



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
INSPEKTORAT DAERAH

Jalan Ir. H. Juanda No. 58 Telp. (0343) 425581, 424182 Fax. (0343) 424182
PASURUAN - 67129

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/ 065 / 424.060/2022

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PASURUAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pasuruan dengan Keputusan Inspektur Kabupaten Pasuruan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan Nomor 15 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Koordinator Pengawasan di Lingkungan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan;
12. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pasuruan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini yang merupakan Bagian yang tak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Inspektorat Kabupaten Pasuruan sebagaimana diktum KESATU terbagi menjadi:
- A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi
 - B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana

- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal, 17 Januari 2022
INSPEKTUR KABUPATEN PASURUAN



drh. IRIANTO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19630131198903 1 010

LAMPIRAN : Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Pasuruan
 Nomor : 060/ 065 /424.060/2022
 Tanggal : 17 Januari 2022

STANDAR PELAYANAN
 PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PASURUAN

1.	Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama dan alamat pihak yang melaporkan. 2. Nama, jabatan dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan. 3. Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang – undangan. 4. Keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan / Pengumpulan Pengaduan oleh Admin Pengaduan Masyarakat di Inspektorat 2. Seleksi kelengkapan berkas oleh Admin Pengaduan Inspektorat 3. Meminta keterangan tambahan kepada Pelapor apabila diperlukan 4. Melaporkan Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Inspektur 5. Inspektur membuat disposisi surat ke Tim Telaah 6. Tim Telaah melakukan penelaahan 7. Membuat Laporan Hasil penelaahan dan melaporkan ke Inspektur dan ke pelapor
	Waktu Pelayanan	5 hari kerja
	Biaya / Tarif	Gratis
	Produk Pelayanan	Rekomendasi Laporan Hasil Pemeriksaan

	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat Kabupaten Pasuruan Jl. Ir. H. Juanda No. 58 ☎ (0343) 424 182 Email : inspektorat.kabpas@gmail.com
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 32) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730); 2. 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 Nomor 3851); 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 4. 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250); 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

		<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>8. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 5 Tahun 2019 tentang tata cara penanganan pengaduan tindak pidana korupsi (<i>whistleblowing system</i>) di lingkungan Pemerintah kabupaten pasuruan</p>
	Sarana Prasarana & Fasilitas	<p>Komputer : 2 unit</p> <p>Laptop : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p>
	Kompetensi Pelaksana	<p>Sekretaris</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur kepemimpinan - Memahami proses dan alur Pengaduan Masyarakat - Mampu membuat Laporan Hasil Telaahan dan memberikan Rekomendasi kepada Inspektur <p>Inspektur Pembantu Wilayah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur kepemimpinan - Memahami prosedur kepemimpinan - Mampu berkomunikasi dan klarifikasi terkait Pengaduan Masyarakat <p>Kasubag Administrasi dan Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur kepemimpinan - Mampu mengoperasikan Komputer <p>Kasubag Evaluasi dan Pelaporan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur kepemimpinan - Mampu mengoperasikan komputer <p>Kasubag Perencanaan sebagai Admin Dumas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami proses dan alur Pengaduan Masyarakat - Memahami prosedur kepemimpinan - Mampu mengoperasikan Komputer

	Jumlah Pelaksana	8 Orang
	Pengawasan Internal	- Dilakukan Pengawasan terhadap Proses Telaah atas Pengaduan Masyarakat - Dilakukan Pemeriksaan dan Investigasi terkait dengan Laporan Pengaduan Masyarakat
	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan Identitas Pelapor Kerahasiaan Laporan
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap kinerja Tim Admin dan Tim Telaah Pengaduan Masyarakat
2.	Pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan

Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)

	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy SK CPNS 2. Foto copy SK PNS 3. Foto copy SK Pangkat Terakhir 4. Foto copy SK Jabatan yang menduduki jabatan 5. Foto copy Penilaian Kinerja Pegawai selama 2 Tahun terakhir 6. Surat keterangan dari Bendahara tentang hutang/piutang yang disahkan oleh Kepala OPD 7. Surat Permohonan Surat Bebas Temuan dari Kepala OPD ditujukan ke Inspektur 8. Surat Keterangan dari Pusat/Propinsi/Daerah yang siap menerima 9. Surat Pengantar dari Kepala BKPPD kepada Daerah yang siap menerima 10. Surat Bebas Hukuman Disiplin dari Kepala BKPPD
--	-------------	---

