



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
INSPEKTORAT DAERAH
Jl. Mataram No. 1 Pekalongan Kode Pos 51111
Telepon (0285) 421042 Fax. 421042

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
INSPEKTORAT DAERAH

KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH KOTA PEKALONGAN
NOMOR : 700/005/III/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

INSPEKTUR DAERAH KOTA PEKALONGAN

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Pekalongan diperlukan standar baku pelayanan publik sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah Kota Pekalongan tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Pekalongan ;
- Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor : 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor : 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3945);
3. Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor : 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor : 245 Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor : 6573);

4. Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112);
5. Perda Kota Pekalongan Nomor : 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor : 6);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor : 615);
 2. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Pekalongan (Berita Daerah Kota Pekalongan Tahun 2021 Nomor : 86);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik untuk jenis layanan di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Pekalongan, meliputi :
1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
 2. Pelayanan Konsultasi dan Pendampingan OPD
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud diktum KESATU terdapat pada lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini;

- KETIGA** : Tugas dan tanggung jawab Inspektur Daerah :
- a. menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik;
 - b. menetapkan petugas khusus layanan dan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan Publik di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Pekalongan;
- KELIMA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KETIGA wajib dipublikasikan untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat;

Keputusan Inspektur Daerah Kota Pekalongan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Pekalongan
Pada Tanggal : 14 Maret 2022

Inspektur Daerah
Kota Pekalongan



Lampiran I : Keputusan Inspektur Daerah Kota
Pekalongan
Nomor : 700/ / III / 2022
Tanggal : 14 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

- Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman
 - Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
 - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 59 A Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan
 - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Pekalongan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Aduan secara tidak langsung dan online a. Adanya surat limpahan aduan dari Irjen Kemendagri, Kementrian PAN RB, Setneg, KPK, dan Gubernur; b. Laporan pengaduan secara online 2. Aduan secara langsung berupa : Perorangan : a. melampirkan foto copi KTP b. membawa surat pengaduan dilampiri bukti dukung pengaduan c. mengisi formulir pengaduan. Organisasi/Badan Hukum a. Fotocopy akta pendirian lembaga b. Fotocopy KTP manajerial kelembagaan c. membawa surat pengaduan dilampiri bukti dukung pengaduan d. mengisi formulir pengaduan.

2	Prosedur	Pengaduan Tidak Langsung dan online 1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui kanal / aplikasi yang telah disediakan. 2. Irban III menerima surat pengaduan yang telah disposisi oleh Inspektur. 3. Irban III menindaklanjuti dengan menyusun konsep telaahan staf terhadap surat aduan dan diajukan kepada Inspektur untuk mendapatkan disposisi 4. Apabila disposisi telaah staf hanya berupa tindak lanjut untuk OPD terkait, maka surat aduan diteruskan dan dikoordinasikan tindak lanjutnya kepada OPD tersebut. 5. Apabila disposisi telaah staf harus ditindaklanjuti dengan pengawasan, maka dilanjutkan dengan persiapan pemeriksaan kasus/khusus. Pengaduan Langsung : 1. Pemohon/pengadu mendatangi meja layanan pengaduan masyarakat di Kantor Inspektur 2. Menunjukkan identitas, menyerahkan surat laporan serta bukti-bukti dukung kepada petugas admin. 3. Petugas Admin mencatat identitas pengadu dan surat pengaduan dalam buku agenda Kasus Aduan. 4. Pemohon/pengadu diminta mengisi formulir dan membuat ikhtisar laporan pengaduan pada formulir tersebut (dalam hal ini petugas admin bisa membantu bila pemohon/pengadu kesulitan untuk membuat ikhtisar). 5. Admin menyampaikan surat Aduan dan ikhtisar aduan kepada Inspektur untuk mendapatkan disposisi. 6. Inspektur mendisposisi surat aduan dan formulir aduan kepada Irban III. 7. Irban III menindaklanjuti dengan menyusun konsep telaahan staf terhadap surat aduan dan diajukan kepada Inspektur untuk mendapatkan disposisi 8. Apabila disposisi telaah staf hanya berupa tindak lanjut
---	----------	--

