



PEMERINTAH KABUPATEN PASER
INSPEKTORAT DAERAH

Jl. Kusuma Bangsa Km. 5 Komplek Perkantoran Gedung F Lantai 1 Kav 2,
Tanah Grogot, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur 76251
Laman: inspektorat.paserkab.go.id Pos-el: inspektorat.paser@gmail.com

KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN PASER

NOMOR : 100.3.4.4/KEP-26/ITDAKAB/I/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PASER

INSPEKTUR DAERAH

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, perlu menetapkan standar pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Paser;

c. bahwa standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, ditetapkan melalui Keputusan Inspektur Daerah.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 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 Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PASER.

KESATU : Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Paser sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU terdiri dari:

1. Layanan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat;
Layanan Konsultasi.

KETIGA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Paser.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Tana Paser

Pada Tanggal : 3 Januari 2025

Inspektur Daerah



Hj. Dharni Haryati, SE., M.AP

Tembusan disampaikan kepada Yth:
Sekretaris Daerah Kabupaten Paser

Lampiran I Keputusan Inspektur Daerah Tentang Standar Pelayanan Pada
Inspektorat Daerah Kabupaten Paser

Nomor : 100.3.4.4/KEP-26/ITDAKAB/I/2025

Tanggal : 3 Januari 2025

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI INSPEKTORAT

No	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Identitas Pelapor (KTP Asli atau identitas lain yang sah). 2. Nomor telepon/HP yang dapat dihubungi dan Alamat Email yang aktif. 3. Uraian pengaduan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. 4. Bukti atau dokumen pendukung apabila tersedia (Bukti tertulis/dokumen, foto, video atau rekaman yang relevan dengan dugaan pelanggaran/penyimpangan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	1. Penerimaan Pengaduan: - Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat melalui saluran pengaduan resmi yang tersedia. 2. Identifikasi dan Verifikasi: - Petugas menerima dan mencatat pengaduan. - Petugas melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan informasi dan bukti pengaduan. 3. Penelaahan Pengaduan: - Pengaduan diteruskan kepada pejabat/tim yang berwenang untuk ditelaah dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Inspektorat. 4. Tindak Lanjut dan Penanganan: - Apabila diperlukan, dilakukan klarifikasi, pemeriksaan, atau kegiatan pengawasan lainnya sesuai ketentuan. 5. Penyampaian Tanggapan/Laporan: - Hasil penanganan pengaduan didokumentasikan dan disampaikan kepada pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Waktu Pelayanan	:	Sesuai standar waktu penanganan pengaduan dan tingkat kompleksitas

No	Komponen		Uraian
			pengaduan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	:	Gratis (Tidak dipungut biaya).
5	Produk	:	Tanggapan/Informasi Tindak Lanjut Pengaduan.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Langsung: Datang ke Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Paser. b. Sarana Pengaduan : - Kotak/saran pengaduan - Website : https://wbs.paserkab.go.id - Link : https://linktr.ee/pengaduaninspektorat c. Respons terhadap Pengaduan diberikan 15 menit setelah pengaduan diterima. d. Identitas pelapor dan informasi pengaduan dijaga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Bupati Kabupaten Paser Nomor 67 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah.
8	Sarana Prasarana dan Fasilitas	:	1. ATK 2. Komputer dan Printer 3. Ruang Pelayanan Pengaduan 4. Aplikasi Pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	:	1. Minimal S1. 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pengaduan. 3. Mampu melakukan komunikasi dan bekerja dalam tim. 4. Memahami peraturan perundangan yang berlaku. 5. Mengedepankan integritas, objektivitas, dan kerahasiaan informasi.
10	Pengawasan Internal	:	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh Inspektur/Inspektur Pembantu. 2. Dilakukan secara berkala (bulanan/triwulanan) dan berkelanjutan. 3. Dilakukan pemantauan terhadap proses dan tindak lanjut pengaduan. 4. Dilakukan evaluasi dan perbaikan

