



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INSPEKTORAT PROVINSI

Jalan Sutan Syahrir No.3
Telepon: Inspektur 0561-760280, Sekretariat 0561-760282 Fax. 760281
email :inspektorat@kalbarprov.go.id
PONTIANAK 78116

KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: 83 TAHUN 2021

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN BARAT
KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN**

- 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
 - 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 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);

10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat. (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 97), sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat, (Berita Daerah Tahun 2019 Nomor 63).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Penetapan Standar pelayanan Publik pada Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.
- KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
 - 2) Standar Pelayanan Pelaporan Gratifikasi;
 - 3) Standar Pelayanan Whistle Blower System;
 - 4) Standar Pelayanan LAPOR-SP4N;
 - 5) Standar Pelayanan Pengaduan Saber Pungli;
 - 6) Standar Pelayanan Surat Bebas Temuan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA 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 : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

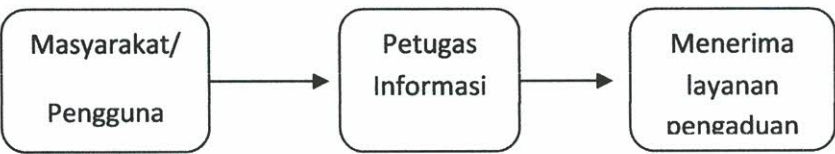
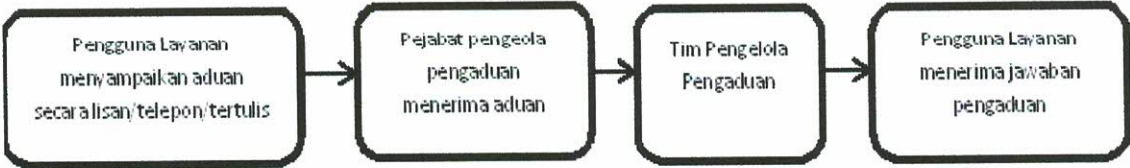
Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 25 Februari 2021



LAMPIRAN
 KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 272 TAHUN 2020
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA INSPEKTORAT
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Laporan Pengaduan minimal harus memenuhi kriteria 3W (What, Where, When); b. Dokumen/bukti pendukung; c. Identitas Pelapor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/Pengguna] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan pengaduan] </pre> <p>Prosedur :</p> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan pengaduan dari masyarakat dan meneruskan ke Inspektur Pembantu V
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	90 Hari Kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0823-4858-2192 4) Telp. Inspektur (0561) 760280, Sekretariat (0561) 760282 5) Faximile : (0561) 760281 6) Email : inspektorat@kalbarprov.go.id 7) Website : https://inspektorat.kalbarprov.go.id/ 8) Lapor-SP4N : https://lapor.go.id
	b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 90 hari kerja.
--	--

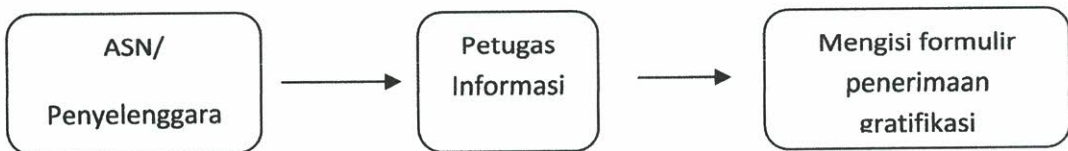
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat; g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat; i. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 124 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Pengawasan Intern di Lingkungan Pemerintah Provinsi
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan aduan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengaduan masyarakat c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	16 (enam belas) orang
6.	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, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Menjaga kerahasiaan dan melindungi pelapor c. Pelayanan dilaksanakan di ruangan Kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sultan Syahrir No. 3, Pontianak dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

