

Lampiran I

Nomor 800/184a/ITDAKO/2023

Tahun 2023

**Standar Pelayanan**  
**Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
Nama Layanan : Pengaduan Masyarakat

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Laporan Pengaduan</li><li>- Disposisi Pimpinan</li><li>- Surat Tugas Inspektur</li></ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pelapor menyampaikan pengaduan baik melalui pengaduan langsung atau pengaduan tidak langsung melalui SMS 082179591400/WA layanan pengaduan 082179591400/kotak, saran/website/ media sosial;</li><li>- Pelapor mendapat konfirmasi bahwa pengaduan diterima dan akan ditindaklanjuti;</li><li>- Pelapor menunggu tindaklanjut Inspektorat 5 s.d. 7 hari kerja;</li><li>- Pelapor mendapat hasil tindaklanjut dari Inspektorat.</li></ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :
		1. SMS / WA: 082179591400 2. Email : <a href="mailto:itkoplg@gmail.com">itkoplg@gmail.com</a> 3. Website : <a href="http://www.inspektorat.palembang.go.id">www.inspektorat.palembang.go.id</a>

Standar Pelayanan  
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan  
(Manufacturing Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
Nama Layanan : Pengaduan Masyarakat

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik Secara Nasional.</li> <li>3. Keputusan Inspektur Daerah Kota Palembang Nomor 376 Tahun 2022 tentang Pedoman Penugasan Investigasi.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Kantor;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Alat Tulis Kantor;</li> <li>5. Telepon (082179591400);</li> <li>6. Almari arsip;</li> <li>7. Gedung kantor;</li> <li>8. Kendaraan operasional.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>2. Memahami kode etik dan etika perilaku;</li> <li>3. Menguasai komputer;</li> <li>4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Mampu memberikan pengetahuan;</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>6 sd. 10 orang, yang terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 1 orang Inspektur;</li> <li>b. 1 orang Sekretaris;</li> <li>c. 1 orang Irban;</li> <li>d. 1 s.d 6 orang Tim;</li> <li>e. 1 orang Staf penerima surat.</li> </ol>

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Identitas pelapor akan dirahasiakan. 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali.

Dikeluarkan di Palembang

INSPEKTUR,



Jamiah Haryanti, S.H., M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP 19711217 199603 2 004

Lampiran I  
 Nomor 800/184a/ITDAKO/2023  
 Tahun 2023

Standar Pelayanan  
 Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
 Nama Layanan : Permintaan Narasumber

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Adanya surat permohonan dari Lembaga Masyarakat, Desa/Kelurahan, Perangkat Daerah, dan lain-lain.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan narasumber/pendampingan dengan menjelaskan materi (<i>term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang ditujukan ke Inspektur Daerah Kota Palembang</li> <li>2. Pemohon dapat datang langsung ke Inspektorat Daerah Kota Palembang, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan narasumber /pendampingan yang menjelaskan materi (<i>term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksana kegiatan.</li> <li>3. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Narasumber dan materi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 082179591400</li> <li>2. SMS / WA: 082179591400</li> <li>3. Email: itkopl@gmail.com</li> <li>4. Website: <a href="https://inspektorat.palembang.go.id">https://inspektorat.palembang.go.id</a></li> <li>5. Mengisi Form Pengaduan yang disediakan di unit pengaduan</li> </ol>

Standar Pelayanan  
Terkait Dengan Proses Permintaan Narasumber  
(Manufacturing Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
Nama Layanan : Permintaan Narasumber

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik Secara Nasional.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Kantor;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Alat Tulis Kantor;</li> <li>5. Telepon (082179591400);</li> <li>6. Almari arsip;</li> <li>7. Gedung kantor;</li> <li>8. Kendaraan operasional.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>2. Memahami kode etik dan etika perilaku;</li> <li>3. Menguasai komputer;</li> <li>4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Mampu memberikan pengetahuan;</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	5 sd. 7 orang, yang terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 1 orang Inspektur;</li> <li>b. 1 orang Sekretaris;</li> <li>c. 1 orang Irban;</li> <li>d. 1 sd. 3 orang Narasumber;</li> <li>e. 1 orang Staf penerima surat.</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>3. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>4. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan evaluasi obyektif.</li> </ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali.
----	----------------------------	--

Dikeluarkan di Palembang

INSPEKTUR,



Jamiah Haryanti, S.H., M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP 19711217 199603 2 004

