



PEMERINTAH KABUPATEN  
TULUNGAGUNG

# Standar Pelayanan 2024

BERANI  
NJUR!  
HEBAT!

Inspektorat  
TULUNGAGUNG



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
**INSPEKTORAT**

Jln. Laksda Adi Sucipto gang I Telp. (0355) 321306 Kode Pos 66212

Email : inspektorat@tulungagung.go.id

TULUNGAGUNG

---

**KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN TULUNGAGUNG  
NOMOR: 188.45/492/45.01/2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUP INSPEKTORAT KABUPATEN  
TULUNGAGUNG TAHUN 2024**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mempercepat tercapainya peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
2. Bahwa untuk tertib administrasi dan kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dianggap perlu menunjuk petugas pelayanan publik dalam rangka mempermudah proses pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Tulungagung;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Inspektur Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5587, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran

5. Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 -- 2025;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;
14. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Tulungagung, dan
15. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di  
Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Tulungagung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : 1. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;  
2. Standar Pelayanan Permohonan Data/Informasi;  
3. Standar Pelayanan Permohonan Narasumber.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tulungagung  
Tanggal : 14 Mei 2024



**INSPEKTUR  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Drs. TRANCGONO DIBJOHARSONO, MM**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19690321 198809 1 002

## **BAB I PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Prinsip-prinsip *good governance* merupakan unsur yang fundamental dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik bersih dari korupsi, kolusi serta nepotisme. Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala- kendala yang harus ditanggulangi bersama oleh pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan upaya- upaya yang perlu dilakukan guna semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, Kesehatan, Pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat menjadi tujuan utama kegiatan Pelayanan Publik yang diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat Pemerintah. Pelayanan Publik memiliki 4 (empat) tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintah dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 (dua belas) kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada public sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan mal-administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan public tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat

memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejangan yang ada. Standar Pelayanan menjadi salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya Standar Pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam Standar Pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar Pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut; (1) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (*outcome*) yang sesuai dengan input yang digunakan; (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (6) pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan; (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, antara lain :

1. Pola pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh salah satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
2. Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
3. Pola pelayanan satu atap adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing;
4. Pola pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan;
5. Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang dan bersifat *on-line*, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Besar harapan Inspektorat Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

## **BAB II**

### **VISI MISI PELAYANAN**

#### **A. VISI PELAYANAN**

Terwujudnya Masyarakat Tulungagung yang Sejahtera, Mandiri, Berdaya Saing dan Berakhlak Mulia

#### **B. MISI PELAYANAN**

Mewujudkan Pemerintahan yang Akuntabel, Profesional dan Transparan yang Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat

**BAB III**  
**MAKLUMAT**

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Maklumat pelayanan di Inspektorat Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut :

## **MAKLUMAT PELAYANAN**

“DENGAN INI SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN  
DENGAN SEBAIK-BAIKNYA, MENGACU PADA STANDAR  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MERESPON  
SECEPATNYA TERHADAP PENGADUAN LAYANAN, APABILA  
KAMI TIDAK MENEPATI JANJI KAMI SIAP MENERIMA KRITIK  
DAN SARAN GUNA PERBAIKAN”



**INSPEKTUR  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Drs. TRANSGONO DIBJOHARSONO, MM**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19690321 198809 1 002