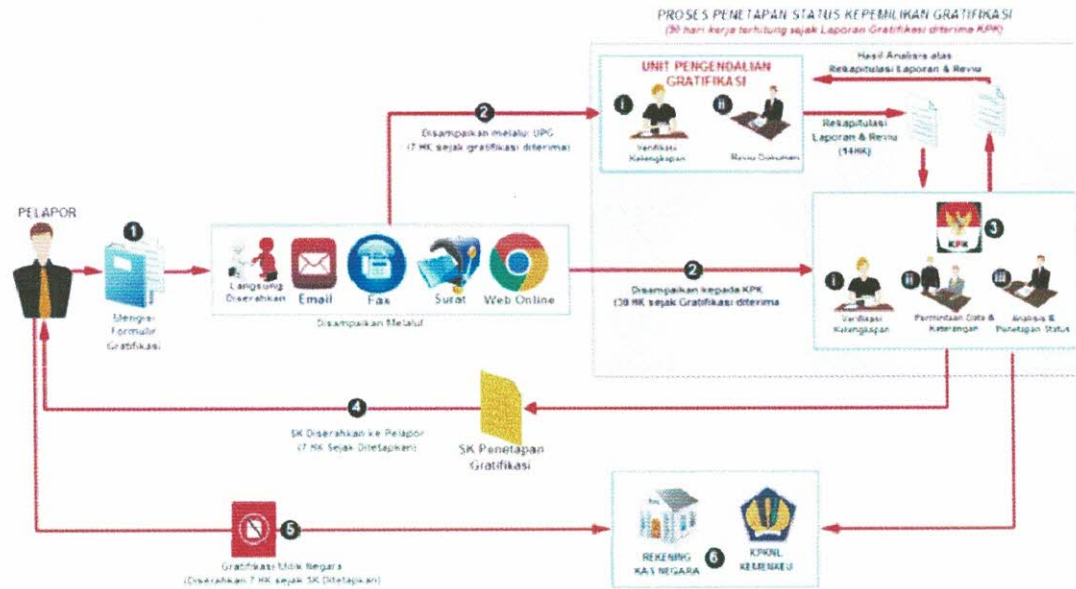
2. Pelayanan Pelaporan Gratifikasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Laporan penerimaan gratifikasi b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[ASN/ Penyelenggara] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Mengisi formulir penerimaan gratifikasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> ASN/Penyelenggara Negara (pelapor) menuju ke Petugas Informasi Menyampaikan laporan penerimaan Gratifikasi Mengisi formulir Gratifikasi Surat pemberitahuan pelaporan gratifikasi dan pemanfaatan barang hasil gratifikasi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian 28 hari kerja
4.	Biaya (tarif) Gratis
5.	Produk Pelayanan SK Penetapan Gratifikasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG); Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 0823-4858-2192 Telp. Inspektur (0561) 760280, Sekretariat (0561) 760282

- 5) Faximile : (0561) 760281
- 6) Email : admin.upg@kalbarprov.go.id
- 7) Website: <https://inspektorat.kalbarprov.go.id/>
- 8) Laporan-SP4N : <https://lapor.go.id>

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150); b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250); c. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 56 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat d. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 675 /ITPROV/2014 tentang Pembentukan Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) dan Sekretariat UPG di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan aduan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.

3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengendalian Gratifikasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	10 (sepuluh) orang
6.	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, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Menjaga kerahasiaan dan melindungi pelapor c. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir No. 3 Pontianak dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Pelayanan Whistle Blower System

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Laporan pengaduan dari pelapor (whistleblower) minimal harus memenuhi kriteria 3W (What, Where, When); b. Bukti pendukung laporan; c. Tanda pengenalan/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pelapor/ whistleblower] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima pelapor] </pre>

	<p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelapor/Whistleblower menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan laporan pengaduan disertai bukti pendukung yang kuat d. Mempublikasikan hasil tindak lanjut serta disampaikan kepada whistleblower e. Pemberian penghargaan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	15 Hari Kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0823-4858-2192 4) Telp. Inspektur (0561) 760280, Sekretariat (0561) 760282 5) Faximile : (0561) 760281 6) Email : whistleblower@kalbarprov.go.id 7) Website : https://inspektorat.kalbarprov.go.id/ 8) LAPOR-SP4N : https://lapor.go.id <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A["Pelapor/ Whistleblower Pelapor Mengadukan indikasi melalui system elektronik dengan menggunakan nama samaran (anonym) atau menyampaikan secara langsung"] --> B["Petugas Melakukan verifikasi pengaduan"] B --> C["Mempublikasi kan hasil tindak lanjut serta disampaikan kepada whistleblower"] C --> D["Pemberian penghargaan"] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3851)b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);c. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635)d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan aduan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;b. Tempat parkir, mushola;c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatanb. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Whistle Blower Systemc. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkaitd. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	12 (Dua Belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Menjaga kerahasiaan dan melindungi pelapor c. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor Inspektorat Provinsi Kalbar dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Pelayanan LAPOR-SP4N

