

## STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan : Penanganan Pengaduan Masyarakat  
 Instansi/ Perangkat Daerah : Inspektorat Kabupaten Lamongan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Surat Pengaduan; 2. Surat Tugas; 3. Quisioner Pemeriksaan; 4. Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan pemeriksaan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengaduan diterima] --&gt; B[Verifikasi Pengaduan]     B --&gt; C[Tanggapan Awal]     C --&gt; D[Distribusi Pengaduan]     D --&gt; E[Tindak Lanjut Pengaduan]                     </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pengaduan diterima</b>                      Perseorangan/kelompok masyarakat atau badan hukum menyampaikan pengaduan secara langsung dan/atau tidak langsung;</li> <li>2. <b>Verifikasi Pengaduan</b>                      Petugas pelayanan pengaduan melakukan konfirmasi atas informasi, melakukan identifikasi subjek dan objek pengaduan dan memeriksa kesesuaian kewenangan substansi pengaduan;</li> <li>3. <b>Tanggapan Awal</b>                      Petugas pelayanan pengaduan menanggapi pengaduan yang telah diverifikasi berdasarkan FAQ;</li> <li>4. <b>Distribusi Pengaduan</b>                      Petugas pelayanan pengaduan melakukan distribusi pengaduan sesuai jenis pengaduan kepada Pejabat Penghubung;</li> <li>5. <b>Tindak Lanjut Pengaduan</b>                      Tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh pejabat penghubung kemudian disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Inspektur Kabupaten Lamongan Jl. Basuki Rahmat No. 209, Kabupaten Lamongan; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (0322) 321019;</li> <li>b. Faksimile : (0322) 321019;</li> <li>c. e-mail : <a href="mailto:inspektorat@lamongankab.go.id">inspektorat@lamongankab.go.id</a>;</li> <li>d. Website: <a href="http://www.lamongankab.go.id">www.lamongankab.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol>

#### **PENGELOLAAN LAYANAN**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 09 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan, Pemantauan, dan Pelaporan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Fungsional;</li> <li>2. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pemantauan Pelaksanaan Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan;</li> <li>3. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 70 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Lamongan;</li> <li>4. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Kebijakan Pembinaan dan Pengawasan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan;</li> <li>5. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Alat Tulis Kantor</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Media Komunikasi</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan minimal D3;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian perizinan;</li> <li>3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet;</li> <li>4. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</li> <li>5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti;</li> <li>6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi);</li> <li>7. 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>8. Memiliki kemampuan kerjasama tim;</li> <li>9. Telah lulus Ujian Auditor dan memiliki sertifikat Auditor;</li> <li>10. Memiliki Integritas dan tidak menerima gratifikasi</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah;</li> <li>2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Satu tim terdiri atas Irban, Pengendali Teknis, Ketua Tim, dan Anggota
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>3. Menjaga Kerahasiaan Dokumen Pemeriksaan</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan 6 (enam) bulan sekali untuk meninjau kinerja dan keefektifan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan;</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>