



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
INSPEKTORAT DAERAH

Jl. BatuSisir – Bukit Arai Gedung PTSP– Email : inspektorat@natunakab.go.id

**KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
NOMOR 12 TAHUN 2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN NATUNA
INSPEKTUR DAERAH,**

- Menimbang : a. bahwa dalam mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN NATUNA

KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA : Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari:

1. Fasilitasi Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi;
2. Fasilitasi Pelayanan Pelaporan LHKPN dan LHKASN;
3. Fasilitas Kegiatan Asistensi;
4. Fasilitasi Kegiatan Konsultasi;
5. Fasilitasi Kegiatan Sosialisasi;
6. Fasilitasi Pelayanan Publik;
7. Fasilitasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Fasilitasi Penanganan Pengendalian Gratifikasi.

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 4 Maret 2024

INSPEKTUR DAERAH,



ROBERTUS L.S, S.H., M.M
NIP. 19720101 200012 1 010

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN INSPEKTUR
 DAERAH NOMOR 12 TAHUN
 2024 TENTANG STANDAR
 PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 INSPEKTORAT DAERAH
 KABUPATEN NATUNA

**STANDAR PELAYANAN
 DILINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN NATUNA**

1. FASILITASI PENANGANAN PENGADUAN TINDAK PIDANA KORUPSI

NAMA PERANGKAT DAERAH	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna/ Inspektur Pembantu IV
1. Persyaratan	: 1. Bukti Indentitas Pelapor ; 2. Bukti pendukung pelaporan;
2. Prosedur	: 1. Pengaduan dugaan tindak pidana korupsi disampaikan kepada Inspektorat Daerah melalui tim penerima dan penelaah pengaduan (kotak pengaduan di inspektorat Daerah atau email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id) 2. Pengaduan dengan menyertakan indentitas lengkap dan menyerahkan bukti-bukti pendukung. 3. Tim penerima dan penelaah pengaduan meneliti kelengkapan dan menelaah pengaduan. 4. Tim Penerima dan penelaah pengaduan memberikan pertimbangan kepada Inspektur Daerah apakah pengaduan layak atau tidak layak untuk ditindaklanjuti. 5. Untuk pengaduan yang tidak layak untuk ditindaklanjuti Inspektur Daerah menerbitkan surat pemberitahuan kepada yang menyampaikan pengaduan (whistle blower). 6. Untuk pengaduan yang dinyatakan layak ditindaklanjuti dengan dilakukan audit investigatif. 7. Hasil audit investigatif dituangkan dalam Laporan Hasil Audit Investigatif. 8. Laporan Hasil Investigatif disampaikan kepada Bupati dan Pimpinan Objek Pemeriksaan. 9. Inspektorat Daerah melakukan monitoring secara periodik terhadap tindak lanjut hasil audit investigatif dan melaporkan perkembangannya kepada Bupati.
3. Jangka waktu pelayanan	240 Menit
4. Biaya / Tarif	RP. 0,- (tidak ada biaya)
5. Produk Layanan	1. Laporan hasil Telaah atas Pengaduan. 2. Laporan Hasil Audit Investigatif (LHAI).
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan	Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln. Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :

<p>7. Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. 2. Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2016 tentang Tata Cara Tuntutan Ganti Kerugian Negara/Daerah terhadap Pegawai Negeri Bukan Bendahara atau Pejabat lain. 5. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani dilingkungan instansi pemerintah. 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 133 Tahun 2018 tentang penyelesaian tuntutan ganti kerugian daerah terhadap pegawai negeri bukan bendahara atau pejabat lain. 8. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2007 tentang Tata Cara Penyelesaian ganti kerugian negara terhadap bendahara. 9. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50). Tentang (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50; 10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 37 Tahun 2020 tentang tata cara penanganan pengaduan tindak pidana korupsi Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 37 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 265) 11. Peraturan Bupati Natuna Nomor 65 Tahun 2022 tentang Pengelolaan sarana pengaduan pelayanan publik (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 192) 12. Peraturan Bupati Natuna Nomor 107 Tahun 2022 tentang Pedoman Audit Investigatif; 13. Peraturan Bupati Natuna Nomor 108 Tahun 2022 tentang pedoman Audit Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 193) 14. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
<p>8. Sarana Prasarana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu 2. Pendingin Sirkulasi Ruangan 3. Air Minum

	4. Website Inspektorat 5. Komputer/PC
9. Kompetensi Pelaksana	1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Memegang teguh nilai kode etik pelayanan (Nilai dasar hak dan kewajiban, Larangan KKN, Diskriminasi, sanksi, penghargaan)
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh inspektorat daerah
11. Jumlah Pelaksana	2 Orang
12. Jaminan Pelayanan	1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapat pelayanan tepat waktu
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi dan rahasia
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

