



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO

INSPEKTORAT DAERAH

Gedung Menara Wijaya Lantai 7
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199 Sukoharjo, Kode Pos 57521
Telepon (0271) 593068 Fax. (0271) 593335
Website : inspektorat.sukoharjokab.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO NOMOR : 700/119/2023

TENTANG

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO

INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa guna terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas dan kinerja pelayanan yang baik maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Inspektorat Daerah.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-undang No. 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 52, Tambahn Lembaran Negara Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo;

5. Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 307);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Sukoharjo, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Sukoharjo sebagaimana dimaksud diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Penanganan Pengaduan Masyarakat.
 2. Pelayanan Permohonan Narasumber.
 3. Pelayanan Permintaan Informasi/Data.
 4. Pelayanan Konsultasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Semua biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sukoharjo.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sukoharjo
pada tanggal : 18 Juli 2023

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO



ABDUL HARIS WIDODO

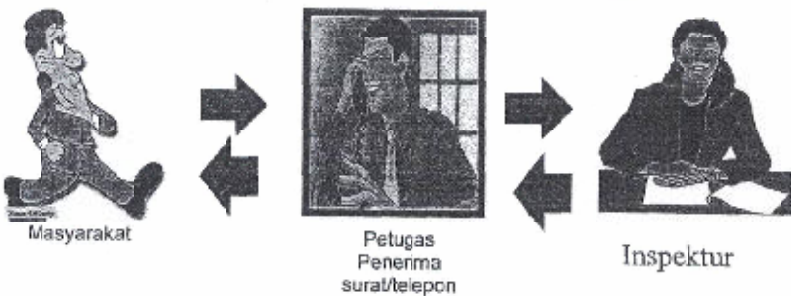
TEMBUSAN : Keputusan ini dikirim kepada
Yth.

1. Sekretaris Daerah Kabupaten
Sukoharjo;
 2. Arsip
-

LAMPIRAN I KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN SUKOHARJO
NOMOR : 700/119/2023
TANGGAL : 18 JULI 2023
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT
KABUPATEN SUKOHARJO

PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI/DATA

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: 1. Adanya pengaduan masyarakat (baik secara lisan maupun tertulis). 2. Copy Kartu Identitas/KTP 1 (satu) lembar
2	Prosedur	:  Masyarakat Petugas Penerima surat/telepon Inspektur Keterangan : 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan baik secara lisan/tertulis, melalui telepon, SMS dan Kotak Saran. 2. Masyarakat mendapat konfirmasi bahwa pengaduan diterima dan akan ditindaklanjuti. 3. Masyarakat menunggu tindaklanjut Inspektorat. 4. Masyarakat mendapat hasil tindaklanjut dari Inspektorat.
3	Waktu Pelayanan	: 8 hari
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Rekomendasi Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat

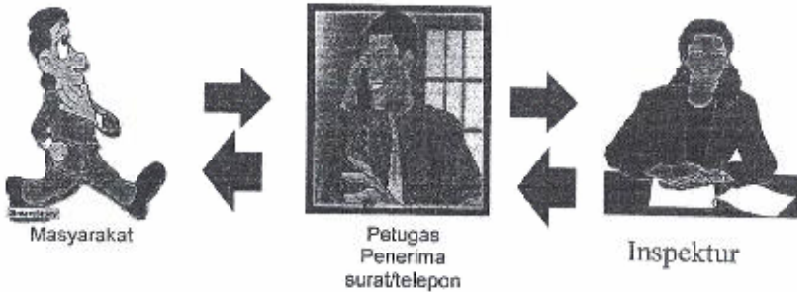
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 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) 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 3. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0271) 593068 6. Faximile : (0271) 593335 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Ruang tunggu 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Mampu melakukan koordinasi; 3. Memahami kode etik dan etika perilaku; 4. Menguasai komputer. 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan profesional.
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 9 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Irban. b. 3 orang Auditor. c. 3 orang P2UPD. d. 2 orang petugas penerima surat/telepon.

