



**BUPATI LUMAJANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

KEPUTUSAN BUPATI LUMAJANG
NOMOR: 188.4/410/427.12/2017

TENTANG

PEMBENTUKAN PUSAT PELAYANAN INSPEKTORAT
(INSPEKTORAT SERVICE CENTRE) DAN PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT

BUPATI LUMAJANG

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta melaksanakan Pasal 25 ayat (8) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 42 Tahun 2015 tentang pengawasan internal di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dan perubahannya;
- b. bahwa dalam rangka penguatan kebijakan/Sistem terkait penyelenggaraan pembinaan dan pengawasan secara terintegrasi termasuk penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik, untuk menjamin kualitas dan efektivitas/mutu penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Kabupaten Lumajang perlu didukung dengan kebijakan pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b maka perlu menetapkan Pembentukan Pusat Pelayanan Inspektorat (Inspektorat Service Centre) Dan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Inspektorat dengan Keputusan Bupati.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;

5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
6. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
10. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Ijin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2016 tentang Tata Cara Tuntutan Ganti Kerugian Negara/Daerah Terhadap Pegawai Negeri Bukan Bendahara Atau Pejabat Lain;
19. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pejabat Pemerintahan;
20. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
21. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir kalinya dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana terakhir dirubah dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2009;
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2007 tentang Norma Pengawasan dan Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah;

25. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan, Pemantauan, Evaluasi, Dan Pelaporan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Fungsional;
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2017 tentang Penggunaan Saksi Ahli;
28. Peraturam Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah Peraturam Presiden Nomor 4 Tahun 2015;
29. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah 18 tahun 2012 tentang e-tendering;
30. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah Nomor 18 Tahun 2014 tentang Daftar Hitam Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
31. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
32. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
33. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;
34. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang.

MEMUTUSKAN:

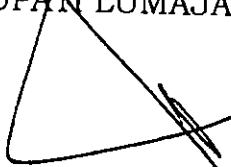
Menetapkan :

- KESATU** : Pembentukan Pusat Pelayanan Inspektorat (Inspektorat Service Centre) Dan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Inspektorat, yang merupakan sistem yang membantu Inspektur dalam menyelenggarakan pelayanan pada Inspektorat dengan Struktur keanggotaan sebagai berikut:
- a. Penanggungjawab;
 - b. Ketua;
 - c. Sekretaris;
 - d. Anggota yang terbagi dalam satgas, diantaranya:
 - Satgas Pengembangan dan Pengendalian;
 - Satgas Administrasi dan Pelaporan;
 - Satgas Humas, Sarana dan Prasarana;
- ISC didukung dengan petugas piket dan asisten petugas piket, ketentuan lebih lanjut tentang struktur diatur dengan Keputusan Inspektur Kabupaten Lumajang.
- KEDUA** : Tugas dan Fungsi Petugas Pusat Layanan Inspektorat Kabupaten Lumajang sebagaimana pada Lampiran Keputusan Bupati ini.

- KETIGA : Pusat Layanan Inspektorat Kabupaten Lumajang menyelenggarakan 7 (tujuh) jenis layanan sebagai berikut:
1. penanganan Pengaduan Masyarakat;
 2. pemberian Informasi Kepada APIP;
 3. pemberian Saran Kepada Pejabat/SKPD/Desa melalui APIP;
 4. fasilitasi Koordinasi, klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi melalui APIP;
 5. konsultasi dan Pendampingan;
 6. aktivitas assurance melalui Permintaan audit/review/evaluasi/monitoring/Verifikasi/ Uji Laboratorium non PKPT;
 7. pemrosesan Izin Perceraian/Perkawinan PNS.
- KEEMPAT : Ketentuan lebih lanjut mengenai 7 (tujuh) jenis layanan sebagaimana dimaksud diktum Keempat dan Standar Pelayanan pada Pusat Pelayanan Inspektorat Kabupaten Lumajang sebagaimana pada Lampiran Keputusan Bupati ini.
- KELIMA : Membebaskan biaya pelaksanaan Struktur keanggotaan sebagaimana dimaksud diktum Kesatu, pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Dokumen Pelaksanaan Anggaran Inspektorat Kabupaten Lumajang.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Nomor: 188.45/411/427.12/2014 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Inspektorat (Inspektorat Service Centre) Dan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Lumajang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lumajang
pada tanggal 14 Desember 2017

BUPATI LUMAJANG



Drs. H. AS'AT, M.Ag

LAMPIRAN : Keputusan Bupati Lumajang
Nomor: 188.4/410/427.12/2017
Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Inspektorat (Inspektorat Service Centre) Dan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Inspektorat.