2. FASILITASI PELAYANAN PELAPORAN LHKPN DAN LHKAN

NAMA DAERAH	PERANGKAT	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna/ Inspektur Pembantu III
1. Persyaratan	:	1. FC KTP 2. FC SK Jabatan/PNS 3. Formulir Registrasi LHKPN 4. Bukti Pelaporan SPT Pajak Tahunan
2. Prosedur	:	1. Admin LHKPN/LHKAN menyiapkan bahan dan perangkat untuk pelayanan LHKPN/LHKAN. 2. ASN membawa persyaratan ke Admin LHKPN/LHKAN. 3. ASN mengisi formulir registrasi (bersifat tentatif) 4. Admin LHKPN/LHKAN meneliti dan menelaah kelengkapan dokumen yang diperlukan. 5. Menyiapkan waktu dan tempat untuk konsultasi dan koordinasi pengisian LHKPN/LHKAN. 6. Pelaksanaan konsultasi dan koordinasi.
3. Jangka waktu pelayanan		30 Menit
4. Biaya / Tarif		RP. 0,- (tidak ada biaya)
5. Produk Layanan		1. Data Master Jabatan untuk e_lhkpn. 2. Data Kepatuhan LHKPN dan LHKAN
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan		Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln. Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :
7. Dasar Hukum		1. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. 2. Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 4. Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 5. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 02 Tahun 2023 tentang Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Aparatur Negara (LHKAN). 8. Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi No. 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi No. 7 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pendaftaran, Pengumuman dan Pemeriksaan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara. 9. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 10. Peraturan Bupati Natuna No. 110 Tahun 2022 tentang Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna. 11. Keputusan Bupati Natuna No.114 Tahun 2023 tentang Unit Pengelola Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.
8. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu 2. Pendingin Sirkulasi Ruangan 3. Air Minum
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Memegang teguh nilai kode etik pelayanan (Nilai dasar hak dan kewajiban, Larangan KKN, Diskriminasi, sanksi, penghargaan)
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11. Jumlah Pelaksana	2 Orang
12. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapat pelayanan tepat waktu
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan ASN

3. FASILITASI KEGIATAN ASISTENSI

NAMA DAERAH	PERANGKAT	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna
1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan dari Organisasi Perangkat Daerah; 2. Data-data/ dokumen terkait; 3. OPD menyediakan sarana dan prasarana pendukung.
2. Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspektur Daerah Kabupaten Natuna menerima surat permintaan dari Organisasi Perangkat Daerah; 2. Selanjutnya membuat disposisi surat permintaan tersebut kepada Inspektur Pembantu (Irbn) untuk meminta masukan terkait dengan akan memenuhi, menunda atau menolak (persetujuan, penundaan, penolakan) permintaan kegiatan asistensi; 3. Irbn meneliti ketersediaan personil dan PKPT, jika pada saat itu tidak tersedia personil yang akan ditugaskan, maka diupayakan penundaan/penolakan dan segera dibuat surat penundaan/penolakan; 4. Apabila diperlukan, Inspektur Daerah Kabupaten Natuna dapat menugaskan personil untuk melakukan survey pendahuluan guna memperoleh gambaran lebih rinci mengenai kondisi atau kegiatan yang akan diasistensi agar dicapai hasil/ sasaran seperti yang diharapkan, dan hasil survey diharapkan diperoleh informasi mengenai lingkup pekerjaan, jangka waktu pelaksanaan setiap tahap, jumlah SDM yang dibutuhkan, rincian pekerjaan yang dilakukan, struktur organisasi dan job description, serta laporan kegiatan; 5. Pembuatan Naskah Kesepakatan Pelaksanaan Teknis; 6. Pembentukan Tim/ Penunjukan Personil; 7. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan menyiapkan Surat Tugas; 8. Penandatanganan Surat Tugas oleh Inspektur Daerah; 9. Pelaksanaan Kegiatan di Lapangan; 10. Pemaparan akhir hasil kegiatan Asistensi.
3. Jangka waktu pelayanan		120 Menit
4. Biaya / Tarif		RP. 0,- (tidak ada biaya)
5. Produk Layanan		Laporan Hasil Asistensi
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan		Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :

