



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
INSPEKTORAT DAERAH

Jln. Pahlawan No. 1 Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25651

Telp. (0756) 21601/ Fax. (0756) 21601,

Laman : <https://inspekda.pesisirselatankab.go.id> Pos-el: Inspektoratpessel@yahoo.co.id

KEPUTUSAN

INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nomor : 800/8/INSP/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN

INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan;
- c. bahwa untuk menindak lanjuti ketentuan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik oleh Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan;
- 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. 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 6 Tahun 2023

- tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2024 tentang Kabupaten Pesisir Selatan di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 155, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6970);
 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Nomor 219), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 5 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Nomor 263);
 7. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Daerah ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi :
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi;
 2. Standar Pelayanan Permintaan Narasumber;
 3. Standar Pelayanan Rekomendasi Bebas Temuan;

4. Standar Pelayanan Konsultasi/Pendampingan Perangkat Daerah;

5. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- KEEMPAT

:

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat.
- KELIMA

:

Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pesisir Selatan.
- KEENAM

:

Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Inspektur Daerah Nomor : 700/1700/Kpts/INSP-PS/2024 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH

:

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkandi : Painan
Pada tanggal : 26 Februari 2026
Inspektur,



Evafauza Yuliasman, S.E., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19670712 199202 1 001

Tembusan, disampaikan kepada Yth :
1. Bupati Pesisir Selatan sebagai laporan .

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN PESISIR SELATAN
NOMOR : 800/8/INSP/2026
TANGGAL : 26 Februari 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN
PESISIR SELATAN TAHUN 2026.

1. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	a. Pemohon informasi menyampaikan surat permohonan ke website/email/ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Jalan Pahlawan No.1 Rawang – PainanKec. IV Jurai, Kab. Pesisir Selatan, Prov. Sumatera Barat. b. Pemohon Informasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (sesuai Alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, dan tidak termasuk kedalam kategori data dan informasi yang dikecualikan pada Pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik).
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon Informasi publik mengajukan permintaan untuk memperoleh data dan Informasi Publik kepada Inspektur secara tertulis. b. Petugas Sekretariat mencatat nama dan alamat Pemohon Informasi Publik, subjek, format data dan informasi serta cara penyampaian data dan informasi yang diminta oleh Pemohon Informasi Publik. c. Petugas Sekretariat memberikan tanda bukti penerimaan permintaan data dan informasi publik berupa nomor pendaftaran pada saat permintaan diterima. d. Petugas Sekretariat menyampaikan surat permintaan data dan informasi kepada Inspektur/ Sekretaris. e. Inspektur/Sekretaris mendisposisi atau menugaskan pejabat/pegawai kompeten yang membidangi informasi publik yang diminta untuk dipersiapkan. f. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan menyampaikan data dan informasi ke Pemohon Informasi, dengan mencantumkan materi informasi. g. Dalam hal data dan informasi yang diberikan

		termasuk kedalam informasi yang dikecualikan, maka Pejabat/Pegawai dapat menolak dengan memberikan catatan yang menjelaskan alasan penolakan. Dalam hal data dan informasi yang diminta tidak berada pada kewenangan Inspektorat Daerah, maka Pejabat/Pegawai yang bersangkutan memberitahukan kepada Badan Publik terkait yang diketahuinya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 10 hari kerja sejak surat permohonan diterima. b. Jika Pemohon Informasi datang langsung maka diarahkan kepada Pejabat/Pegawai yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/softcopy</i> dokumen), antara lain : a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan dan tidak bersifat rahasia.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	a. Email :inspektoratpessel@yahoo.co.id b. Facebook :InspekdaPesisir Selatan. c. Website: https://inspekda.pesisirselatankab.go.id d. SP4N LAPOR (www.lapor.go.id) e. Melalui Kontak Person 085263737902 (Sekretaris), 082388118041 (Kasubag Adm. Umum dan Keuangan).
MANUFACTURING		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 53 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan; b. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan;
8	Sarana, parasarana dan/ataufasilitas	a. Ruanganber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Alat komunikasi (Hp)
9	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,

		bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat Daerah c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terjamin
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.

2. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN NARASUMBER

NO.	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	Adanya surat permintaan/permohonan narasumber dari Lembaga/Masyarakat/Nagari/Perangkat Daerah dan lain-lain.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon/Masyarakat/Lembaga mengajukan surat permintaan/permohonan Narasumber ke Inspektorat. b. Surat diterima oleh petugas, dicatat dan diserahkan ke Inspektur untuk didisposisikan. c. Inspektur mendisposisikan surat/menugaskan Irban terkait/Sekretaris sebagai Narasumber, dan memberikannya ke petugas Sekretariat. d. Petugas membuat surat balasan dan mengirimkannya ke Pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/ Tarif	Honorarium Narasumber sesuai peraturan
5	Produk Pelayanan	Narasumber dan materi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : inspektoratpessel@yahoo.co.id b. Facebook :InspekdaPesisir Selatan. c. Website: https://inspekda.pesisirselatankab.go.id d. SP4N LAPOR (www.lapor.go.id) e. Kontak person 082279012614 (Alpian)
MANUFACTURING		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041); b. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
8	Sarana dan Parasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruanganber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Alat komunikasi (Hp) e. Alat tuliskantor f. Gedung kantor
9	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai tata bahasa yang baik b. Memahami kode etik dan etika berperilaku c. Menguasai komputer d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku e. Mampu memberikan pengetahuan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung

		secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang, terdiri dari : 1. Inspektur; 2. Sekretaris; 3. Inspektur Pembantu; 4. Auditor; 5. PPUPD; dan 6. Staf Sekretariat.
12	Jaminan Pelayanan	a. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan b. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan berakhlak
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terjamin
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.

3. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI BEBAS TEMUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	Persyaratan pelayanan rekomendasi bebas temuan bagi ASN untuk kenaikan pangkat, pensiun, pindah tugas dan izin belajar : a. Surat pengantar dari Kepala Perangkat Daerah; b. Surat Rekomendasi persetujuan pindah dari Kepala Perangkat Daerah, ASN yang bersangkutan (bagi ASN yang akan pindah tugas); c. Surat rekomendasi bersedia menerima (dari Badan Kepegawaian Daerah tujuan pindah tugas); d. Surat keterangan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin dari Kepala Perangkat Daerah; e. <i>Fotocopy</i> SK Pangkat terakhir; f. Surat Keterangan Bebas Aset dari BPKPAD (bagi ASN yang akan pindah tugas dan pensiun); g. Bukti lunas pembayaran PBB; h. <i>Fotocopy</i> Ijazah terakhir (untuk pengurusan izin belajar).
2	Sistem Mekanisme dan prosedur	a. Pemohon menyampaikan persyaratan layanan surat keterangan bebas temuan kepada Inspektorat Daerah secara lengkap. b. Petugas Sekretariat menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan surat keterangan bebas temuan tersebut, apabila lengkap maka dinaikkan draft Surat Keterangan bebas Temuan kepada Kasubbag. Administrasi Umum dan Keuangan dan ASN yang berwenang. c. ASN yang berwenang melakukan penelusuran dan pengecekan keterlibatan pemohon atas kerugian Negara atau Daerah. d. Apabila keterlibatan pemohon “nihil”, ASN yang berwenang menaikkan draft kepada Sekretaris Inspektorat Daerah. e. Apabila pemohon “ada” keterlibatan kerugian Negar atau Daerah, ASN yang berwenang mengembalikan draft ke Petugas Sekretariat dengan catatan “Pemohon” harus menyelesaikan keterlibatannya atas kerugian Negara atau Daerah. f. Sekretaris Inspektorat Daerah menyetujui draft Surat Keterangan Bebas Temuan dan menyerahkannya ke Inspektur. g. Inspektur menandatangani Surat Keterangan Bebas Temuan dan menyerahkannya kembali ke Kasubbag. Administrasi Umum dan Kepegawaian.

