



PEMERINTAH KABUPATEN KABUPATEN LOMBOK TENGAH

# INSPEKTORAT

Jl. Raden Puguh Perkantoran Bupati Gedung C Lt. 4 Kab. Lombok Tengah  
Email.inspektorat.loteng@gmail.com

---

KEPUTUSAN INSPEKTUR INSPEKTORAT

KABUPATEN KABUPATEN LOMBOK TENGAH

NOMOR 08.b TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA INSPEKTORAT  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
INSPEKTORAT KABUPATEN LOMBOK TENGAH

- Menimbang : a. Bahwa dalam melaksanakan tugas pengawasan intern di lingkungan Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah, perlu menyusun Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah tentang Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah ;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahn Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN LOMBOK TENGAH

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan panduan pelaksanaan pengaduan di Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah .

KETIGA : Keputusan Inspektur Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Praya

Pada tanggal 5 April 2021

INSPEKTORAT  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
Pit. INSPEKTUR,

  
B. Aluh Windayu W, SE., MM  
NIP. 19730729 199703 2 008



## LAMPIRAN I

### KEPUTUSAN INSPEKTUR INSPEKTORAT KABUPATEN LOMBOK TENGAH

NOMOR : 08.b TAHUN 2021

### TENTANG STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN LOMBOK TENGAH

#### GAMBARAN UMUM

##### A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan public. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Standar Pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah diukur, melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk mendapatkan keselarasan, dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan, harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan, mudah diakses pengguna layanan, serta dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh lapisan pengguna layanan.

Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah merupakan salah satu organisasi sektor publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kabupaten Lombok Tengah yang memiliki Klinik Konsultasi yang diberikan tidak hanya ditujukan kepada masyarakat, melainkan kepada pegawai/unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Tengah. Klinik Konsultasi Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah dapat dilakukan melalui tatap muka di ruang konsultasi yang berlokasi di Komplek Perkantoran Bupati Kabupaten Lombok Tengah Gedung C Lantai 4; melalui website **<https://inspektorat.lomboktengahkab.go.id>**

Dengan mempertimbangkan bahwa perlu adanya standar bagi pelaksana layanan dalam penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan kepada pengguna layanan mulai dari proses pengajuan hingga dokumentasi hasil Klinik Konsultasi , serta peningkatan kredibilitas dan kepercayaan pegawai atas penanganan pengaduan di lingkungan Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah .

B. Maksud dan Tujuan

Standar pelayanan ini memiliki maksud dan tujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian kepada pengguna layanan dalam pelaksanaan kegiatan program/kegiatan agar efektif, efisien, ekonomis dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Jenis Layanan dan Produk Layanan

Jenis layanan Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah yaitu penanganan pengaduan.

Produk Penanganan Pengaduan berupa Laporan Hasil Pemeriksaan.

D. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan teratur. Uraian standar pelayanan penanganan pengaduan pada Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II

E. Penutup

Standar pelayanan ini diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Kabupaten Lombok Tengah , sehingga terwujud Penanganan Pengaduan yang prima



## LAMPIRAN II

## KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN LOMBOK TENGAH

NOMOR : 08.b TAHUN 2021

TENTANG STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA  
INSPEKTORAT KABUPATEN LOMBOK TENGAH

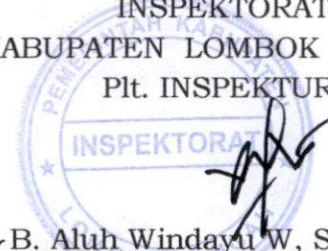
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN LOMBOK TENGAH		
1.	Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan
2.	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahn Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 4890);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);</p> <p>h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan</p>

		pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pelapor yaitu nama dan/atau alamat</li> <li>2. Identitas terlapor yaitu nama, jabatan dan atau alamat</li> <li>3. Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan</li> <li>4. Keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran</li> </ol>
4.	Prosedur	Prosedur pelayanan Klinik Konsultasi dibakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dilengkapi dengan urutan aktivitas dan diagram/bagan alur (flow chart) untuk meningkatkan kualitas pelayanan
5.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 16.30 WITA (istirahat 12.00 s.d 13.00 WITA)</li> <li>b. Jumat : 07.00 s.d 11.30</li> </ol> <p>Sesuai dengan Perbup tentang jam kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Kabupaten Lombok Tengah</p>
6.	Biaya/tariff	Tidak dikenakan biaya
7.	Produk	<p>Jenis pengaduan yang dapat ditangani dan ditindak lanjuti adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyalahgunaan masyarakat</li> <li>b. Pelayanan masyarakat</li> <li>c. Korupsi/pungli</li> <li>d. Kepegawaian</li> </ol>
8.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan. Dilaksanakan oleh petugas pencatat pengaduan masyarakat, yang memuat data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan subtansi pengaduan</li> <li>2. Analisa pengaduan. Dilakukan oleh Tim Penelaah Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan oleh Inspektur, yang bertugas melakukan analisis terhadap pengaduan yang masuk dan menyampaikan hasil analisis secara tertulis kepada Inspektur sekurang-kurangnya meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perumusan inti masalah yang diadakan</li> <li>b. Pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan</li> <li>c. Penentuan keputusan apakah pengaduan untuk ditindak lanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan criteria, SDM, waktu, anggaran dan peraturan perundang-undangan serta pertimbangan lainnya</li> </ol> </li> <li>3. Pemeriksaan, dilakukan oleh Tim Pemeriksa berdasarkan Surat Perintah Tugas dari Inspektur. Tim Pemeriksa</li> </ol>



		<p>melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan stnadr audit yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia</p> <p>4. Pelaporan. Disusun paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan. Laporan Hasil Pemeriksaan bersifar rahasia.</p>
--	--	---

INSPEKTORAT  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
Plt. INSPEKTUR,



☞ B. Aluh Windayu W, SE., MM  
NIP. 19730729 199703 2 008