**STANDART PELAYANAN**  
 Nomor: 188.45/492/45.01/2024

**STANDART PELAYANAN**  
**INSPEKTORAT KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>A. SERVICE POINT</b>	
1.	<p>Persyaratan Pelayanan</p> <p>a. Materi/substansi pengaduan berada dalam ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat dan kewenangan Inspektorat Kabupaten Tulungagung</p> <p>b. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengakses <i>Link Whatsapp Application Programming Interface</i> pada akun media sosial Facebook Inspektorat dan akun media sosial Instagram <i>@inspektorat_Tulungagung</i></li> </ol> <p>c. Mengisi formulir dengan mencukupi data sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nama</li> <li>2) NIK</li> <li>3) Alamat</li> <li>4) Nama yang diadukan</li> <li>5) Bukti pendukung aduan</li> </ol>
2.	<p>The flowchart details the following steps and actions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PENERIMAAN:</b> Pengaduan diterima via Surat Pengaduan, formulir elektronik, or Aduan lewat Whatsapp. (Waktu proses 1 hari)</li> <li><b>PENCATATAN:</b> Diregister penangan kasus with details like Tanggal terima aduan, Instansi/Alamat pengirim, and Nama yang diadukan. (Waktu proses 1 hari)</li> <li><b>PENELAHAH:</b> Langkah-langkah: Merumuskan masalah, Mengubungkan materi dengan peraturan, Memeriksa dokumen. (Waktu proses 1 hari)</li> <li><b>PENYALURAN:</b> Karena Inspektorat berwenang melakukan penanganan, pengaduan maka dapat langsung melakukan konfirmasi, klarifikasi, atau pemeriksaan sesuai dengan disposisi/perintah Inspektorat.</li> <li><b>PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Konfirmasi: Membentuk pemeriksa/ tim pemeriksa, apabila tidak perlu dilakukan pemeriksaan, maka diformasikan kepada sumber pengaduan dan pihak terkait.</li> <li>ii) Klarifikasi: Membentuk pemeriksa/ tim pemeriksa yang akan melakukan pemeriksaan dengan tahapan sesuai prosedur pemeriksaan, apabila tidak perlu dilakukan pemeriksaan, maka diformasikan kepada sumber pengaduan dan pihak terkait.</li> <li>iii) Pemeriksaan: Bila Bupati menyetujui rekomendasi dari kesimpulan hasil pemeriksaan, maka dibuat surat Inspektorat ke: 1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, 2. Bagian Pemerintahan bila berkaitan dengan perangkat desa, 3. Instansi terkait lainnya, Register hasil keputusan. (Waktu proses 3 s.d 5 hari)</li> </ol> </li> <li><b>PELAPORAN:</b> Hasil klarifikasi disampaikan kepada Bupati, Pemeriksa/ tim pemeriksa melaporkan langsung kepada Inspektorat. (Waktu Proses 5 s.d. 14 hari)</li> <li><b>TINDAK LANJUT:</b> Hasil klarifikasi disampaikan kepada Bupati, Pemeriksa/ tim pemeriksa melaporkan langsung kepada Inspektorat. (Waktu Proses 3 s.d. 7 hari)</li> <li><b>PEMBERKASAN:</b> Mengidentifikasi terlapor, Melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor, Mencari informasi dan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung. (Waktu proses 3 s.d. 7 hari)</li> <li><b>KLARIFIKASI:</b> Dibentuk pemeriksa/ tim pemeriksa, pemeriksa/ tim pemeriksa bekerja untuk pengecekan permasalahan dan perumusan kondisi. (Waktu proses 5 s.d. 7 hari)</li> <li><b>PEMERIKSAAN:</b> Dibentuk pemeriksa/ tim pemeriksa, pemeriksa/ tim pemeriksa bekerja mengumpulkan bukti yang relevan untuk menentukan rekomendasi. (Waktu proses 7, d. 10 hari)</li> <li><b>PENGARSIPAN:</b> Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Bendel berkas arsip penanganan pengaduan masyarakat berisi: Surat perintah, Nota dinas dan laporan hasil pemeriksaan, Berita Acara Pemeriksaan (khusus pemeriksaan), SK Bupati, Bukti-bukti pendukung. (Waktu proses 1 hari)</li> </ul>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh Inspektorat, kecuali Inspektorat dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nomor Telpon: (0355) 321306</li> <li>b. Nomor Whatsapp: 081330855157</li> <li>c. Instagram: <i>@inspektorat_tulungagung</i></li> <li>d. Alamat Email: <a href="mailto:inspektorat@tulungagung.go.id">inspektorat@tulungagung.go.id</a></li> <li>e. Mengakses LAPOR SP4N</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587;</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia</li> </ol>

		<p>Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran</p> <p>d. Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran</p> <p>f. Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);</p> <p>g. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 -- 2025;</p> <p>j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014;</p> <p>k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);</p> <p>m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</p> <p>n. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;</p> <p>o. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Tulungagung, dan</p> <p>p. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang tunggu di kantor Inspektorat</p> <p>b. Nomor Whatsapp, email, dan pelaporan melalui LAPOR SP4N</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kode etik dan etika perilaku</p> <p>b. Memiliki kemampuan dalam melakukan komunikasi</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam koordinasi dengan yang terkait</p> <p>d. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsi</p> <p>e. Memiliki pemahaman terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara langsung oleh pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang yang terdiri dari:

		a. 1 orang Inspektur Pembantu b. 2 orang Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Di Daerah (PPUPD) c. 3 orang Auditor
6.	Jaminan Pelayanan	Pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pelapor akan dirahasiakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dalam satu tahun sekali

**STANDART PELAYANAN**  
 Nomor: 188.45/492/45.01/2024

**STANDART PELAYANAN**  
**INSPEKTORAT KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**PERMOHONAN DATA/INFORMASI**