PEMBENTUKAN PUSAT PELAYANAN INSPEKTORAT
(INSPEKTORAT SERVICE CENTRE) DAN PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT

A. PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Terkait pencapaian hal tersebut, Inspektorat Kabupaten Lumajang memerlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang didukung dengan pusat pelayanan sesuai tugas dan fungsinya sehingga pelayanan Inspektorat kepada masyarakat dapat terintegrasi, terstruktur serta tersosialisasi baik segi input, proses maupun *output*.

2. Ketentuan Umum

Ketentuan umum sebagai berikut :

- a) Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan pelayanan penampungan pengaduan yang bersumber dari masyarakat dengan berbagai media yang berkedudukan pengawasan untuk kemudian dilakukan pemeriksaan oleh APIP sesuai kewenangan;
- b) Pemberian Informasi Kepada APIP merupakan pelayanan penampungan informasi dari masyarakat ataupun sumber lainnya melalui berbagai media untuk kemudian digunakan APIP dalam pembinaan dan pengawasan;
- c) Pemberian Saran Kepada Pejabat/SKPD/Desa melalui APIP merupakan pelayanan penampungan saran dari masyarakat ataupun sumber lainnya melalui berbagai media untuk disampaikan APIP kepada Pejabat/SKPD/Desa;
- d) Fasilitasi Koordinasi, klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi melalui APIP merupakan pelayanan APIP sebagai mediator/fasilitator/koordinator/klarifikator dalam Penyelesaian Permasalahan ataupun suatu kondisi tertentu dan permintaan informasi tertentu. Dalam lingkup Fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan antar Penyelenggara Pemerintahan Daerah, dan antara Penyelenggara Pemerintahan Daerah dengan Masyarakat/Desa/pihak lainnya. Lebih lanjut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang terintegrasi dan merupakan mitra dalam Pelayanan ini ;
- e) Konsultasi dan Pendampingan merupakan pelayanan pemberian konsultasi dan pendampingan oleh APIP terkait penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada SKPD/Pejabat/PNS;
- f) Aktivitas *assurance* melalui Permintaan audit/review/evaluasi/monitoring/ verifikasi/ lab pengujian non PKPT merupakan pelayanan APIP dengan melakukan audit/review/evaluasi/monitoring non PKPT tentang suatu obyek/dokumen baik draft maupun dokumen resmi pihak tertentu terkait penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan tanggung jawab tetap pada pemohon.

- g) Pelayanan Pemrosesan Izin Perceraian/Perkawinan PNS merupakan pelayanan pemberian rekomendasi penerbitan atau tidak menerbitkan rekomendasi IzinPerceraian/Perkawinan PNS oleh APIP;

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Ijin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1983 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3250) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1990 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3424);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Tuntutan Ganti Kerugian Negara/Daerah Terhadap Pegawai Negeri Bukan Bendahara Atau Pejabat Lain;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pejabat Pemerintahan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Perangkat Daerah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2017 Tentang Penggunaan Saksi Ahli;
12. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah nomor 14 tahun 2012 tentang perpres 70 tahun 2012 tentang perubahan kedua perpres 54 tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah;
13. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah 18 tahun 2012 tentang *e-tendering*;
14. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah 18 tahun 2014 tentang daftar hitam dalam pengadaan barang/jasa pemerintah;
15. Surat Edaran BKN Nomor : 08/SE/1983 tentang Ijin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil
16. Surat Edaran BKN Nomor : 48/SE/1990 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 1990 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1983 tentang Ijin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil
17. Peraturan Bupati Lumajang nomor 14 tahun 2010 tentang Pedoman penyelenggaraan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang;
18. Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 11 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang;
19. SE MA Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemberlakuan Rumusan Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Tahun 2016 Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan;
20. Radiogram Kabareskrim Nomor : ST/247/VIII/2016/BARESKRIM Tanggal 24 Agustus 2016 Terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