Lampiran I  
Nomor 800/184a/ITDAKO/2023  
Tahun 2023

Standar Pelayanan  
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service  
Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
Nama Layanan : Layanan Konsultasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Adanya permohonan konsultasi dari Perangkat Daerah, BUMD, Masyarakat dan lain – lain. (baik secara lisan maupun tertulis)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perangkat Daerah, BUMD, Masyarakat dan lain-lain mendapatkan konfirmasi bahwa permohonan konsultasi akan ditindaklanjuti.</li><li>2. Perangkat Daerah, BUMD, Masyarakat dan lain-lain mendapat konfirmasi bahwa permohonan konsultasi akan ditindaklanjuti.</li><li>3. Perangkat Daerah, BUMD, Masyarakat dan lain-lain menunggu jadwal konsultasi.</li><li>4. Perangkat Daerah, BUMD, Masyarakat dan lain-lain mendapatkan konsultasi</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Telepon : 082179591400</li><li>2. SMS / WA: 082179591400</li><li>3. Email : <a href="mailto:itkoplg@gmail.com">itkoplg@gmail.com</a></li><li>4. Website http : <a href="http://www.inspektorat.palembang.go.id">www.inspektorat.palembang.go.id</a></li><li>5. Mengisi Form Pengaduan yang disediakan di unit pengaduan</li></ol>

Standar Pelayanan  
Terkait Dengan Proses Permintaan Review  
(Manufacturing Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
Nama Layanan : Layanan Konsultasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846).</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik Secara Nasional.</li> <li>4. Keputusan Inspektur Daerah Kota Palembang Nomor 376 Tahun 2022 tentang Pedoman Penugasan Investigasi.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Kantor;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Alat Tulis Kantor;</li> <li>5. Telepon (082179591400);</li> <li>6. Almari arsip;</li> <li>7. Gedung kantor;</li> <li>8. Kendaraan operasional.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>2. Memahami kode etik dan etika perilaku;</li> <li>3. Menguasai komputer;</li> <li>4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Mampu memberikan pengetahuan;</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.



5.	Jumlah Pelaksana	30 orang, yang terdiri dari: a. 1 orang Inspektur; b. 1 orang Sekretaris; c. 5 orang Irban; d. 3 orang Kasubbag; e. 5 orang Auditor Madya; f. 5 orang Auditor Muda; g. 1 orang PPUPD; h. 1 orang staf penerima surat;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 3. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 4. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan evaluasi obyektif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali.

Dikeluarkan di Palembang

INSPEKTUR,



Jamiah Haryanti, S.H., M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP 197112171996032004

Lampiran I  
Nomor 800/184a/ITDAKO/2023  
Tahun 2023

Standar Pelayanan  
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang  
Nama Layanan : Layanan Permintaan Review

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kebijakan Pembinaan dan pengawasan Pemerintah Daerah; 2. Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT); 3. Surat Perintah Tugas Inspektur;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Penetapan Tim Reviu 2. Surat Pemberitahuan kepada Kepala Perangkat Daerah yang akan di Reviu; 3. Program Kerja Reviu; 4. Kertas Kerja Reviu; 5. Catatan Hasil Reviu; 6. Ikhtisar Hasil Reviu; 7. Laporan Hasil Reviu.
3.	Jangka waktu pelayanan	Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Permintaan Review
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :
		1. Telepon :082179591400 2. SMS / WA : 082179591400 3. Email : itkopl@gmail.com 4. Website : https: www.inspektorat.palembang.go.id 5. Mengisi Form Pengaduan yang disediakan di unit pengaduan

Standar Pelayanan  
Terkait Dengan Proses Layanan Permintaan Review  
(Manufacturing Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kota Palembang

Nama Layanan : Layanan Permintaan Review

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).</p> <p>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik Secara Nasional.</p> <p>3. Keputusan Inspektur Daerah Kota Palembang Nomor 376 Tahun 2022 tentang Pedoman Penugasan Investigasi.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Meja Kantor;</p> <p>2. Komputer;</p> <p>3. Printer;</p> <p>4. Alat Tulis Kantor;</p> <p>5. Telepon (082179591400);</p> <p>6. Almari arsip;</p> <p>7. Gedung kantor;</p> <p>8. Kendaraan operasional.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Menguasai tata bahasa yang baik;</p> <p>2. Memahami kode etik dan etika perilaku;</p> <p>3. Menguasai komputer;</p> <p>4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Mampu memberikan pengetahuan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>6 sd. 10 orang, yang terdiri dari:</p> <p>a. 1 orang Inspektur;</p> <p>b. 1 orang Sekretaris;</p> <p>c. 1 orang Irban;</p> <p>d. 1 s.d 6 orang Tim;</p> <p>e. 1 orang Staf penerima surat.</p>

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li><li>2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li><li>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan evaluasi obyektif.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali.

Dikeluarkan di Palembang

INSPEKTUR,



Jamiah Haryanti, S.H., M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP 19711217199603