		h. Kasubbag. Administrasi Umum dan Kepegawaian menugasi Petugas Sekretariat untuk menyampaikan Surat Keterangan Bebas Temuan ke Pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas Temuan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	a. Email : inspektoratpessel@yahoo.co.id b. Facebook :InspekdaPesisir Selatan. c. Website: https://inspekda.pesisirselatankab.go.id d. SP4N LAPOR (www.lapor.go.id) e. Kontak Person 081363199441 (Rostina Yusra, S.IP)
MANUFACTURING		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041); b. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
8	Sarana dan Parasarana dan/atau fasilitas	a. Ruangan ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Alat komunikasi (Hp) e. Alat tulis kantor
9	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai tata bahasa yang baik b. Memahami kode etik dan etika berperilaku c. Menguasai komputer d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang, terdiri dari : 1. Inspektur; 2. Sekretaris; 3. Kasubbag. Adm. Umum dan Keuangan; 4. ASN yang berwenang; dan 5. Petugas Sekretariat.
12	Jaminan Pelayanan	a. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan b. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan berakhlak
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terjamin
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.

4. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI/PENDAMPINGAN PERANGKAT DAERAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	a. Pemohon menyampaikan surat permohonan melalui website/email/surat tertulis yang ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah KabupatenPesisir Selatan Jalan Pahlawan No.1 Rawang – Painan Kec. IV Jurai, Kab. Pesisir Selatan, Prov. Sumatera Barat; b. Pemohon datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah KabupatenPesisir Selatan (sesuai alamat diatas), (konsultasi/ pendampingan yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku)
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan (Masyarakat/ASN) menyampaikan surat permohonan disertai dengan deskripsi permasalahan dan dilampiri dokumen-dokumen pendukung yang ditujukan kepada Inspektur. b. Inspektur mendisposisikan surat permohonan ke Sekretaris untuk diteruskan ke Ispektur Pembantu yang membidangi untuk melakukan kajian awal dan memverifikasi substansi masalah serta dokumen pendukung. c. Inspektur Pembantu menerima permohonan diruang pertemuan/ruang Inspektur Pembantu untuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan. Apabila Inspektur Pembantu tidak ditempat, Inspektur Pembantu menugaskan Pegawai yang berkompeten, untuk memberikan konsultasi kepada penggunalayanan. d. Pegawai yang ditunjuk meaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan. e. Masyarakat maupun ASN pengguna layanan datang langsung ke Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dan diarahkan ke Inspektur Pembantu atau Petugas yang memberikan layanan konsultasi/ pendampingan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari kerja surat permohonan diterima oleh Inspektur Pembantu/Petugas Layanan yang bersangkutan. b. Jika Masyarakat/ASN pengguna layanan datang langsung maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan

		konsultasi, maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Bahan atau Notulen hasil konsultasi berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Inspektur Kabupaten Pesisir Selatan, Jl. Pahlawan No.1 Rawang-Painan b. Pengaduan saran dan masukan secara langsung melalui : Email : inspektoratpessel@yahoo.co.id c. Facebook : InspekdaPesisir Selatan. d. Website: https://inspekda.pesisirselatankab.go.id e. SP4N LAPOR (www.lapor.go.id) f. Kontak Person 089530011746 (Muhammad Rafli Adlitya, S.Tr.IP)
MANUFACTURING		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041); b. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
8	Sarana dan Parasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Alat komunikasi (Hp) e. Alat tulis kantor f. Ruang Tunggu g. Toilet h. Tempat Parkir
9	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat b. SDM yang memiliki kemampuan untuk memberikan saran dan solusi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pengguna layanan.
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan didukung oleh petugas yang

		berkompeten dengan prinsip pelayanan prima dan sepenuh hati b. Rekomendasi, saran dan solusi diberikan secara lengkap, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Konsultasi/pendampingan yang dilakukan berdasarkan pada panduan, pedoman, dan aturan yang berlaku sesuai dengan tujuan pihak yang berkonsultasi
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.

5. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi formulir pengaduan dan mengisikan identitas diri yang memuat nama, alamat, nomor telepon/HP atau email yang bisa dihubungi; b. Materi pengaduan jelas, memaut paling tidak : 1. Dugaan pelanggaran yang diadukan. 2. Waktu dan tempat terjadinya dugaan pelanggaran. 3. Siapa yang dilaporkan atas dugaan pelanggaran tersebut. 4. Dokumen pendukung sebagai bukti laporan atas dugaan pelanggaran.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Pelapor menyampaikan pengaduan ke Bupati atau Inspektorat Daerah baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media elektronik /non elektornik; b. Petugas layanan melakukan verifikasi yang meliputi : 1. Meneliti kelengkapan berupa identitas, dokumen pendukung, tujuan dan jenis aduan. Apabila terjadi kekurangan kelengkapan maka dikembalikan untuk dilengkapi. 2. Jika aduan yang disampaikan tidak tepat tujuan maka : - Aduan melalui aplikasi akan langsung diteruskan melalui sistem ke Instansi/tujuan yang berwenang dengan memberikan catatan pada sistem aplikasi. - Aduan dilakukan secara langsung maka akan diarahkan untuk menuju ke Instansi yang berwenang menangani; - Aduan melalui surat, email, SP4N LAPOR, WBS maka akan dicetak dan dibuatkan surat pengantar untuk kemudian diteruskan ke Instans/tujuan yang berwenang baik internal Pemda atau Inspektorat. 3. Melakukan verifikasi data aduan berupa penelaahan jenis dan kelompok aduan yang masuk; c. Inspektur memerintahkan telaah atas laporan pengaduan yang masuk; d. Apabila hasil telah berkadar pengawasan maka Inspektur membentuk Tim Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu, untuk melakukan pemeriksaan.

		Pengaduan berkadar pengawasan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian Masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan; e. Membuat laporan hasil telaah/laporan hasil pemeriksaan, dan melaporkan ke Inspektur; f. LHP diserahkan ke ASN yang berwenang. ASN yang berwenangmengarsipkan LHP dan membuat catatan ringkasan hasil pengaduan serta menyerahkan ke Petugas Pelayanan; g. Petugas pelayanan memberikan tanggapan atas aduan yang masuk baik secara langsung maupun melalui aplikasi.
4	Jangka waktu pelayanan	Waktu penyelesaian pengaduan secara internal Inspektorat Daerah : a. Proses verifikasi data permohonan oleh petugas pelayanan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja dan apabila ada kekurangan pemohon diberikan waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk melengkapi persyaratan; b. Pengaduan masyarakat selambatnya 1 x 24 jam harus segera diagendakan untuk mendapatkan disposisi dari Inspektur setelah dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan; c. Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, pelaksana menyampaikan tanggapan atas pengaduan masuk berupa progres penanganan pengaduan/simpulan hasil telaah/simpulan hasil pemeriksaan paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja setelah berkas pengaduan dinyatakan lengkap, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	a. Tanggapan atas aduan masuk, disampaikan kepada pelapor yang dapat berupa progres penanganan pengaduan atau simpulan hasil pemeriksaan; b. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, Media Massa dan lain-lain) yang terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi.
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : inspektoratpessel@yahoo.co.id b. Facebook : InspekdaPesisir Selatan

		c. Website: https://inspekda.pesisirselatankab.go.id d. SP4N LAPOR (www.lapor.go.id) e. Kontak person 082279012614 (Alpian), 082170748159 (Yandri, S.H. M.M)
MANUFACTURING		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041); b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; d. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
8	Sarana dan Parasarana dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan Inspektorat Daerah menyediakan : a. Ruang layanan berupa Ruang Desk Layanan yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, meja, kursi dan telepon; b. Formulir pengaduan yang memuat data identitas pelapor.
9	Kompetensi pelaksana	Petugas pelayanan layanan pengaduan memiliki kemampuan : 1. Kompetensi manajerial dan sosial kultural; 2. Kompetensi teknis layanan, antara lain : a. Menguasai aplikasi yang digunakan untuk operasional layanan pengaduan. b. Memahami peraturan perundang-undangan terkait pengaduan.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung Petugas pelayanan layanan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 8 orang petugas
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan pengaduan diberikan dengan berpedoman pada SOP Pengelolaan Pengaduan; b. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang

		berisi komitmen memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; c. Inspektorat Daerah menjamin kerahasiaan data Pelapor.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Anonim dan kerahasiaanterjamin
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh atasan langsung pelaksana dan juga melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

Ditetapkandi : Painan
Pada tanggal : 26 Februari 2026

Inspektur,



Evafauza Yuliasman, S.E., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19670712 199202 1 001