C. PUSAT PELAYANAN (*SERVICE CENTER*)

Tugas dan fungsi masing-masing anggota/ petugas pada ISC sebagai:

1. Satgas Pengembangan dan Pengendalian :
 - Melakukan inovasi pelayanan;
 - Melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan;
 - Mengkoordinasikan penguatan kelembagaan dan kebijakan terkait pelayanan.
2. Satgas Administrasi dan Pelaporan :
 - Menyusun Jadwal Piket Personil;
 - Mengkoordinasikan pengadministrasian pelayanan;
 - Penyiapan blanko pelayanan;
 - Menyusun pelaporan terkait pelayanan secara berkala;
 - Melakukan tugas lainnya yang belum ter-cover dalam satgas lainnya.
3. Satgas Humas, Sarana dan Prasarana :
 - Sosialisasi Pedoman/Standar pelayanan;
 - Sosialisasi dan Promosi Pelayanan Inspektorat;
 - Memberikan informasi dan melakukan komunikasi terhadap *stakeholder* terkait pelayanan;
 - Menyusun desain publikasi pelayanan;
 - Mengkoordinasikan pemenuhan standar sarana dan prasana pusat pelayanan.

Pelayanan pada ISC dilakukan oleh Petugas Piket, dimana Petugas Piket pada Pusat Layanan wajib melakukan prosedur :

1. Mereviu catatan/ register petugas piket sebelumnya;
2. Mereviu register untuk memastikan *feedback* proses yang terjadi telah ditindaklanjuti dan mengkonfirmasikannya kepada Sekretariat Inspektorat /pihak terkait misalnya : apakah LHP telah diterbitkan?;
3. Mereviu register apakah ada hasil pengaduan yang belum disampaikan informasi kepada pengadu dan mengkonfirmasikannya kepada Sekretariat/pihak terkait;
4. Memeriksa dan menindaklanjuti email masuk;
5. Memeriksa dan menindaklanjuti pengaduan di website;
6. Memeriksa dan menindaklanjuti SMS pengaduan di komputer;
7. Memeriksa dan menindaklanjuti kotak surat;
8. Mengkonfirmasi kepada sekretariat apakah terdapat surat masuk terkait pelayanan, apabila ada minta FC untuk deregister;
9. Mencari dan mendokumentasikan informasi melalui media cetak maupun elektronik terkait pemerintah Kabupaten Lumajang;
10. Memberi catatan kepada petugas piket selanjutnya;
11. Tugas lainnya terkait pelayanan yang diberikan.

Setiap hari pelayanan pusat pelayanan (*service centre*) dijaga oleh petugas piket dan asisten petugas piket dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Petugas Piket

- Petugas piket adalah pejabat fungsional P2UPD/auditor/aparat pengawas lainnya yang mempunyai kompetensi dibidang pengawasan serta independensi dan integritas;
- Petugas piket berjumlah 1 (satu) orang yang dijadwal secara bergiliran untuk setiap irban dan Sekretariat;
- Petugas piket wajib memberikan senyum, sapa, dan salam dalam menyambut pengunjung dan bersikap santun;

- Petugas piket bertanggungjawab atas pelayanan pengaduan yakni menerima, menatausahakan, mendistribusikan, mengkoordinasikan, memfasilitasi dan melaporkan pemberian pelayanan sesuai standar/prosedur;
- Petugas piket menjalankan prosedur pelayanan secara lengkap;
- Petugas piket menandatangani form dan memberikan bukti pelayanan dan memberikan penilaian atas kualitas bukti awal;
- Petugas piket memberikan kuesioner pelayanan kepada pengunjung;
- Petugas piket berkoordinasi dengan pihak terkait baik internal maupun eksternal;
- Pengaturan jadwal piket dilakukan lebih lanjut oleh Inspektur.

