : 0822 5454 6925 6) SP4N-LAPOR <p>b. Alur Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika terdapat kekurangan dokumen Tim meminta kelengkapan kepada pelapor jika dipenuhi pengaduan tidak dapat dilanjutkan. 2) Pengaduan yang lengkap paling lambat 30 hari kerja.
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Bupati Ketapang Nomor 79 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Kegiatan Consulting Pada Inspektorat Kabupaten Ketapang

8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang Tunggu, Ruang Konsultasi yang dilengkapi dengan Komputer/Laptop, Printer, Meja Kerja, Jaringan Internet, Website Inspektorat, Email Inspektorat.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: 5 Orang Operator 1-5 Orang Jabatan Fungsional (sesuai materi konsultasi)
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Telah mengikuti Diklat/Bimtek/Sosialisasi/Pelatihan Kantor Sendiri materi konsultasi terkait; b. Menguasai materi terkait pengawasaan dan mampu memberikan penyampaian materi dengan baik; c. Dapat mengoperasikan computer dan alat kerja terkait.
11	Pengawasan Internal	:	Atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan/tertulis dan seterusnya sesuai bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Untuk pelayanan dikantor dilakukan dalam ruangan khusus <i>consulting</i> /ruang rapat Inspektorat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Dilakukan rapat staf evaluasi kinerja yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Kasubbag, Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana minimal per triwulan dalam satu tahun. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per triwulan dalam satu tahun.

c. Consulting Bimtek/Sosialisasi

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Permintaan layanan harus memenuhi sekurang-kurangnya mencakup informasi sebagai berikut : 1. Identitas (nama dan alamat rumah/kantor); 2. Ringkasan hal yang akan dimintakan layanannya/ dokumen keperluan konsultasi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna layanan] --> B[Petugas Informasi/ Subbag Umum] B --> C[Pelaksanaan Consulting Bimtek/Sosialisasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tamu/Pelapor menuju petugas informasi/subbag umum. 2) Menyampaikan maksud, tujuan dan kelengkapan persyaratan. 3) Menerima layanan consulting bimtek/sosialisasi sesuai kesepakatan.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1-2 hari untuk pelaksanaan Bimtek
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Bimbingan Teknis/Sosialisasi
6	Pengelolaan Pengaduan	: <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung 2) Kotak Pengaduan Inspektorat; 3) Email Inspektorat : inspektorat.ketapangkab@gmail.com 4) Loker/ Bagian Umum Inspektorat/Ruang Pelayanan 5) Nomor yang bisa dihubungi Telpon/WA : 0822 5454 6925 6) SP4N-LAPOR <p>b. Alur Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika terdapat kekurangan dokumen Tim meminta keengkapan kepada pelapor jika dipenuhi pengaduan tidak dapat dilanjutkan. 2) Pengaduan yang lengkap paling lambat 30 hari kerja.
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Bupati Ketapang Nomor 79 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Kegiatan Consulting Pada Inspektorat Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Ruang Pelayanan Consulting/Konsultasi, Meja Informasi, Wifi, Toilet, Musholla, Parkir
9	Jumlah Pelaksana	: Petugas: 1-5 Orang (sesuai materi konsultasi)
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Telah mengikuti Diklat/Bimtek/Sosialisasi/Pelatihan Kantor Sendiri materi konsultasi terkait;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Menguasai materi terkait pengawasan dan mampu memberikan penyampaian materi dengan baik; c. Dapat mengoperasikan computer dan alat kerja terkait.
11	Pengawasan Internal	: Atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan/tertulis dan seterusnya sesuai bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Untuk pelayanan dikantor dilakukan dalam ruangan khusus <i>consulting</i> atau di tempat yang disepakati sedangkan layanan melalui jaringan (<i>online</i>) dilakukan melalui zoom meeting atau lainnya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf evaluasi kinerja yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Kasubbag, Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana minimal per triwulan dalam satu tahun. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per triwulan dalam satu tahun.

d. Consulting Asistensi/Pendampingan

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: <u>Permintaan layanan harus memenuhi sekurang-kurangnya mencakup informasi sebagai berikut :</u> 1. Identitas (nama dan alamat rumah/kantor); 2. Ringkasan hal yang akan dimintakan layanannya/ dokumen keperluan konsultasi..
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna layanan] --> B[Petugas Informasi/ Subbag Umum] B --> C[Menerima layanan konsultasi Asistensi/Pendampingan] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tamu/Pelapor menuju petugas informasi/subbag umum. 2) Menyampaikan maksud, tujuan dan kelengkapan persyaratan. 3) Menerima layanan consulting Asistensi/Pendampingan.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1-3 hari untuk Asistensi/Pendampingan
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Asistensi/Pendampingan
6	Pengelolaan Pengaduan	: <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung 2) Kotak Pengaduan Inspektorat; 3) Email Inspektorat : inspektorat.ketapangkab@gmail.com 4) Loker/ Bagian Umum Inspektorat/Ruang Pelayanan 5) Nomor yang bisa dihubungi Telpon/WA : 0822 5454 6925 6) SP4N-LAPOR <p>b. Alur Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika terdapat kekurangan dokumen Tim meminta kelengkapan kepada pelapor jika dipenuhi pengaduan tidak dapat dilanjutkan. 2) Pengaduan yang lengkap paling lambat 30 hari kerja.
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Bupati Ketapang Nomor 79 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Kegiatan Consulting Pada Inspektorat Kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Ruang Pelayanan Consulting/Konsultasi, Meja Informasi, Wifi, Toilet, Musholla, Parkir
9	Jumlah Pelaksana	: Petugas: 1-5 Orang (sesuai materi konsultasi)
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Telah mengikuti Diklat/Bimtek/Sosialisasi/Pelatihan Kantor Sendiri materi konsultasi terkait;

			<p>b. Menguasai materi terkait pengawasan dan mampu memberikan penyampaian materi dengan baik;</p> <p>c. Dapat mengoperasikan computer dan alat kerja terkait.</p>
11	Pengawasan Internal	:	Atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
12	Jaminan Pelayanan	:	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan/tertulis dan seterusnya sesuai bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Untuk pelayanan dikantor dilakukan dalam ruangan khusus <i>consulting</i> Inspektorat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<p>a. Dilakukan rapat staf evaluasi kinerja yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Kasubbag, Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana minimal per triwulan dalam satu tahun.</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per triwulan dalam satu tahun.</p>

INSPEKTUR KABUPATEN KETAPANG,


 REPALIANTO