



PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG
INSPEKTORAT

Jl. Graha Pancasila No 42213 Telepon (0253) 201168
[https:// : www.inspektorat.pandeglangkab.go.id](https://www.inspektorat.pandeglangkab.go.id) - PANDEGLANG - 42213

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN PANDEGLANG

NOMOR : 800/KEP. 519 -INSP/III/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN PANDEGLANG

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan wewenang seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada inspektorat kabupaten pandeglang dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas publik;
 - b. bahwa untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf "a", maka perlu menetapkan Keputusan Inspektur kabupaten pandeglang tentang standar pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Pandeglang.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali Terakhir

Dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;
9. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 34 Tahun 2023 Tentang Pedoman PPID Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang
10. Keputusan Bupati Pandeglang Nomor : 500.12.12/Kep.227-Huk/2023 Tentang Penetapan Pejabat PLID Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU** : Menerapkan Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Pandeglang sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Pandeglang meliputi sebagaimana dimaksud diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Penanganan Pengaduan Masyarakat
 2. Pelayanan Permohonan Nara Sumber
 3. Pelayanan Permintaan Informasi/Data
 4. Pelayanan Konsultasi
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- KEEMPAT** : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pandeglang
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pandeglang
pada tanggal 11 Maret 2024

**INSPEKTUR
KABUPATEN PANDEGLANG**



HASAN BISRI, SE., M.Si
Pembina Tk.I /IV.b
NIP. 197304191999011001

1. PENERBITAN SURAT KETERANGAN BEBAS TEMUAN;Komponen *Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan keterangan bebas temuan dari perorangan maupun instansi;
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan Surat permohonan keterangan bebas temuan kepada Inspektur Kabupaten Pandeglang;2. Inspektur Kabupaten Pandeglang mendisposisi kepada Sekretaris untuk memproses permohonan keterangan bebas temuan;3. Sekretaris Inspektorat Kabupaten Pandeglang menelaah dan mendisposisi kepada Kasubag Analisis dan Evaluasi untuk memproses permohonan keterangan bebas temuan;4. Kasubag Analisis dan Evaluasi untuk mengkonfirmasi dan mengkoordinasi terkait temuan atas nama pemohon;5. Kasubag Analisis dan Evaluasi membuat konsep surat keterangan bebas temuan apabila pemohon tidak terdapat temuan hasil pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Pandeglang dan atau oleh Instansi Pemeriksa/pengawas Lainnya untuk diajukan kepada Inspektur melalui Sekretaris;6. Sekretaris meneliti dan memaraf konsep surat Keterangan Bebas Temuan dan diajukan kepada Inspektur;7. Inspektur Daerah meneliti dan menandatangani surat Keterangan Bebas Temuan dan memberikan kepada agendaris;8. Agendaris memberikan nomor surat dan stempel dan disampaikan kepada pemohon serta arsip;9. Pemohon menerima surat Keterangan Bebas Temuan
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas Temuan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">- Email : inspektoratkabpandeglang@gmail.com- Subag Adum dan Keuangan Alamat Kantor: Jl. Graha Pancasila No 2- Datang Langsung

- Komponen Perencanaan dan pengendalian Produksi Layanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pandeglang; 2. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 96 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat.
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Mesin Hitung, Printer, ATK
3	Kompetensi Pelaksana	Mempunyai kemampuan Administrasi dan ketelitian
4	Pengawasan Internal	1. Inspektur Kabupaten 2. Sekretaris selaku Pejabat Pengusul Angka Kredit
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan dan Keselamatan sangat diutamakan dan bebas dari praktek Pelayanan percaloan, pungutan liar dan suap. - Surat Keterangan dijamin Keasliannya (cap dan tanda tangan)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Pelayanan dengan survey IKM, secara rutin dan berkelanjutan setiap setahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

2. PEMBERIAN KONSULTASI/ADVICE;

Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Keputusan Inspektur Kabupaten Pandeglang Nomor tentang Pelaksanaan PKPTSurat Permohonan Konsultasi
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">Pengguna pelayanan dapat mengajukan layanan konsultasi dengan cara:<ol style="list-style-type: none">menghubungi administrator melalui nomor telepon pusat konsultasi untuk membuat perjanjian jadwal konsultasi sesuai waktu pelayanan;mengajukan permohonan konsultasi melalui email;dating langsung ke pusat konsultasi dengan mengisi form lembar konsultasi;melakukan konsultasi melalui aplikasi konsultasi;Tahapan dalam pengajuan layanan konsultasi melalui email antara lain:<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan konsultasi mengirimkan konsultasi melalui email inspektoratkabpandeglang@gmail.com;Administrator menerima dan meneruskan pengajuan pelayanan konsultasi kepada Bidang Pelayanan Konsultasi sesuai dengan bidang yang dikonsultasikan;Bidang Pelayanan Konsultasi memberikan dan mengisi saran-saran dan/atau pertimbangan yang diberikan pada Form Lembar Konsultasi;Administrator mengirimkan jawaban dalam form lembar konsultasi dari Bidang pelayanan sebagai balasan kepada pengguna layanan konsultasi melalui email.Tahapan dalam pengajuan layanan konsultasi dengan cara datang langsung ke pusat konsultasi antara lain:<ol style="list-style-type: none">Administrator menerima dan mencatat pengajuan pelayanan konsultasi dan menetapkan jadwal pelayanan konsultasi;Administrator memfasilitasi dan meneruskan pengajuan pelayanan konsultasi kepada Bidang Pelayanan Konsultasi sesuai dengan bidang yang dikonsultasikan;Bidang Pelayanan Konsultasi melaksanakan aktivitas pelayanan konsultasi;Bidang Pelayanan Konsultasi memberikan dan mengisi saran-saran dan/atau pertimbangan yang diberikan pada Form Lembar Konsultasi;