b. Asisten Petugas Piket

- Asisten petugas piket berjumlah 1 (orang)
- Petugas piket berasal dari Sekretariat Inspektorat merupakan personil yang mempunyai kompetensi komputer, internet, email, sms, dan komunikasi lainnya;
- Asisten Petugas piket bertugas membantu petugas piket menerima, menatausahakan, mendistribusikan, mengkoordinasikan, memfasilitasi dan melaporkan pemberian pelayanan sesuai standar/prosedur;
- Asisten petugas piket wajib memberikan senyum, sapa, dan salam dalam menyambut pengunjung dan bersikap santun;
- Asisten petugas piket menjalankan prosedur pelayanan secara lengkap;
- Asisten Petugas piket tidak berwenang menandatangani form dan memberikan bukti pelayanan;
- Asisten Petugas piket dapat membantu memberikan kuesioner pelayanan kepada pengunjung;
- Melihat catatan/register pelayanan sebelumnya dan memberitahukan kepada petugas piket tentang hal-hal yang perlu ditindaklanjuti/ dilanjutkan;
- Membantu petugas piket berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait;
- Pengaturan jadwal piket dilakukan lebih lanjut oleh Inspektur.

D. PERSYARATAN

Persyaratan Pelayanan ditetapkan Sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1	Penanganan Pengaduan Masyarakat (PPM);	<p>Prinsip: Pengaduan Berkadar Pengawasan yakni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal dengan identitas pelapor jelas/tidak jelas; 2. Substansi/materi pengaduan tidak memadai dengan identitas pelapor jelas (perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi) ; <p>Syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir; 2. Bukti awal (atau bukti awal perlu konfirmasi untuk identitas pelapor jelas);

		3. Identitas pengadu/ khusus pengaduan yang melalui surat dan meteri pengaduan memiliki bukti awal memadai tidak harus terdapat identitas pengadu.
2	Pemberian Informasi (PI) Kepada APIP;	<p>Prinsip :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi memiliki sumber yang jelas dan berkualitas tidak terdapat unsur fitnah/ adu domba yang dilengkapi dengan bukti dan atau pernyataan; 2. Informasi yang diberikan terkait dengan kewenangan Pemkab. Lumajang/Desa di Lingkungan Kab. Lumajang; 3. Informasi yang diberikan <i>update</i> (maksimal satu tahun yang lalu dari saat pemberian informasi). <p>Syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemberi Informasi; 2. Bukti (Apabila ada) /Pernyataan validitas informasi (apabila bersedia); 3. Mengisi Formulir Pemberian Informasi 4. Apabila disampaikan secara lisan/melalui media komunikasi dan atau syarat 1-3 tidak terpenuhi tetap dicatat sebagai informasi tetapi diragukan validitasnya. Apabila identitas tidak jelas namun bukti awal jelas identitas dapat diabaikan dan informasi tetap valid.
3	Pemberian Saran(PS) Kepada Pejabat/SKPD/Desa melalui APIP;	<p>Prinsip :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saran yang diberikan terkait dengan kewenangan Pemkab. Lumajang/Desa di Lingkungan Kab. Lumajang; 2. Saran memiliki sumber yang jelas dan berkualitas; 3. Terdapat sebab/kondisi/latar belakang yang jelas terkait pemberian saran termasuk keluhan/ saran bermanfaat; 4. Saran dinilai efektif dan bermanfaat. <p>Syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemberi Saran (apabila via surat, identitas dapat diabaikan) 2. Bukti Kondisi (apabila ada); 3. Mengisi Formulir Pemberian