Service Delivery

1.	Persyaratan				
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan b. Aspirasi c. Permintaan Informasi 				
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
	<pre> graph LR A[Masyarakat/ Pengguna] --> B[Masuk ke website www.lapor.go.id, SMS 1708, atau masuk ke aplikasi android dan IOS "SP4N-LAPOR!"] B --> C[Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian hasil pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR-SP4N.] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat (pelapor) menuju website www.lapor.go.id , SMS 1708, atau masuk ke aplikasi android dan IOS “SP4N-LAPOR!”, dengan ketentuan : b. <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #c00000; color: white; padding: 5px;">PENGADUAN</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #c00000; color: white; text-align: center; vertical-align: middle; width: 20px;">W A J I B</td> <td style="padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Judul Laporan: Merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu Laporan yang disampaikan. 2. Isi Laporan: Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS. 3. Tanggal Kejadian: Tanggal ketika Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan. 4. Lokasi Kejadian: Lokasi Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan (Lebih spesifik anda menginput, lebih baik). </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #c00000; color: white; text-align: center; vertical-align: middle;">O P S I O N A L</td> <td style="padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi tujuan: instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan. 2. Kategori laporan: kategori yang sesuai dengan laporan yang diadakan. 3. Anonim: membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!. 4. Rahasia: membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!, misalnya pada isi laporan, anda menyertakan No. Identitas, maka jika pertimbangannya demi keamanan data anda, sebaiknya dirahasiakan. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri. 5. Lampiran: Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen. </td> </tr> </table> </div>	W A J I B	<ol style="list-style-type: none"> 1. Judul Laporan: Merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu Laporan yang disampaikan. 2. Isi Laporan: Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS. 3. Tanggal Kejadian: Tanggal ketika Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan. 4. Lokasi Kejadian: Lokasi Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan (Lebih spesifik anda menginput, lebih baik). 	O P S I O N A L	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi tujuan: instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan. 2. Kategori laporan: kategori yang sesuai dengan laporan yang diadakan. 3. Anonim: membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!. 4. Rahasia: membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!, misalnya pada isi laporan, anda menyertakan No. Identitas, maka jika pertimbangannya demi keamanan data anda, sebaiknya dirahasiakan. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri. 5. Lampiran: Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.
W A J I B	<ol style="list-style-type: none"> 1. Judul Laporan: Merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu Laporan yang disampaikan. 2. Isi Laporan: Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS. 3. Tanggal Kejadian: Tanggal ketika Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan. 4. Lokasi Kejadian: Lokasi Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan (Lebih spesifik anda menginput, lebih baik). 				
O P S I O N A L	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi tujuan: instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan. 2. Kategori laporan: kategori yang sesuai dengan laporan yang diadakan. 3. Anonim: membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!. 4. Rahasia: membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!, misalnya pada isi laporan, anda menyertakan No. Identitas, maka jika pertimbangannya demi keamanan data anda, sebaiknya dirahasiakan. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri. 5. Lampiran: Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen. 				

ASPIRASI

WAJIB

1. **Judul Laporan:** Merupakan kesimpulan dari aspirasi.
2. **Isi Laporan:** Menceritakan aspirasi apa yang Anda inginkan dari pengelola pelayanan publik.
3. **Asal Pelapor:** Lokasi dimana Anda melakukan aspirasi.

OPSIONAL

1. **Instansi tujuan:** instansi yang berwenang terhadap aspirasi yang diberikan.
2. **Kategori laporan:** kategori yang sesuai dengan aspirasi yang diberikan.
3. **Anonim:** membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!.
4. **Rahasia:** membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri.
5. **Lampiran:** Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.

PERMINTAAN INFORMASI

WAJIB

1. **Judul Laporan:** Merupakan kesimpulan dari permintaan informasi.
2. **Isi Laporan:** Menceritakan permintaan informasi apa yang ada inginkan dari pengelola pelayanan publik.
3. **Asal Pelapor:** Lokasi dimana Anda melakukan permintaan informasi.

OPSIONAL

1. **Instansi tujuan:** instansi yang berwenang terhadap permintaan informasi yang diinginkan.
2. **Kategori laporan:** kategori yang sesuai dengan informasi yang diinginkan.
3. **Anonim:** membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!.
4. **Rahasia:** membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri.
5. **Lampiran:** Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.

- c. Jika dalam waktu 60 (enam puluh) hari pengelola belum juga mendapat tanggapan yang layak, maka pengelola menanyakan kepada pelapor apakah bersedia untuk dibantu menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman
- d. Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian hasil pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR-SP4N.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

5 Hari

4. Biaya (tarif)

Gratis

5. Produk Pelayanan

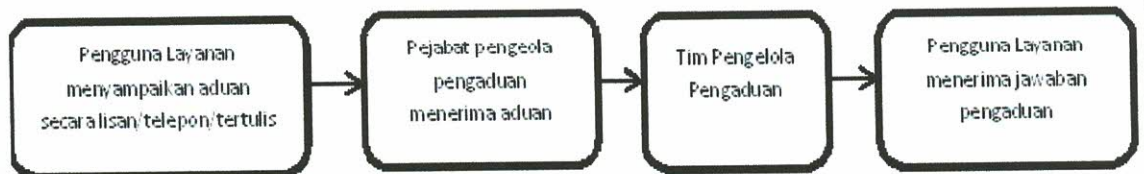
Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Keterbukaan Informasi

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) SMS 1708, atau masuk ke aplikasi android dan IOS "SP4N-LAPOR!"
- 2) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

b. Alur Penanganan Pengaduan :



	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 10 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	---