7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/220/M.PAN/7 /2008 Tentang Jabatan Fungsional Auditor dan Angka Kreditnya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2012; 3. Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia yang diterbitkan oleh Asosiasi Auditor Intern
8. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu 2. Pendingin Sirkulasi Ruangan 3. Air Minum
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan,santun) 3. Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11. Jumlah Pelaksana	4 Orang
12. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapat pelayanan tepat waktu
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	8. Survey kepuasan Masyarakat

4. FASILITASI KEGIATAN KONSULTASI

NAMA DAERAH	PERANGKAT	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna
1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Organisasi Perangkat Daerah 2. Data-data/ dokumen terkait
2. Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspektorat Daerah menerima permohonan dan/atau materi konsultasi dari Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Kabupaten Natuna; 2. Inspektur Daerah mendisposisikan kepada Irban untuk membahas materi konsultasi; 3. Irban membahas materi konsultasi dengan pejabat/pegawai dari OPD dan menuangkan basil pembahasan dalam draft jawaban konsultasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja; 4. Apabila draft jawaban konsultasi disetujui oleh Inspektur Daerah maka disusunlah jawaban final atas materi konsultasi;

	<p>5. Irban terkait menghubungi pejabat/pegawai OPD yang melakukan konsultasi untuk menjadwalkan pertemuan pembahasan materi konsultasi;</p> <p>6. Jawaban materi konsultasi disampaikan saat pertemuan pembahasan materi konsultasi pada waktu yang telah disepakati bersama;</p> <p>7. Kertas Kerja Kegiatan konsultasi, sebagai bagian dari tanggungjawab professional sebagai auditor intern pemerintah, maka setiap tahapan pelaksanaan kegiatan konsultasi, harus didukung dengan kertas kerja yang memadai dan diarsipkan.</p>
3. Jangka waktu pelayanan	60 Menit
4. Biaya / Tarif	Rp.0,- (tidak ada biaya)
5. Produk Layanan	Surat jawaban hasil konsultasi
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan	Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :
7. Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;</p> <p>2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/220/M.PAN/7/2008 Tentang Jabatan Fungsional Auditor dan Angka Kreditnya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2012;</p> <p>3. Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia yang diterbitkan oleh Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia.</p>
8. Sarana Prasarana	<p>1. Kursi Tunggu</p> <p>2. Pendingin Sirkulasi Ruangan</p> <p>8. Air Minum</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami regulasi terkait pelayanan</p> <p>2. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan,santun)</p> <p>3. Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan</p>
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11. Jumlah Pelaksana	4 Orang
12. Jaminan Pelayanan	<p>1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan</p> <p>2. Mendapat pelayanan tepat waktu</p>
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme

	2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

5. FASILITASI KEGIATAN SOSIALISASI

NAMA PERANGKAT DAERAH	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna
1. Persyaratan	: 1. Permintaan Organisasi Perangkat Daerah; 2. Pelaksanaan, Pembiayaan, penyediaan sarana dan prasarana oleh OPD;
2. Prosedur	: 1. Inspektur Daerah menerima surat permintaan permohonan narasumber kegiatan sosialisasi/bimbingan teknis/Diklat; 2. Inspektur Daerah menunjuk personil dengan mempertimbangkan kualifikasi, pengalaman, serta kemampuan yang memadai; 3. Inspektur Daerah mendisposisikan kepada Irban sesuai wilayah dan atau urusan auditi yang mengajukan permohonan narasumber; 4. Inspektur Pembantu melakukan reuiu jadwal penugasan narasumber dengan jadwal penugasan lainnya; 5. Irban meneruskan disposisi narasumber kepada tim/personil yang telah ditunjuk oleh Inspektur Daerah; 6. Irban berkoordinasi dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian untuk membuat konsep surat tugas dan membalas surat permohonan narasumber; 7. Kasubbag Umum dan Kepegawaian membuat Surat Tugas; 8. Tim/personil yang ditunjuk menyiapkan kelengkapan berkas penugasan, misalnya anggaran waktu, kartu penugasan, program kerja sebagai narasumber dan materi; 9. Berkas penugasan disampaikan kepada Irban untuk ditandatangani dan diteruskan kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian; 10. Kasubbag Umum dan Kepegawaian; 11. Menyampaikan surat tugas beserta kelengkapan kepada Inspektur Daerah; 12. Inspektur Daerah membubuhkan tandatangan pada konsep surat; 13. Surat Tugas disampaikan kepada Tim/personil yang bersangkutan melalui Irban; 14. Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi di lapangan.
3. Jangka waktu pelayanan	120 Menit
4. Biaya / Tarif	Tergantung jumlah jam dan standar honorarium narasumber
5. Produk Layanan	Laporan Kegiatan sebagai Narasumber

