



# PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER

## INSPEKTORAT

Jl. Sudarman Nomor 1, Lantai 1 Telp. (0331) 428823 Jember

### KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN JEMBER NOMOR : 069/15-A/PH/35.09.410/2024

### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT KABUPATEN JEMBER

### INSPEKTUR KABUPATEN JEMBER,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Surat Keputusan Inspektur tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Jember;
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  - 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - 4. Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  - 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan 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;
  - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
  - 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
  - 8. Peraturan Bupati Jember Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Jember;
  - 9. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember;

10. Surat Keputusan Inspektur Kabupaten Jember nomor 700/1064/35.09.312/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Jember.

MEMUTUSKAN

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Jember sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan
- KEDUA** : Standar Pelayanan Inspektorat Kabupaten Jember sebagaimana dimaksud diktum KESATU meliputi ruang lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan : dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala
- KETIGA** : Perangkat Daerah, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Jember
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jember  
Pada tanggal : 9 Januari 2024



Lampiran : Keputusan Inspektur Kabupaten Jember  
 Nomor : 069/KA/PH/35.09.410/2024  
 Tanggal : 4 Januari 2024

## PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	JENIS PELAYANAN	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
1.	Persyaratan	a. Identitas Pelapor b. Laporan pengaduan beserta bukti pendukung pengaduan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi SP4N-Lapor atau manual langsung datang ke kantor Inspektorat; b. Masyarakat mendapat konfirmasi bahwa pengaduan diterima dan akan ditindaklanjuti; c. Masyarakat menunggu tindaklanjut Inspektorat; d. Masyarakat mendapat hasil tindaklanjut dari Inspektorat;
3.	Waktu Pelayanan	: 60 (enam puluh) hari kerja apabila persyaratan sudah lengkap sesuai ketentuan
4.	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	: Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan langsung Datang langsung ke Kantor Inspektorat Jalan Sudarman Nomor 1 Jember b. Pengaduan tidak langsung, melalui : - surat dinas - telp/fax 0331 428823 - email <a href="mailto:inspektorat@jemberkab.go.id">inspektorat@jemberkab.go.id</a> - aplikasi SP4N-Lapor
7.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; d. Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Nomor 62 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan 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; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; g. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; h. Peraturan Bupati Jember Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Jember.

NO.	JENIS PELAYANAN	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
		i. Surat Keputusan Inspektur Kabupaten Jember nomor 700/1064/35.09.312/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Jember
8.	Sarana dan Prasarana	a. Komputer PC/Laptop b. Meja Kursi c. Monitor Pengawas d. Kamera Pengawas e. Jaringan Listrik f. Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelayanan	a. Memahami peraturan/regulasi hal pengaduan masyarakat b. Memahami SOP Pengaduan Masyarakat c. Memiliki kemampuan tentang syarat dan prosedur pengaduan masyarakat d. Memiliki kemampuan dalam menggunakan perangkat elektronik perkantoran e. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran
10.	Pengawasan Internal	a. Inspektur Kabupaten Jember b. Sekretaris Inspektorat c. Irban per wilayah
11.	Jumlah Pelaksana	a. Inspektur : 1 orang b. Sekretaris : 1 orang c. Irban Wilayah : 4 orang d. PPUPD dan Auditor : 20 orang
12.	Jaminan Pelaksana	a. Memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Proses pengaduan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum, peraturan dan prosedur yang berlaku b. Hasil pengaduan masyarakat dijamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Kelancaran penyampaian pengaduan masyarakat b. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang c. Evaluasi pelaksanaan dari Inspektur Kabupaten Jember

INSPEKTUR  
KABUPATEN JEMBER,  
  
**RATNO C. SEMBODO, S.H.**  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19740827 200501 1 006