		<p>Saran;</p> <p>4. Apabila disampaikan secara lisan dan atau syarat 1-3 tidak terpenuhi tetap dicatat sebagai saran tetapi diragukan validitasnya. Apabila identitas tidak jelas asal bukti awal jelas/saran berkualitas, maka identitas dapat diabaikan;</p> <p>5. Saran dapat diabaikan/ tidak disampaikan kepada pihak yang dituju apabila dinilai oleh Inspektur tidak/kurang bermanfaat/material.</p>
4	<p>Fasilitasi Koordinasi, klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi melalui APIP(FKKPI)</p>	<p>Prinsip Selain layanan permintaan Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masalah/Kondisi yang memerlukan Fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian merupakan kewenangan Pemkab. Lumajang/Desa di Lingkungan Kab. Lumajang dan kewenangan Inspektorat Kab. Lumajang; 2. Masalah/Kondisi valid dan memiliki sumber yang jelas; <p>Prinsip Layanan Permintaan Informasi oleh Masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas pemohon informasi jelas dan bersedia dituntut apabila menyalahgunakan informasi; 2) Jelas penggunaan informasi dan informasi digunakan dalam rangka peningkatan kinerja serta pencapaian <i>good governance</i> Pemkab/ desa sesuai ketentuan; 3) Informasi yang diberikan dinilai lebih banyak manfaatnya apabila diberikan daripada risikonya sesuai pertimbangan obyektif pejabat berwenang; 4) Informasi yang diberikan bukan merupakan informasi tentang hasil pengawasan internal dan tidak menyangkut informasi negatif suatu pribadi tertentu; 5) Penyerahan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori informasi yang di kecualikan berdasarkan hasil koordinasi dengan pejabat PPID, dan Petugas/PPID menyampaikan

		<p>alasan penolakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (UU KIP), maka informasi tidak dapat diberikan;</p> <p>6) Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik;</p> <p>7) Surat pernyataan bersedia melaporkan penggunaan informasi serta menaatinya, dan apabila tidak maka pemohon informasi dan Instansinya tidak dapat memohon pelayanan informasi kembali dikemudian hari.</p> <p>Syarat 1 (selain pelayanan permintaan informasi oleh masyarakat):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi melalui APIP (FKKPI); 2. Bukti awal (apabila ada). <p>Syarat 2 (pelayanan pelayanan permintaan informasi oleh masyarakat) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemohon dan datang langsung; 2. Surat tugas instansi (apabila bekerja di Instansi tertentu termasuk wartawan/LSM) 3. Mengisi Formulir fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi melalui APIP (FKKPI); 4. Surat Pernyataan dan Tanggungjawab dan bersedia melaporkan penggunaan informasi; 5. Disetujui oleh PPID di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang, syarat lainnya sesuai kondisi.
5	Konsultasi dan Pendampingan(KP);	<p>Prinsip :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Latar belakang perlunya Konsultasi dan Pendampingan memadai; 2. Merupakan kewenangan Pemkab Lumajang/Desa;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Bukan merupakan alih risiko/ menjadikan APIP sebagai tameng apabila ada kesalahan/kekeliruan; 4. Tanggungjawab hasil tetap berada pada SKPD; 5. APIP hanya memberikan pertimbangan dan membantu SKPD dan tidak bertindak sebagai penyusun/ penanggungjawab; 6. Personil APIP yang ditugaskan sebagai konsultan dan pendamping bertindak dan bertanggungjawab secara profesional; 7. Untuk pendampingan yang menghasilkan <i>output</i> Personil APIP yang ditugaskan tidak menjadi pemeriksa SKPD/ obyek yang bersangkutan untuk tahun berjalan sehingga patut diduga pemeriksa kehilangan independensi ; 8. Instansi yang mengajukan permohonan pendampingan dapat dijawab oleh Inspektur dengan memberikan nominatif nama personil untuk kemudian ditugaskan oleh Pejabat yang berwenang (Sekda/Asisten). <p>Syarat : Mengisi form Konsultasi dan Pendampingan, syarat lainnya yang ditentukan kemudian.</p>
6	<p>Aktivitas penjaminan(AP) melalui Permintaan audit/review/ evaluasi/monitoring/ verifikasi/ Uji Laboratorium Pengawasan non PKPT.</p>	<p>Prinsip :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan kewenangan pemkab/Desa; 2. Tidak tumpang tindih pemeriksaan/ pengawasan; 3. Tujuan Permintaan audit/ review/ evaluasi/ monitoring jelas dan bermanfaat, mendesak, dan atau obyek berisiko tinggi; 4. Tidak menghilangkan kesalahan / temuan dan atau sanksi/kerugian daerah apabila telah ditemukan dan wajib ditindaklanjuti. <p>Syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data/Dokumen/Obyek yang dilakukan Permintaan audit/review/evaluasi/monitoring (apabila berbentuk dokumen);