<b>A. SERVICE POINT</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Materi/substansi permohonan data/informasi berada dalam ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat dan kewenangan Inspektorat Kabupaten Tulungagung; b. Permintaan data/informasi secara resmi dari Organisasi Perangkat Daerah dan masyarakat.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[PERMINTAAN] --&gt; B[PENCATATAN]     B --&gt; C[PENELAAHAN]     C --&gt; D[KONFIRMASI]     D --&gt; A                     </pre> </div> <p>Keterangan:</p> a. Surat permintaan data dari OPD dan/atau masyarakat b. Surat permintaan data diterima dan dicatat oleh petugas c. Surat permintaan data diproses melalui internal Inspektorat (petugas, Kasubbag. Umum dan Kepegawain, Sekretaris, Inspektur, Inspektur Pembantu terkait) d. Penyampaian data disampaikan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyampaian permohonan data/informasi harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah surat diterima oleh Inspektorat
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data/Informasi yang dimohon
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Nomor Telpon: (0355) 321306 b. Nomor Whatsapp: 081330855157 c. Instagram: <i>@inspektorat_tulungagung</i> d. Alamat Email: <a href="mailto:inspektorat@tulungagung.go.id">inspektorat@tulungagung.go.id</a>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran d. Negara Republik Indonesia Nomor 5038) e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran f. Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);

		<p>g. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 -- 2025;</p> <p>j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014;</p> <p>k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);</p> <p>m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</p> <p>n. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;</p> <p>o. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Tulungagung, dan</p> <p>p. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang tunggu di kantor Inspektorat</p> <p>b. Nomor Whatsapp dan email</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kode etik dan etika perilaku</p> <p>b. Memiliki kemampuan dalam melakukan komunikasi</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam koordinasi dengan yang terkait</p> <p>d. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsi</p> <p>e. Memiliki pemahaman terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara langsung oleh pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<p>6 orang yang terdiri dari:</p> <p>a. Inspektur</p> <p>b. Sekretaris Inspektorat</p> <p>c. Inspektur Pembantu</p> <p>d. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian Inspektorat</p> <p>e. Petugas penerima surat permohonan 2 (dua) orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Permohonan data/informasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dalam satu tahun sekali

**STANDART PELAYANAN**  
 Nomor: 188.45/492/45.01/2024

**STANDART PELAYANAN**  
**INSPEKTORAT KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**PERMOHONAN NARASUMBER**

<b>A. SERVICE POINT</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Materi/substansi berada dalam ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat dan kewenangan Inspektorat Kabupaten Tulungagung; b. Permintaan secara resmi dari Organisasi Perangkat Daerah dan masyarakat.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph LR     A[PERMINTAAN] --&gt; B[PENCATATAN]     B --&gt; C[PENELAAHAN]     C --&gt; D[KONFIRMASI]     D --&gt; A             </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permintaan data dari OPD dan/atau masyarakat</li> <li>b. Surat permintaan data diterima dan dicatat oleh petugas</li> <li>c. Surat permintaan data diproses melalui internal Inspektorat (petugas, Kasubbag. Umum dan Kepegawain, Sekretaris, Inspektur, Inspektur Pembantu terkait)</li> <li>d. Penyampaian data disampaikan kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyampaian permohonan data/informasi harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat diterima oleh Inspektorat
4.	Biaya/Tarif	Sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
5.	Produk Pelayanan	ASN Inspektorat Kabupaten Tulungagung yang ditugaskan sebagai narasumber
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nomor Telpon: (0355) 321306</li> <li>b. Nomor Whatsapp: 081330855157</li> <li>c. Instagram: <i>@inspektorat_tulungagung</i></li> <li>d. Alamat Email: <a href="mailto:inspektorat@tulungagung.go.id">inspektorat@tulungagung.go.id</a></li> </ul>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>d. Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);</li> </ul>

		<p>g. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 -- 2025;</p> <p>j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014;</p> <p>k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);</p> <p>m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</p> <p>n. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;</p> <p>o. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Tulungagung, dan</p> <p>p. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang tunggu di kantor Inspektorat</p> <p>b. Nomor Whatsapp dan email</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kode etik dan etika perilaku</p> <p>b. Memiliki kemampuan dalam melakukan komunikasi</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam koordinasi dengan yang terkait</p> <p>d. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsi</p> <p>e. Memiliki pemahaman terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara langsung oleh pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<p>6 orang yang terdiri dari:</p> <p>a. Inspektur</p> <p>b. Sekretaris Inspektorat</p> <p>c. Inspektur Pembantu</p> <p>d. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian Inspektorat</p> <p>e. Petugas penerima surat permohonan 2 (dua) orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pemberian materi akan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dalam satu tahun sekali