		untuk OPD terkait, maka surat aduan diteruskan dan dikoordinasikan tindak lanjutnya kepada OPD tersebut. 9. Apabila disposisi telaah staf harus ditindaklanjuti dengan pengawasan, maka dilanjutkan dengan persiapan pemeriksaan kasus/khusus. Lanjutan Laporan Aduan Tidak langsung atau online dan Laporan Langsung 10. Atas usulan Irban III, Inspektur menetapkan Tim Pemeriksa 11. Mengurus penerbitan Surat Tugas Pemeriksaan di Sekretariat 12. Melaksanakan pemeriksaan khusus kepada pihak-pihak terkait 13. Tim Pemeriksa menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) 14. Menyampaikan LHP kepada Inspektur dan Walikota. 15. Inspektur memberikan surat jawaban kepada pengadu
3	Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan: 5 (lima) hari kerja, Penyelesaian 1 (hari) kerja - Senin-Kamis 07.30-16.00 WIB Istirahat 12.00-12.30 WIB - Jumat 07.30-11.00 WIB 2. Waktu Penyelesaian: Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja bila hanya berupa Tindak Lanjut perbaikan dari OPD terkait. Paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja bila Tindak Lanjut memerlukan pengawasan.
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	1. Formulir 2. Telaahan Staf 3. LHP 4. Surat Jawaban
6	Pengelolaan Pengaduan	Website Menu Layanan Pengaduan http://inspektorat.pekalongankota.go.id/pengaduan/ Email: inspektorat.kotapkl@gmail.com

		Telepon: 0285421042
7	Sarana dan Prasarana	Meja kursi layanan aduan, PC/laptop, printer, formulir, buku agenda kasus, Bukti dukung laporan, Anggaran.
8	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3 Punya keterampilan mengoperasikan komputer Punya keterampilan berkomunikasi yang baik Kompetensi Standar Pengawasan bagi APIP
9	Pengawasan Internal	Inspektur Dalmis Ketua Tim Reviu berjenjang dan ekspose
10	Jumlah Pelaksana	3 sampai 6 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan tidak diskriminatif, mudah, berkualitas, cepat, transparan dan akuntabel.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bersifat rahasia 2. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan. 3. Sarana layanan dan penunjang layanan menjamin/mendukung kenyamanan serta keamanan pengguna layanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala setiap 30hari sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan

Inspektur
Kantor Pelaksana
PEMERINTAH KOTA
INSPEKTORAT DAERAH
NUR PRIYANTOMO
KALONAN

Lampiran II : Keputusan Inspektur Daerah
Kota Pekalongan
Nomor : 700/ / III / 2022
Tanggal : 14 Maret 2022

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KONSULTASI PENDAMPINGAN OPD
(LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN/REVIEW/EVALUASI/MONITORING)

- Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman
 - Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
 - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 59 A Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan
 - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Pekalongan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat permohonan konsultasi dari (OPD) Identitas pemohon layanan Formulir konsultasi
2	Prosedur	Apabila melalui surat Dinas : Petugas Agendaris akan memperlakukan surat permohonan sebagaimana perlakuan pengagendaan surat seperti biasanya. Inspektur Daerah selanjutnya mendisposisi untuk menugaskan Pejabat Struktural/ Fungsional terkait untuk memberikan konsultasi pendampingan atas tindak lanjut hasil pemeriksaan/review/evaluasi/monitoring. Pejabat Struktural/Fungsional membuat jawaban tertulis atas pertanyaan konsultasi yang diajukan dalam surat yang dikirim oleh OPD dimaksud. Surat jawaban diberikan kepada petugas admin untuk dimintakan paraf verifikasi surat secara berjenjang, untuk selanjutnya dimintakan asmanan kepada Inspektur. Setelah ditanda tangani Inspektur surat diagenda pada buku agenda pada agenda surat keluar. Untuk kemudian petugas

