

STANDART PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKATKomponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Identitas pelapor yang jelas
		2. Materi pengaduan jelas (surat, telepon, datang langsung , dll)
2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Bupati atau langsung ke Inspektorat Daerah.
		2. Petugas meneliti pengaduan, apabila lengkap persyaratannya maka ditindaklanjuti (diagendakan, dinaikkan ke Inspektur Daerah untuk mendapatkan disposisi pemeriksaan/ klarifikasi)
		3. Menyiapkan peraturan Perundang-undangan dan daftar materi pertanyaan
3	Jangka waktu pelayanan	5(lima) hari kerja jika berkas lengkap
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Klarifikasi / Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
6	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Pati, Jl Setia Budi 34 A Pati
		2. Kontak Telepon (0295) 381842
		3. Kotak Saran
7	Waktu pelayanan	1. Hari Senin s.d Kamis pukul 07.30 – 15.30 WIB
		2. Hari Jumat pukul 07.30 – 14.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

1	Dasar Hukum	1. PP No. 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah
		2. Permendagri No. 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
		3. Permenpan Nomor Per/05/MPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
		4. Peraturan Bupati Pati Nomor 84 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah.
2	Sarana, prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan printer
		2. Ruang Pelayanan
		3. ATK
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki sertifikat Jabatan Fungsional Auditor & Jabatan Fungsional PPUPD
		2. Memahami peraturan per Undang-Undang / ketentuan yang terkait
		3. Dapat mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	Inspektur Daerah
5	Jumlah pelaksana	9 (sembilan) orang
6	Jaminan pelayanan	“ Berakhlak “
7	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan pelapor Terjamin
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 bulan sekali