No	Komponen		Uraian
			apabila ditemukan kelemahan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	:	1. Inspektur/Irbansus : 1 orang 2. Admin Penerima Pengaduan : 1 orang 3. Tim Penelaah : 2-3 orang
12	Jaminan Pelaksana	:	Pelayanan pengaduan dilaksanakan secara profesional, objektif, transparan, dan sesuai kewenangan, dengan memperhatikan kerahasiaan informasi serta perlindungan data pelapor sesuai ketentuan.
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	Identitas Pelapor serta isi pengaduan dijamin kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilakukan secara berkala terhadap penerimaan, verifikasi, penanganan, tindak lanjut, dan penyelesaian pengaduan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

Ditetapkan di : Tana Paser

Pada Tanggal : 3 Januari 2025

Inspektur Daerah



Hj. Dharni Haryati, SE., M.AP

Lampiran II Keputusan Inspektur Daerah Tentang Standar Pelayanan Pada
Inspektorat Daerah Kabupaten Paser

Nomor : 100.3.4.4/KEP-26/ITDAKAB/1/2025

Tanggal : 3 Januari 2025

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

No	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Membawa Tanda Pengenal; 2. Mengisi Buku Tamu.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	1. Bagian Penerima Tamu menyambut tamu (<i>auditee</i>) dengan ramah. 2. Bagian Penerima Tamu menanyakan maksud/keperluan <i>auditee</i> . 3. Bagian Penerima Tamu mengantar atau mengarahkan <i>auditee</i> menuju Ruang Tunggu. 4. Bagian Penerima Tamu menghubungi dan mengonfirmasi kehadiran <i>auditee</i> kepada Petugas Layanan Konsultasi yang bertugas. 5. Bagian Penerima Tamu mengantar <i>auditee</i> dari Ruang Tunggu menuju Ruang Konsultasi setelah petugas siap. 6. Petugas Konsultasi menyambut <i>auditee</i> di Ruang Konsultasi. 7. Petugas Konsultasi menggali informasi, mendengarkan kendala/pertanyaan, serta memberikan jawaban atau solusi teknis kepada <i>auditee</i> . 8. Petugas Konsultasi menyusun dan mencatat Notula Konsultasi (yang memuat pokok permasalahan, pembahasan, serta saran/rekomendasi yang diberikan) untuk ditandatangani. 9. Petugas Konsultasi mengonfirmasi pemahaman <i>auditee</i> serta meminta <i>auditee</i> mengisi formulir kepuasan masyarakat/layanan untuk memastikan kualitas pelayanan telah diterima dengan baik.
3	Waktu Pelayanan	:	Layanan Konsultasi : 4 Hari dalam Seminggu - Senin 14.00 – 16.00 - Selasa 14.00 – 16.00

No	Komponen		Uraian
			- Rabu 14.00 – 16.00 - Kamis 14.00 – 16.00
4	Biaya / Tarif	:	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5	Produk	:	Notula Konsultasi / Laporan Hasil Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Langsung Datang ke Inspektorat b. Sarana Pengaduan : - Petugas pelayanan pengaduan Masyarakat - WA : 0851-7700-0853 - Media Sosial : @tidakab.paser - Website : inspektorat.paserkab.go.id
7	Dasar Hukum	:	1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 3. Peraturan Bupati Paser Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Paser.
8	Sarana Prasarana dan Fasilitas	:	1. Laptop 2. Smart TV 3. Ruang Konsultasi
9	Kompetensi Pelaksana	:	1. Minimal D3/S1 2. Menguasai Komputer 3. Mampu bekerja dalam tim 4. Teliti dan disiplin 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
10	Pengawasan Internal	:	Dilaksanakan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	:	1. Koordinator: 4 orang 2. Anggota: 50 orang
12	Jaminan Pelaksana	:	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	Kerahasiaan data/informasi terjamin, serta pelaksanaan pelayanan didukung oleh sarana keselamatan kerja dan fasilitas gedung yang aman dan memadai.

No	Komponen	Uraian
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana :	Evaluasi dilakukan secara berkala terhadap penerimaan, verifikasi, penanganan, tindak lanjut, dan penyelesaian Konsultasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

Ditetapkan di : Tana Paser

Pada Tanggal : 3 Januari 2025

Inspektur Daerah



Hj. Dharni Haryati, SE., M.AP