7	Pemrosesan Izin Perceraian/Perkawinan PNS(IP);	2. Mengisi formulir, syarat lainnya. Izin Perkawinan : a. SYARAT ALTERNATIF (1) Surat keterangan dokter pemerintah yang membuktikan Istri tidak dapat menjalankan kewajibannya sebagai istri dalam arti bahwa istri menderita penyakit jasmaniah atau rohaniah sedemikian rupa yang sukar disembuhkan, sehingga ia tidak dapat memenuhi kewajibannya sebagai istri, baik kewajiban secara biologis maupun kewajibannya lainnya, yang dibuktikan dengan. (2) Surat keterangan dokter Pemerintah yang membuktikan istri mendapat cacat badan atau penyakit lain yang tidak dapat disembuhkan (istri menderita penyakit badan yang menyeluruh); atau (3) Surat keterangan dokter pemerintah yang membuktikan Istri tidak dapat melahirkan keturunan setelah menikah sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) tahun. b. SYARAT KUMULATIF (1) Persetujuan tertulis yang dibuat secara ikhlas oleh istri Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan. disahkan oleh atasan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan serendah-rendahnya pejabat eselon IV. (2) Pegawai Negeri Sipil pria yang bersangkutan mempunyai penghasilan yang cukup untuk membiayai lebih dari seorang istri dan anak-anaknya yang dibuktikan dengan surat keterangann pajak penghasilan, dan (3) Surat Pernyataan tentang jaminan tertulis dari Pegawai Negeri Sipil pria yang bersangkutan bahwa ia akan berlaku adil terhadap istri-istri dan anak-anaknya
---	--	---

		<p>Izin Perceraian PNS :</p> <p>A. TERGUGAT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pemberitahuan Adanya Gugatan Perceraian ; 2. Surat Gugatan Cerai ; 3. Surat panggilan Sidang (<i>Relaas</i>) ; 4. <i>Foto Copy</i> Kutipan Akta Nikah. <p>B. YANG AKAN MENGGUGAT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan Ijin Untuk Melakukan Perceraian ; 2. <i>Foto Copy</i> Kutipan Akta Nikah ; 3. Berita Acara Pembinaan dari atasan/pejabat yang berwenang ; 4. Surat Pembinaan dari Pengurus BP-4. <p>Syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir; 2. Syarat pada poin diatas lengkap; 3. Identitas; 4. SK pangkat terakhir, syarat lainnya.
--	--	--

E. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ditetapkan sebagai berikut :

Permintaan pelayanan dapat dilakukan melalui :

- a. Surat ;
- b. Email
- c. Website;
- d. SMS center ;
- e. Facebook (*untuk menjanging informasi*)
- f. Telephone;
- g. Fax;
- h. Datang langsung ke ruang pelayanan Inspektorat

Pengaturan lebih lanjut tentang media diatur oleh Inspektur Kab. Lumajang.

Apabila permintaan pelayanan dilayangkan melalui surat resmi maka dapat langsung diproses oleh Sekretariat dan Pusat Layanan hanya diberikan *Fotocopy* (FC) surat serta disposisi. Dan apabila perlu ada konfirmasi lebih lanjut ataupun pemanggilan maka diserahkan kepada Petugas Pusat layanan pengaduan.