	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf menerima Surat Permohonan Yang Bersangkutan dan mengecek berkas permohonan lengkap atau tidak 2. Jika Lengkap maka akan disampaikan kepada Inspektur melalui Kasubag Evalap dan Sekretaris untuk di disposisi, tetapi apabila tidak/kurang lengkap maka akan dikembalikan lagi ke pemohon agar dilengkapi 3. Inspektur mendisposisi Surat permohonan tersebut untuk selanjutnya diketik dan dicetak oleh staf 4. Kasubag Evalap memaraf dan mengecek / menelusuri apakah pemohon benar – benar tidak terlibat dalam Kerugian Daerah, pelanggaran administratif dan atau Barang Milik Daerah. Apabila tidak ditemukan keterlibatan pemohon, maka Surat tersebut diteruskan ke Sekretaris dan Inspektur, tetapi apabila dalam pengecekan ditemukan bukti bahwa pemohon terlibat hal – hal diatas, maka akan diteruskan ke Tim TPKD (Tim Pemantau Kerugian Daerah)
	Waktu Pelayanan	2 hari kerja
	Biaya / Tarif	Gratis
	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas Temuan
	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat Kabupaten Pasuruan Jl. Ir. H. Juanda No. 58 ☎ (0343) 424 182 Email : inspektorat.kabpas@gmail.com
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik

		<p>Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 60371);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 58 Tahun 2013 tentang Badan Kepegawaian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 128);</p> <p>4. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 998) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1282);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, perlu menetapkan Peraturan Badan Kepegawaian Negara tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi;</p> <p>6. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia nomor 5 tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi</p>
	Sarana Prasarana & Fasilitas	<p>Komputer : 4 unit</p> <p>Laptop : 2 unit</p> <p>Printer : 3 unit</p>
	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p>2. Menguasai teknik wawancara</p> <p>3. Dapat mengoperasikan Komputer</p>

	Jumlah Pelaksana	2 Orang
	Pengawasan Internal	Inspektur
	Jaminan Pelayanan	1. Pakta Integritas 2. Maklumat Pelayanan 3. Standar Operasional Prosedur
	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Menjaga Kerahasiaan Dokumen
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi oleh atasan langsung terkait penyelesaian permohonan

3.	Pelayanan	Pemberian Jasa Konsultasi
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
	Persyaratan	1. Surat dari OPD / Kecamatan / Kelurahan / Desa 2. Datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Pasuruan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. OPD / Kecamatan / Kelurahan / Desa menyampaikan surat ke Inspektorat Daerah 2. Petugas Administrasi Persuratan menyampaikan Surat tersebut ke Kasubag Umum untuk selanjutnya diteruskan ke Sekretaris dan Inspektur 3. Inspektur mendisposisi Surat tersebut kemudian ditindaklanjuti sesuai dengan disposisi 4. Kasubag Administrasi dan Umum mengkoordinasikan dengan Pejabat yang ditunjuk sesuai dengan disposisi selanjutnya menghubungi OPD agar hadir ke Kantor sesuai dengan waktu yang disepakati 5. Apabila OPD langsung datang ke Kantor maka

		<p>Petugas Resepsionis mempersilahkan untuk mengisi buku tamu yang selanjutnya akan diarahkan ke Kasubag Administrasi dan Umum</p> <p>6. Kasubag Administrasi dan umum kemudian menanyakan keperluan OPD yang selanjutnya akan diteruskan kepada Tim yang berkompeten</p> <p>7. Tim kemudian menemui OPD di Ruang Konsultasi dan berdiskusi dengan OPD terkait permasalahan yang dikonsultasikan</p>
	Waktu Pelayanan	1 hari kerja
	Biaya / Tarif	Gratis
	Produk	Laporan Hasil Konsultasi
	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	<p>Sub Bagian Administrasi dan Umum Inspektorat Daerah Kabupaten Pasuruan</p> <p>Jl. Ir. H. Juanda No. 58</p> <p>☎ (0343) 424 182</p> <p>Email : inspektorat.kabpas@gmail.com</p>
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggara Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
	Sarana Prasarana & Fasilitas	Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer, printer, ATK, Ruang Tunggu, Ruang Kerja, Ruang Konsultasi, Instalasi Listrik, telepon dan air

Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang- undangan yang berlaku 2. Menguasai materi 3. Menguasai teknik wawancara/ investigasi 4. Dapat mengoperasikan Komputer
Jumlah Pelaksana	1-2 Orang
Pengawasan Internal	Inspektur
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empati 2. Maklumat Pelayanan 3. Penuntasan permasalahan 4. Rekomendasi Keputusan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Menjaga kerahasiaan informasi/ keterangan dari pemohon dan termohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan setiap semester atau 6 (enam) bulan sekali