6. Identifikasi Penanganan Pengaduan	Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln. Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :
7. Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/220/M.PAN/7 /2008 Tentang Jabatan Fungsional Auditor dan Angka Kreditnya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2012; 3. Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia yang diterbitkan oleh Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia.
8. Sarana Prasarana	1. Kursi Tunggu 2. Pendingin Sirkulasi Ruangan 3. Air Minum
9. Kompetensi Pelaksana	1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) 3. Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11. Jumlah Pelaksana	4 Orang
12. Jaminan Pelayanan	1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapat pelayanan tepat waktu
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

6. FASILITASI PELAYANAN PUBLIK

NAMA PERANGKAT DAERAH	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna
1. Persyaratan	: 1. Surat Permintaan, Surat Tugas Organisasi Perangkat Daerah/Masyarakat. 2. Data Pendukung.
2. Prosedur	: 1. Menerima tamu, menyapa dan menanyakan keperluannya, jika keperluannya mencari informasi, bahan dan data diserahkan kepada Kasubbag Umum/petugas yang kompeten. 2. Menemui tamu dan mempersilakan duduk terlebih dahulu diruang tunggu, mengisi buku tamu, meminta identitas atau surat tugas.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Memperjelas muatan informasi, bahan dan data yang diperlukan jika informasi, bahan dan data ada tersedia disekretariat maka akan diberikan dengan mempersilakan difoto copy jika informasi, bahan dan data ada pada bagian lain maka tamu akan diantarkan. 4. Menyampaikan Informasi, blanko dan bahan pendukung kepada masing-masing yang berkompeten dan menyampaikan kepada tamu apa yang diperlukan. 5. Memberikan penjelasan dan menyerahkan secara sopan identitas atau surat tugas setelah selesai bertemu. 6. Menyapa Tamu dan kemudian tidak lupa mengucapkan terima kasih 7. Mengarsip Surat permintaan dan menyimpan kembali buku tamu dan merapikan ruang tunggu.
3. Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4. Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Tidak ada Biaya)
5. Produk Layanan	Data, Bahan Hasil Konsultasi, simpulan, Pengarahan Catatan petunjuk
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan	<p>Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln. Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :</p>
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. 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); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) 1. Keputusan Menpan RB No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 329).

8. Sarana Prasarana	1. Kursi Tunggu 2. Pendingin Sirkulasi Ruangan 8. Air Minum
9. Kompetensi Pelaksana	1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) 3. Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11. Jumlah Pelaksana	2 Orang
12. Jaminan Pelayanan	1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapat pelayanan tepat waktu
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

7. FASILITASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN DILINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

NAMA PERANGKAT DAERAH	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna
1. Persyaratan	: 1. Surat Permintaan, Surat Tugas Organisasi Perangkat Daerah/Masyarakat. 2. Data Pendukung.
2. Prosedur	: 1. Masyarakat/PNS dilingkungan Pemerintah Daerah menyampaikan pengaduannya kepada Inspektur Daerah bahwa ada masalah yang berkaitan dengan hal-hal tertentu dengan bukti dan penjelasan yang akurat. 2. Inspektur Daerah melalui Sekretaris menyiapkan tim penanganan pengaduan dan membuat surat tugas kepada tim untuk segera melaksanakan penanganan atas pengaduan dimaksud. 3. Tim yang menangani membuat PKA, KKA atau sejenisnya dan melakukan tugasnya dengan surat tugas dan kelengkapan lainnya, melaporkan diri dan meminta kejelasan kepada individu/OPD yang bersangkutan dan menemui orang-orang yang sesuai arahan Kepala OPD untuk menemukan data/bukti yang diperlukan secara coperatif. Setelah selesai melakukan pendampingan penanganan pengaduan maka tim melakukan rapat kecil bersama kepala OPD dan yang terlibat di OPD tersebut untuk penjelasan singkat dan arahan lainnya serta mohon diri tanda selesainya penugasan. 4. Membuat Laporan hasil pelaksanaan penanganan pengaduan dan disampaikan

