



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
INSPEKTORAT
Jalan Pemuda No. 50 Sungailiat, Telp. / Fax. (0717) 92403

KEPUTUSAN
INSPEKTUR KABUPATEN BANGKA

NOMOR : 188.4/28/INSPEKTORAT/2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT KABUPATEN BANGKA

INSPEKTUR KABUPATEN BANGKA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Bangka , sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara layanan diperlukan standar dalam pemberian layanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Inspektur tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Bangka;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55) Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 612);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2016 Nomor 6 Seri D), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 3 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
7. Peraturan Bupati Bangka Nomor 90 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Tipe A Kabupaten Bangka (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2019 Nomor 95);

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Bangka sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Bangka sebagaimana Diktum Kesatu terdiri dari :
1. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 2. Layanan Konsultasi
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan Kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bangka

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sungailiat
pada tanggal 07 April 2020

INSPEKTUR,



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN INSPEKTUR BANGKA
 NOMOR : 188.4/28/INSPEKTORAT/2020
 TANGGAL : 07 April 2020

**STANDAR PELAYANAN
 LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 3 Tahun 2019 4. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Bangka Nomor 59 tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Bangka Nomor 90 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Tipe A Kabupaten Bangka
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. nama dan alamat lengkap; b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Melalui email inspektoratbangka@gmail.com , melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (lapor.go.id) atau surat yang ditujukan kepada: Inspektorat Bangka Jl. Pemuda No. 50 – Sungailiat 2. Datang langsung ke Kantor Inspektorat Bangka (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Masyarakat Menyampaikan Pengaduan] --> B[Bupati Bangka/ Sekda mendisposisikan penanganan pengaduan] B --> C[Inspektur menugaskan Tim pengelola Pengaduan untuk Menindaklanjuti Pengaduan] C --> D[Tim Pengelola Pengaduan Menangani dan mengelola Pengaduan] D --> A A <--> D </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan kepada Bupati Bangka/Sekretaris Daerah atau langsung melalui Inspektorat Bangka 2. Bupati Bangka/Sekretaris Daerah mendisposisikan pengaduan kepada Inspektur 3. Inspektur menugaskan Tim Penanganan Pengaduan untuk menangani pengaduan. 4. Tim Pengaduan menangani, mengelola pengaduan dan berkoordinasi dengan pihak terkait. 5. Masyarakat menerima hasil pengelolaan pengaduan dengan mediasi/koordinasi.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis melalui surat/email ditindaklanjuti maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Inspektorat 2. Untuk pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Ditindaklanjuti maksimal 1 hari setelah diteruskan dari Admin Pusat 3. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.
5.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
6.	Produk pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu, meja, kursi tamu 2. Buku Tamu 3. Komputer, jaringan Internet dan Printer 4. Pesawat Telepon
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung melalui Inspektorat kab. Bangka Jl. Pemuda No. 50 Sungailiat Bangka 2. Email : inspektoratbangka@gmail.com 3. Telp : 0717-92403 4. lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti maksimal 1 hari sejak penyampaian pengaduan. 2. Pengaduan akan dikoordinasikan dengan Perangkat Daerah terkait. 3. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 30 hari, akan dikoordinasikan dengan Ombudsman RI.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pelapor dijamin kerahasiaannya, jika Pelapor tidak ingin identitasnya diketahui (Disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

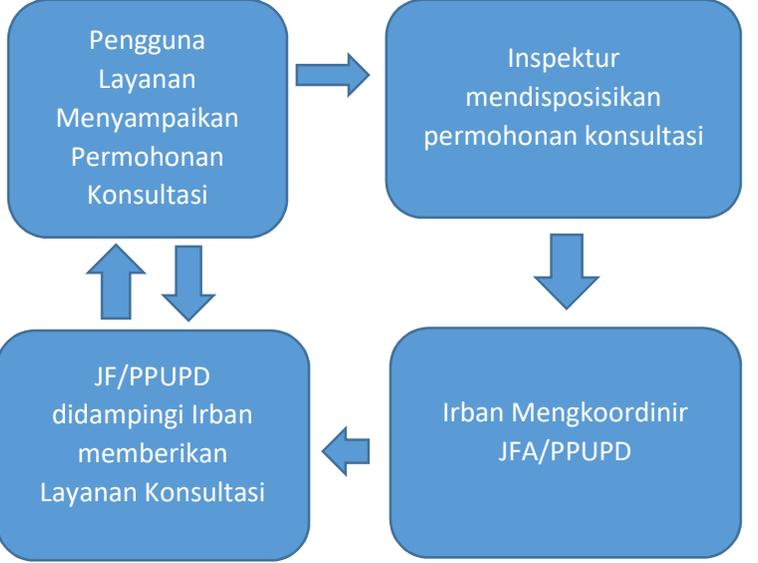
Ditetapkan di Sungailiat
pada tanggal 07 April 2020

INSPEKTUR, [†]



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN INSPEKTUR BANGKA
 NOMOR : 188.4/28/INSPEKTORAT/2020
 TANGGAL : 07 April 2020

**STANDAR PELAYANAN
 LAYANAN KONSULTASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Pasal 6 Peraturan Bupati No. 90 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Tipe A Kabupaten Bangka
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: - materi konsultasi secara jelas; - waktu kunjungan konsultasi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. ditujukan ke alamat: Melalui email inspektoratbangka@gmail.com , atau surat yang ditujukan kepada: Inspektorat Bangka Jl. Pemuda No. 50 – Sungailiat 2. Pengguna Layanan Datang langsung ke Kantor Inspektorat Bangka (sesuai alamat surat) dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permohonan Konsultasi] --> B[Inspektur mendisposisikan permohonan konsultasi] B --> C[Irbankoordinir JFA/PPUPD] C --> D[Irbankoordinir JFA/PPUPD memberikan Layanan Konsultasi] D --> A </pre>
		1. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan konsultasi kepada Inspektorat Bangka 2. Inspektur mendisposisikan permohonan kepada Inspektur Pembantu sesuai dengan materi konsultasi. 3. Inspektur Pembantu Mengkoordinir JFA/PPUPD untuk melaksanakan fasilitasi konsultasi 4. JFA/PPUPD didampingi Irbankoordinir memberikan konsultasi 5. Pengguna Layanan menerima layanan Konsultasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Informasi/ jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Inspektorat. 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi .
5.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
6.	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu, meja, kursi tamu 2. Buku Tamu 3. Komputer, jaringan Internet dan Printer 4. Pesawat Telepon
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi/wawasan/ pengetahuan di bidang Penyelenggaraan pemerintahan Daerah; 2. SDM yang memiliki kompetensi di bidang Pengawasan Internal pemerintah.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Secara Langsung melalui Inspektorat kab. Bangka Jl. Pemuda No. 50 Sungailiat Bangka 2. Email : inspektoratbangka@gmail.com 3. Telp : 0717-92403 4. lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Ditetapkan di Sungailiat
pada tanggal 07 April 2020



INSPEKTUR,

DARIUS