		kurir mengirimkan kepada OPD dimaksud. Apabila Konsultasi Secara Langsung : 1. Pemohon mendatangi meja layanan konsultasi 2. Menunjukkan identitas, dan menyampaikan materi konsultasi 3. Petugas Admin mencatat identitas buku agenda Konsultasi/dampingan 4. Pemohon diminta mengisi formulir dan membuat ikhtisar materi yang dikonsultasikan pada formulir konsultasi (dalam hal ini petugas admin bisa membantu bila pemohon/pengadu sulit untuk membuat ikhtisar). 5. Admin menyampaikan formulir dan ikhtisar kepada Inspektur atau pejabat senior yang ada untuk mendapatkan desposisi. 6. Inspektur atau Pejabat Senior yang ada mendisposisi formulir konsultasi/dampingan kepada pejabat Struktural/Fungsional untuk memberikan pelayanan konsultasi. 7. Dalam hal si pemohon sudah tahu pejabat mana yang akan dituju untuk konsultasi/dampingan, maka pemohon bisa langsung menuju pejabat Struktural/Fungsional yang dimaksud untuk meminta pelayanan konsultasi/dampingan. 8. Sebelum mendapatkan layanan konsultasi/dampingan Pemohon akan diberi tanda pengenal oleh admin. 9. Pejabat Struktural/Fungsional yang ditunjuk menerima pemohon dan meminta formulir konsultasi untuk dibaca maksud dari konsultasi , dilanjutkan dengan kegiatan layanan konsultasi. 10. Pejabat Struktural/Fungsional pada poin 9 (sembilan) membuat ikhtisar jawaban konsultasi pada formulir dan formulir diberikan kembali kepada pemohon. 11. Setelah pemohon selesai mendapatkan layanan konsultasi, pemohon kembali kepada admin menyerahkan formulir konsultasi/dampingan dan tanda pengenal. 12. Admin mengcopy formulir konsultasi/dampingan, selanjutnya yang copian diberikan kepada pemohon dan yang asli di file sebagai arsip.
3	Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan: 5 (lima) hari kerja, Penyelesaian 1 (hari) kerja - Senin-Kamis 07.30-16.00 WIB - Istirahat 12.00-12.30 WIB - Jumat 07.30-11.00 WIB

		2. Waktu Penyelesaian: Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja bila hanya berupa Tindak Lanjut perbaikan dari OPD terkait. Paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja bila Tindak Lanjut memerlukan pengawasan.
4	Biaya Pelayanan	(Gratis / Tidak ada biaya 1. Formulir Konsultasi 2. Penjelasan terhadap materi yang dikonsultasikan
5	Produk Pelayanan	
6	Pengelolaan Pengaduan	Website Menu Layanan Pengaduan http://inspektorat.pekalongankota.go.id/pengaduan/ Email: inspektorat.kotapkl@gmail.com Telepon: 0285421042 Aplikasi: LAPOR SP4N
7	Sarana dan Prasarana	
8	Kompetensi Pelaksana	Meja kursi layanan aduan, PC/laptop, printer, formulir, buku agenda Konsultasi, Anggaran. Pendidikan minimal D3 Punya keterampilan mengoperasikan komputer Punya keterampilan berkomunikasi yang baik Kompetensi Standar Pengawasan bagi APIP
9	Pengawasan Internal	Inspektur Atasan langsung
10	Jumlah Pelaksana	2 smpui 3 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan tidak diskriminatif, mudah, berkualitas, cepat, transparan dan akuntabel.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Akan dilayani dengan ramah 2. Materi penjelasan konsultasi valid berdasarkan pada aturan normative 3. Petugas pelayan konsultasi menyenangkan, hangat dan penuh keakraban
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan Atau sewaktu-waktu apabila diperlukan

Inspektur