	<p>kepada Inspektur Daerah melalui Supervisor.</p> <p>5. Penandatanganan Laporan oleh Inspektur Daerah apabila ditemukan hal yang kurang sesuai atau ada data yang kurang maka akan dikembalikan kepada Tim untuk disempurnakan.</p> <p>6. Hasil Laporan diperbanyak, dijilid dan disampaikan kepada OPD yang bersangkutan, Pihak lain yang berkepentingan dan diarsipkan.</p>
3. Jangka waktu pelayanan	120 Menit
4. Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Tidak ada Biaya)
5. Produk Layanan	<p>1. Laporan hasil Telaah atas Pengaduan.</p> <p>2. Laporan Hasil Penanganan Pengaduan.</p>
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan	<p>Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln. Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai- Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :</p>
7. Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang RI No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.</p> <p>2. Undang-undang RI No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Daerah.</p> <p>3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara.</p> <p>5. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50). Tentang (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50;</p> <p>6. Peraturan Bupati Natuna Nomor 37 Tahun 2020 tentang tata cara penanganan pengaduan tindak pidana korupsi Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 37 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 265)</p> <p>7. Peraturan Bupati Natuna Nomor 65 Tahun 2022 tentang Pengelolaan sarana pengaduan pelayanan publik (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 192)</p> <p>8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 107 Tahun 2022 tentang Pedoman Audit Investigatif;</p>

	<p>9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 108 Tahun 2022 tentang pedoman Audit Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 193)</p> <p>10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 25 Tahun 2023 Perubahan atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 37 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2023 Nomor 265).</p>
8. Sarana Prasarana	<p>1. Kursi Tunggu</p> <p>2. Pendingin Sirkulasi Ruangan</p> <p>3. Air Minum</p> <p>4. Website Inspektorat</p> <p>5. Komputer/PC</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami regulasi terkait pelayanan</p> <p>2. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)</p> <p>3. Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan</p>
10. Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11. Jumlah Pelaksana	4 Orang
12. Jaminan Pelayanan	<p>1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan</p> <p>2. Mendapat pelayanan tepat waktu</p>
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme</p> <p>2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,</p>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

8. FASILITAS PENANGANAN PENGENDALIAN GRATIFIKASI

NAMA PERANGKAT DAERAH	Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna
1. Persyaratan	: <p>1. Surat Permintaan, Surat Tugas Organisasi Perangkat Daerah/Masyarakat.</p> <p>2. Data Pendukung.</p>
2. Prosedur	: <p>1. Sekretaris mengusulkan untuk membentuk Tim Gratifikasi kepada Inspektur Daerah dan melakukan rapat dilingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna.</p> <p>2. Dalam rapat yang di Pimpin oleh Inspektur Daerah membentuk Tim dan memuat SK dengan kelengkapan personil dan tugas- tugasnya.</p> <p>3. Administrator memperbanyak dan menyampaikan SK Tim kepada Nama-nama yang tercantum dalam SK lengkap dengan penugasannya.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Di Pimpin oleh Sekretaris Tim melakukan Sosialisasi dilingkungan SKPD (Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna) agar menghindari semua bentuk gratifikasi dan melaksanakannya. 5. Tim bekerja menyiapkan bahan dan blanko isian dan kesiapan lainnya termasuk menerima Surat Tugas (jika diperlukan) 6. Tim melakukan pengolahan dan menerima laporan, melakukan koordinasi, memantau dan menindaklanjuti, meminta data dan informasi memberi rekomendasi untuk menghindari gratifikasi 7. setiap triwulan membuat laporan hasil pekerjaan kepada Inspektur Daerah untuk dianalisa ditindaklanjuti dan melanjutkan tugas berikutnya, apabila ada kekeliruan dikembalikan untuk disempurnakan. 8. Penyelesaian dan memperbanyak, mengarsipkan semua bukti dan perjanjian (jika ada) untuk diolah pada waktu yang telah ditentukan dan disampaikan secara terbatas kepada pihak yang berkepentingan.
3. Jangka waktu pelayanan	120 Menit
4. Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Tidak ada Biaya)
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Hasil Penanganan Gratifikasi. 2. Laporan Hasil Penanganan Gratifikasi.
6. Identifikasi Penanganan Pengaduan	<p>Email: aduan@inspektorat.natunakab.go.id Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, Jln. Batu Sisir Bukit Arai Gedung PTSP Ranai-Natuna Kepulauan Riau Telepon : Faksimilli :</p>
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. 2. Undang-undang RI No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Perbub Nomor 24 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna Tahun 2021 (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 24).
8. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu 2. Pendingin Sirkulasi Ruangan 3. Air Minum
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan,santun) 3. Patuh pada jam pelayanan, serta siap saat diutus pada jam diluar pelayanan saat diperlukan
10.Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung Pertahun
11.Jumlah Pelaksana	4 Orang

12.Jaminan Pelayanan	1. Mendapat pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapat pelayanan tepat waktu
13.Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi,
14.Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan Masyarakat

INSPEKTUR DAERAH,



ROBERTUS L.S, S.H., M.M

NIP. 19720101 200012 1 010