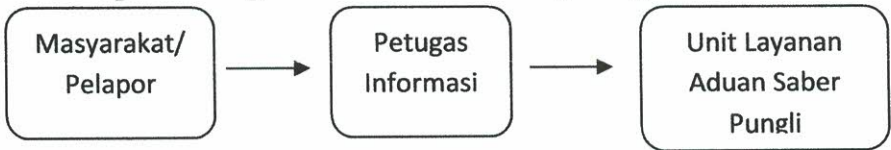

Manufacturing

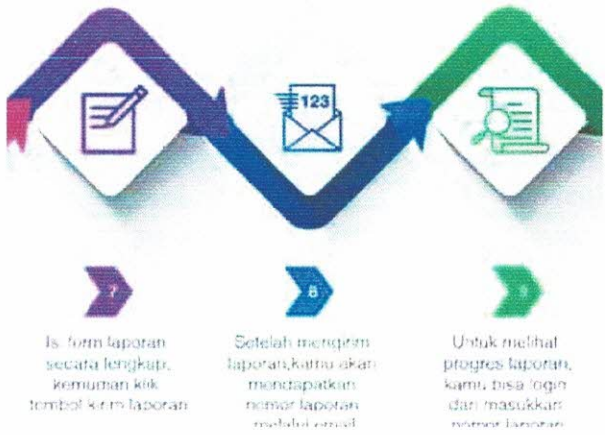
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan aduan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan LAPOR-SP4N c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol 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, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor Inspektorat Provinsi Kalbar dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

5. Pelayanan Pengaduan Saber Pungli

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p>a. Laporan pengaduan indikasi disertai bukti-bukti yang kuat</p> <p>b. Kartu Identitas Pelapor</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<p>1. Pelapor mengadukan secara langsung</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pelapor] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Unit Layanan Aduan Saber Pungli] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi dan memperlihatkan identitas</p> <p>b. Mengisi buku tamu</p> <p>c. Menerima layanan pengaduan</p> <p>2. Pelapor Mengadukan indikasi melalui system elektronik melalui website : https://saberpungli.id/</p>  <p>Klik www.saberpungli.id, kemudian klik menu registrasi</p> <p>Isi form registrasi secara lengkap kemudian klik daftar</p> <p>Ces, email kamu untuk mendapatkan kode aktivasi dan klik tombol aktivasi</p> <p>Aktivasi akun kamu dengan memasukkan username dan kode aktivasi</p> <p>Setelah terdaftar, kamu bisa login di halaman beranda www.saberpungli.id</p> <p>Klik pada bagian laporan pungli</p>

	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	15 Hari Kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Rekomendasi Hasil Pemeriksaan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0823-4858-2192 4) Email : inspektorat@kalbarprov.go.id 5) <i>Online</i> melalui website https://saberpungli.id/ atau https://inspektorat.kalbarprov.go.id/ atau https://lapor.go.id <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana dirubah dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
----	---

	<p>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 112);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 124 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Pengawasan Intern di Lingkungan Pemerintah Provinsi</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan aduan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi</p> <p>b. Tempat parkir, mushola</p> <p>c. Komputer, WIFI public</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Saber Pungli</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat pada atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	16 (enam belas) orang
6.	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, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Rekomendasi hasil pemeriksaan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Menjaga kerahasiaan informasi / keterangan dari pemohon dan termohon</p> <p>c. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Irban, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

6. Pelayanan Surat Bebas Temuan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi SK Jabatan Terakhir b. Surat Keterangan Tidak Pernah Terlibat Kerugian Negara dari Kepala Perangkat Daerah c. Surat Keterangan dari Bendahara tentang hutang/piutang d. surat permohonan dari kepala Perangkat Daerah untuk penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan yang ditujukan kepada Inspektur Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pemohon (ASN Pemprov)] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Verifikasi Data/Berkas] C --> D[Surat Bebas Temuan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan berkas dan mengisi buku tamu; c. Verifikasi berkas sesuai persyaratan; d. Jika Berkas Lengkap maka akan dilajukan untuk diproses Surat Bebas Temuan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	14 Hari Kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Bebas Temuan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerimaan Berkas dilakukan melalui Tatap Muka langsung kepada Petugas Informasi atau berkas dikirim langsung pada alamat Kantor Inspektorat Prov. Kalbar b. Jangka Waktu Penyelesaian : Paling lambat 14 Hari

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat; g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

	<p>h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat;</p> <p>i. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 124 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Pengawasan Intern di Lingkungan Pemerintah Provinsi</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan aduan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi.</p> <p>b. Tempat parkir, mushola</p> <p>c. Komputer, WIFI publik</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP)</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	10 (sepuluh) orang
6.	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, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Menjaga kerahasiaan</p> <p>c. Pelayanan dilaksanakan di ruangan Kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir No. 3, Pontianak dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