Informasi dari Koran/Media maka langsung dilakukan *print* sesuai dengan SKPD untuk diserahkan kepada Inspektur melalui sekretaris, dan dianggap sebagai informasi tidak valid kecuali dapat dikonfirmasi ulang dan dapat dilakukan registrasi secara kumulatif sesuai form yang telah ditentukan, lebih lanjut prosedur sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Prosedur Singkat
1	Penanganan Pengaduan Masyarakat (PPM);	Pengecekan Persyaratan: a. Lengkap Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat> Register LHP/Hasil>Informasi kepada Pengadu b. Tidak Lengkap Konfirmasi dan Pemanggilan maksimal 3 kali, maka dapat diabaikan/tidak diproses dan dimasukkan kedalam kategori informasi.
2	Pemberian Informasi (PI) Kepada APIP;	Pengecekan Persyaratan: a. Lengkap Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat>Disposisi > Irban terkait menginformasikan rencana penggunaan/tindaklanjut informasi kepada pusat pelayanan b. Tidak Lengkap Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat>Disposisi > Irban terkait tidak harus menginformasikan rencana penggunaan/tindaklanjut informasi kepada pusat pelayanan
3	Pemberian Saran (PS) Kepada Pejabat/SKPD/Desa melalui APIP;	Pengecekan Persyaratan: a. Lengkap Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat>Disposisi > Penyampaian Saran Kepada Pejabat terkait > Tanggapan Pejabat terkait> Informasi penyampaian kepada pusat layanan b. Tidak Lengkap Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat>Disposisi > Tidak harus terdapat Penyampaian Saran Kepada Pejabat terkait
4	Fasilitasi Koordinasi, klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi	Selain permintaan informasi : Syarat dipenuhi>Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat> Disposisi > Pelaksanaan Fasilitasi Koordinasi,

	melalui APIP(FKKPI)	<p>Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan > Informasi pelaksanaan kepada pusat layanan</p> <p>Permintaan informasi : Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat> Disposisi >Permintaan informasi ke SKPD/ PPID >Distribusi informasi ke Pemohon> register Tanda Terima.</p>
5	Konsultasi dan Pendampingan(KP);	<ul style="list-style-type: none"> - Umum (Konsultasi Singkat) Syarat dipenuhi>Register> menghubungi/menjadwal kepada personil dituju >Laporan hasil >Register> Pemberitahuan Kepada Sekretariat - Khusus (lebih dari 1 hari) Syarat dipenuhi>Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat> Disposisi >Surat Perintah Tugas> Informasi hasil pelaksanaan kepada pusat layanan.
6	Aktivitas penjaminan(AP)melalui Permintaan audit/review/ evaluasi/monitoring non PKPT.	<p>Syarat dipenuhi>Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat> Disposisi >Surat Perintah Tugas> Informasi hasil pelaksanaan kepada pusat layanan.</p>
7	Pemrosesan Izin Perceraian/Perkawinan PNS(IP);	<p>Pengecekan Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Syarat Lengkap Register>Pelimpahan ke mekanisme Sekretariat> Register LHP/Hasil b. Syarat Tidak Lengkap Konfirmasi maksimal 3 kali, maka dapat diabaikan/tidak diproses. Konfirmasi dapat dilakukan ke SKPD bersangkutan atau personil berkenaan. <p>Tanda bukti pelayanan dapat dibuat tersendiri atau diberikan paraf pada FC surat permohonan formulir. Lebih lanjut format SMS baku adalah : YTH. Sdr., Permohonan IjinSaudara telah dilayani dan selesai dengan terbitnya LHP dengan rekomendasi Persetujuan/Penolakan Ijin..... dan dengan/tanpa Rekomendasi tambahan.</p>

F. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka Waktu Penyelesaian tergantung daftar tunggu dan surat penugasan sesuai skala prioritas dan kompleksitas. Dimana pelayanan dilakukan sbb :

Senin – Kamis : Pkl. 07.00s/d 14.00 WIB
Istirahat : Pkl. 12.00 s/d 13.00 WIB
Jum'at : Pkl. 08.00 s/d 11.00 WIB

G. BIAYA/ TARIF

Tidak ada Biaya/Tarif untuk seluruh Pelayanan/ Gratis.