		<p>4. Tahapan dalam pengajuan layanan konsultasi melalui Aplikasi Pusat Konsultasi antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verifikator menerima dan meneruskan pengajuan pelayanan konsultasi kepada Bidang Pelayanan Konsultasi sesuai dengan bidang yang dikonsultasikan; Bidang Pelayanan Konsultasi memberikan dan mengisi saran-saran dan/atau pertimbangan yang diberikan melalui Aplikasi Pusat Konsultasi; Pengguna layanan konsultasi mengisi kritik, saran dan evaluasi melalui Form Lembar Evaluasi Pelayanan Konsultasi atau melalui Aplikasi Konsultasi;
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas Temuan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : inspektoratkabpandeglang@gmail.com - Subag Adum dan Keuangan Alamat Kantor: Jl. Graha Pancasila No 2 - Datang Langsung

- Komponen Perencanaan dan pengendalian Produksi Layanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>3. Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pandeglang;</p> <p>4. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 96 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat.</p>
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Mesin Hitung, Printer, ATK
3	Kompetensi Pelaksana	Mempunyai kemampuan Administrasi dan ketelitian
4	Pengawasan Internal	<p>3. Inspektur Kabupaten</p> <p>4. Sekretaris selaku Pejabat Pengusul Angka Kredit</p>
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan dan Keselamatan sangat diutamakan dan bebas dari praktek Pelayanan percaloan, pungutan liar dan suap. - Surat Keterangan dijamin Keasliannya (cap dan tanda tangan)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Pelayanan dengan survey IKM, secara rutin dan berkelanjutan setiap setahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

3. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

- Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Pengaduan dari Masyarakat, atau 2. Disposisi Bupati, atau 3. Sarana Aduan, atau 4. WBS dan 5. Surat Tugas Inspektur.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima aduan atau disposisi dari Bupati; 2. Tim pengaduan pada Sekretariat Inspektorat menerima aduan dan menyampaikannya kepada Inspektur; 3. Inspektur memerintahkan Tim Penelaah untuk melakukan penelaahan mengenai tindak lanjut yang tepat bagi aduan; 4. Tim Penelaah melakukan kaji cepat berdasarkan kriteria yang ada terhadap acuan dan menyampaikan rekomendasi TL kepada Inspektur; 5. Sesuai kriteria dan rekomendasi TL, memerintah Irban untuk: <ol style="list-style-type: none"> a. Berkoordinasi dengan OPD terkait, atau b. Klarifikasi dengan sumber aduan, atau c. Melaksanakan audit kasus. 6. Irban dan Tim menyusun rencana tim audit/klarifikasi/koordinasi dan menyerahkannya kepada Kasubag Perencanaan sebagai dasar penerbitan SPT; 7. Kasubag Analisis dan Evaluasi menyusun SPT sesuai dengan usulan Irban dan menyerahkannya kepada Inspektur untuk ditandatangani; 8. Inspektur menandatangani SPT dan menyerahkannya kepada Kasubag Analisis dan Evaluasi; 9. Kasubag Analisis dan Evaluasi menyerahkan SPT kepada Tim sebagai dasar pelaksanaan TL aduan dan fotocopy SPT kepada Tim aduan sekretariat sebagai bukti TL atas aduan yang bersumber dari lapak aduan; 10. Irban dan Tim melaksanakan TL sesuai SPT Inspektur; 11. Tim Pengaduan pada Sekretariat Inspektorat menginformasikan kepada lapak aduan bahwa aduan telah di TL 12. Sumber aduan menerima konfirmasi dan menerbitkan status selesai pada Lapak Aduan
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 s/d 20 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Audit/ Klarifikasi/ Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Email : inspektoratkabpandeglang@gmail.com - Subag Adum dan Keuangan Alamat Kantor: Jl. Graha Pancasila No 2 - Kotak Saran Inspektorat Kabupaten Pandeglang

- Komponen Perencanaan dan pengendalian Produksi Layanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2001 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 3. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman, Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Organisasi dan Tata kerja Inspektorat Provinsi dan Kabupaten/Kota; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2007 tentang Norma Pengawasan dan Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah;
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Meja, kursi, komputer/laptop, printer dan ATK - Ruang kerja, instalasi listrik dan telepon
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Tupoksi; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Memiliki kemampuan menganalisa suatu permasalahan; 4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik.
4	Pengawasan Internal	Inspektur Kabupaten
5	Jumlah Pelaksana	Tim Pemeriksa
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Penuntasan permasalahan/ pengaduan 3. Rekomendasi Keputusan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga kerahasiaan informasi/keterangan dari pemohon/termohon 2. Pemeriksaan secara tertutup 3. Kerahasiaan terjamin

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja Dilaksanakan setiap semester atau 6 (enam) bulan sekali
---	----------------------------	---

INSPEKTUR
KABUPATEN PANDEGLANG



HASAN BIRI, SE., M.Si

Pembina Tk.I /IV.b

NIP. 197304191999011001