No	Komponen	Keterangan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: 1. Identitas pelapor akan dirahasiakan. 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali

PELAYANAN PERMOHONAN NARA SUMBER

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: Adanya surat permohonan dari Lembaga Masyarakat, Desa/Kelurahan, Perangkat Daerah dan lain-lain.
2	Prosedur	: <pre>graph LR; A[Masyarakat] --> B[Petugas Penerima surat/telepon]; B --> C[Inspektur];</pre> Keterangan : 1. Masyarakat bersurat. 2. Masyarakat mendapat jawaban atau informasi. 3. Masyarakat menunggu jadwal .
3	Waktu Pelayanan	: 2 hari
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Narasumber dan materi

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 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). 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 3. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0271) 593068 6. Faximile : (0271) 593335 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Gedung Kantor 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Memahami kode etik dan etika perilaku; 3. Menguasai computer. 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 5. Mampu memberikan pengetahuan
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 6 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Inspektur. b. 1 orang Sekretaris. c. 1 orang Irban. e. 1 orang Auditor. f. 1 orang P2UPD. g. 1 orang staf penerima surat/telepon
6	Jaminan Pelayanan	: 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun

No	Komponen	Keterangan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan evaluasi obyektif.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali

PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DATA

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: Adanya surat permintaan dari masyarakat, Lembaga Masyarakat, Perangkat Daerah dan lain-lain.
2	Prosedur	<pre>graph LR; A[Masyarakat] --> B[Petugas Penerima surat]; B --> C[Inspektur];</pre> Keterangan : 1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan. 2. Petugas pengelola menerima surat dari masyarakat, 3. Masyarakat menunggu jawaban . 4. Masyarakat mendapatkan jawaban.
3	Waktu Pelayanan	: 2 hari
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Informasi

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 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). 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 4. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0271) 593068 6. Faximile : (0271) 593335 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Gedung Kantor 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Memahami kode etik dan etika perilaku; 3. Menguasai computer. 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 5. Mampu memberikan informasi.
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 34 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Inspektur. b. 1 orang Sekretaris. c. 4 orang Irban. d. 3 orang Kasubag. e. 11 orang Auditor. f. 12 orang P2UPD. g. 2 orang staf penerima surat/telepon.

No	Komponen	Keterangan
6	Jaminan Pelayanan	: 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan evaluasi obyektif.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali

PELAYANAN KONSULTASI

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

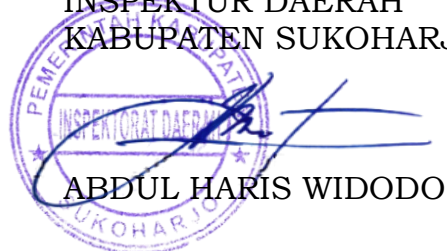
No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: Adanya permohonan konsultasi dari Perangkat daerah, BUMD, Masyarakat, dan lain-lain .(baik secara lisan maupun tertulis).
2	Prosedur	<pre> graph LR A[Masyarakat] --> B[Petugas Penerima surat] B --> C[Inspektur] </pre> Keterangan : 1. Perangkat Daerah, BUMD , Lembaga Masyarakat dan lain-lain menyampaikan permohonan konsultasi baik secara lisan/tertulis 2. Perangkat Daerah, BUMD, Lembaga Masyarakat dan lain-lain mendapat konfirmasi bahwa permohonan konsultasi akan ditindaklanjuti. 3. Perangkat daerah, BUMD, Lembaga Masyarakat dan lain-lain menunggu jadwal konsultasi. 4. Perangkat Daerah, BUMD, Lembaga Masyarakat dan lain-lain mendapatkan konsultasi.
3	Waktu Pelayanan	: 2 Jam
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Informasi

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	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). 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 4. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0271) 593068 6. Faximile : (0271) 593335 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Gedung Kantor 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Memahami kode etik dan etika perilaku; 3. Menguasai computer. 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 5. Mampu memberikan informasi.
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 34 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Inspektur. b. 1 orang Sekretaris. c. 4 orang Irban. d. 3 orang Kasubag. e. 11 orang Auditor. f. 12 orang P2UPD. g. 2 orang staf penerima surat/telepon.

No	Komponen	Keterangan
6	Jaminan Pelayanan	: 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan evaluasi obyektif.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO



ABDUL HARIS WIDODO