H. PRODUK LAYANAN

Produk layanan Inspektorat Sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Produk layanan
1	Penanganan Pengaduan Masyarakat (PPM);	LHP Kasus/Pengaduan
2	Pemberian Informasi (PI) Kepada APIP;	Informasi dijadikan pertimbangan/ hal yang dibuktikan dalam pengawasan Inspektorat baik PDTT maupun reguler
3	Pemberian Saran (PS) Kepada Pejabat/SKPD/Desa melalui APIP;	Tersampainya saran kepada Pejabat/Personil/Desa terkait dan tanggapan
4	Fasilitasi Koordinasi, klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan serta permintaan informasi melalui APIP (FKKPI)	<ul style="list-style-type: none">• Terfasilitasi, terkoordinasi, terklarifikasi, dan terselesaikannya permasalahan.• Informasi yang diminta pemohon sesuai ketentuan
5	Konsultasi dan Pendampingan (KP);	Jasa Konsultasi/Pendampingan
6	Aktivitas penjaminan (AP) melalui Permintaan audit/review/evaluasi/monitoring / verifikasi/ uji laboratorium non PKPT.	Laporan Hasil Pemeriksaan/ review/ evaluasi/ monitoring
7	Pemrosesan Izin Perceraian/Perkawinan PNS (IP);	LHP Izin untuk melakukan Perceraian/ LHP Surat Keterangan untuk melakukan Perceraian/Pemberian Izin untuk beristeri lebih dari seorang.

I. SARANA, PRASARANA, DAN ATAU FASILITAS

Sarana dan Prasarana minimal :

- Kotak Surat
- Meja
- Kursi
- Komputer
- Modem Internet
- Modem SMS
- Telephone
- Pendingin ruangan

Lebih lanjut standar dapat diatur lebih lanjut oleh Inspektur Kabupaten Lumajang.

J. KOMPETENSI PELAKSANA

Minimal PNS berijazah SMA atau tanpa syarat asalkan personil tersebut dinilai telah dibekali dengan SOP dan berpengalaman. Diutamakan pejabat fungsional.

K. PENGAWASAN INTERNAL

Dilakukan sesuai struktur organisasi dan tugas pokok dan fungsi.

L. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Dilakukan langsung kepada Inspektur atau Sekretaris Inspektorat.

M. JUMLAH PELAKSANA

Minimal berjumlah 1 (satu) orang petugas jaga dan 1 (satu) orang dari Sekretariat untuk setiap hari pelayanan.

N. JAMINAN PELAYANAN

Bagi pengadu dan pemberi informasi kerahasiaan dijamin sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

O. EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Evaluasi kinerja dilakukan secara internal oleh Inspektur sesuai tugas dan fungsi Inspektorat.

P. KETENTUAN LAINNYA

1. Publikasi layanan

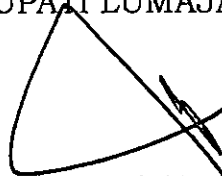
Seluruh SKPD/UPT/Sekolah/Desa/instansi/unit penyelenggara pelayanan harus menempelkan Publikasi layanan ISC di ruang pelayanan/sekitar ruang pelayanan yang mudah dilihat minimal ukuran 120 x 80cm², diantaranya :

- OPD;
- LPSE;
- Pokja/ULP;
- Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Rumah Sakit;
- Puskesmas;
- Pemerintahan Desa;
- Sekolah;
- Khusus untuk SKPD yang berkumpul dalam satu lokasi misalkan bagian pada Sekretariat daerah, cukup dilakukan penempelan 1 (satu) media publikasi ukuran 150 x 100 cm²

Desain publikasi layanan ISC dilakukan oleh Inspektorat, dan pengadaan media publikasi tersebut dapat dilaksanakan oleh Inspektorat dan atau masing-masing SKPD secara bertahap.

2. Apabila terjadi kesalahan/ ketidaktepatan dikemudian hari, maka dilakukan perubahan dan/atau penyempurnaan sebagaimana mestinya guna menjamin keselarasan dengan peraturan/kebijakan bidang pengawasan, perubahan lingkungan organisasi, dan perkembangan praktik-praktik penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah.

BUPATI LUMAJANG



Drs. H. AS'AT, M.Ag