



# WALIKOTA BANJARMASIN

## PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN NOMOR 6 TAHUN 2016

### TENTANG

### STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT

### KOTA BANJARMASIN

### WALIKOTA BANJARMASIN,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima di Inspektorat Kota Banjarmasin perlu disusun Standar Pelayanan pada Inspektorat Kota Banjarmasin;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112); Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5233);

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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 615)
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 23) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2014 Nomor 25);



**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KOTA BANJARMASIN**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.

Subbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin.
5. Inspektur adalah Inspektur Kota Banjarmasin.
6. Sekretaris adalah Sekretaris Inspektur pada Inspektorat Kota Banjarmasin.
7. Irban Wilayah adalah Irban Wilayah pada Inspektorat Kota Banjarmasin.
8. Kepala Sub. Bagian adalah Kepala Sub Bagian di Sekretariat pada Inspektorat Kota Banjarmasin.
9. Pejabat Fungsional adalah P2UPD dan Auditor pada Inspektorat Kota Banjarmasin.
10. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Inspektorat Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Inspektorat Kota Banjarmasin

### Pasal 3


Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

## **BAB III RUANG LINGKUP**

### Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Kota Banjarmasin.

Kesult. g. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

**BAB IV**  
**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
    - 1. persyaratan pelayanan;
    - 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
    - 3. jangka waktu pelayanan;
    - 4. biaya/ tarif;
    - 5. produk pelayanan;
    - 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
    - 1. dasar hukum;
    - 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
    - 3. kompetensi pelaksana;
    - 4. pengawasan internal;
    - 5. jumlah pelaksana;
    - 6. jaminan pelayanan;
    - 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
    - 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Inspektur dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

**BAB V**  
**MAKLUMAT PELAYANAN**

Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Inspektorat Wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

bbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	SP	LC

- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Inspektorat Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ditandatangani oleh Inspektur Kota Banjarmasin.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
  - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
  - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

## **BAB VI PENANGANAN PENGADUAN**

### Pasal 8

- (1) Inspektorat Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (4) Untuk tindakan yang tidak memerlukan Audit Investigasi atas Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3).

## **BAB VII KETENTUAN PERALIHAN**

### Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		



diselenggarakan oleh Inspektorat Kota Banjarmasin .dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 6 Januari 2016

Pj. **WALIKOTA BANJARMASIN,**

H. MUHAMMAD THAMRIN

Diundangkan di Banjarmasin

pada tanggal 5 Januari 2016

Pit. **SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,**

H. AGUS SURONO

**BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2016 NOMOR**

6

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	JP	6



LAMPIRAN  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 6 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PADA  
 INSPEKTORAT KOTA BANJARMASIN

**STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KOTA BANJARMASIN**

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat


A. **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Informasi dalam bentuk tertulis (surat)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Terima Informasi atas dugaan adanya kasus tertentu 2. Inspektur mendisposisi ke Irban Wilayah yg menangani kasus untuk dilakukan penelaahan terhadap kasus 3. Irban melakukan analisis awal yaitu informasi yang diterima dilakukan analisis kecukupan kriteria 5W+1H yaitu menguraikan seluruh informasi pengaduan apa adanya kedalam unsur 5W+1H 4. Apabila fakta dan data yang termuat dalam pengaduan tidak mencukupi unsur -unsur 5W+1H maka penelaah harus melengkapi pengaduan tentang terjadinya tindak penyimpangan dengan informasi tambahan lainnya. 5 Hasil Penelaahan informasi awal dituangkan dalam bentuk telahaan pengaduan yang menyarankan 2 (dua) kemungkinan, yaitu Cukup alasan untuk dilakukan audit investigatif atau tidak cukup alasan untuk dilakukan audit investigatif 6 Berdasarkan telahaan pengaduan ,penanggung jawab audit atau pejabat yang ditunjuk memutuskan untuk melanjutkan atau tidak melanjutkan audit investigatif 7 Apabila penanggung jawab audit atau pejabat yang ditunjuk memutuskan tidak perlu dilanjutkan dengan audit investigatif,selanjutnya informasi dan berkas penelaahan diarsipkan 8 Apabila penanggung jawab auditan atau pejabat yang ditunjuk memutuskan perlu dilanjutkan dengan audit investigatif maka selanjutnya dipersiapkan langkah perencanaan audit investigatif 9 Irban Wilayah dan Tim melakukan audit investigatigasi dan menerbitkan laporan hasil audit 10 Pelaksanaan audit dan laporan hasil audit diteruskan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja untuk tindakan yang tidak memerlukan audit Investigasi
4.	Biaya/tarif	Rp.0,-
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Atas Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : (0511) 3274572 2. Website : www.inspektorat.banjarmasinkota.goid 3 Tim Pengaduan Masyarakat

Subbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	Permendagri No. 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a Ruang Tunggu</li> <li>b Tempat Parkir</li> <li>c Toilet</li> </ol> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a Jaringan Internet</li> <li>b TV</li> <li>c CCTV</li> </ol> </li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	P2UPD/Auditor yang telah mengikuti Diklat
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan berjenjang oleh atasan langsung
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang menangani Audit Investigasi berjumlah 3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya jaminan bebas dari KKN</li> <li>2. Diwujudkan dengan adanya kepastian waktu penyelesaian audit dan didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan berdasarkan pengawasan atasan langsung

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN  
  
 H. MUHAMMAD THAMRIN

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		