

## **Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang atau Pelanggaran oleh Pegawai/ Tenaga Kerja dan/atau Pejabat Badan Publik**

Tata Cara Pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

Saat ini sedang dilakukan harmonisasi atas Perubahan Peraturan Bupati tersebut dalam rangka peningkatan pelayanan berbasis elektronik dan pengintegrasian saluran pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dan Whistle Blowing Sistem (WBS) yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Badung yang lebih dikenal dengan B-WISE. Untuk Pengelolaan SP4N-LAPOR! dan SIDUMAS ditangani oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.

Saluran Pengaduan penyalahgunaan wewenang dapat dilakukan secara :

1. tatap muka pada Inspektorat Kabupaten Badung
2. kotak pengaduan pada Inspektorat Kabupaten Badung
3. surat : pada Inspektorat Kabupaten Badung, Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung Jl. Raya Sempidi, Mengwi, Badung.
4. telepon : 0361-9009245
5. SP4N LAPOR! pada fitur Whistle Blowing System : <https://www.lapor.go.id/>
6. Aplikasi SIDUMAS : <https://sidumas.badungkab.go.id/>



**LAPOR!**



Bupati Badung  
I Nyoman Giri Prasta, S.Sos.

Wakil Bupati Badung  
Drs. I Ketut Sulasa, S.H.

Sampaikan aspirasi dan pengaduan melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)  
atau **SMS** dengan format :

**BADUNG** (spasi) **isi aduan**  
kirim ke **1708**

@penkabbadung

@PenkabBadung

@penkabbadung

[www.badungkab.go.id](http://www.badungkab.go.id)

[lapor@badungkab.go.id](http://lapor@badungkab.go.id)



## Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Badung

Laporkan pengaduan yang bersifat darurat (emergency) atau pengaduan umum (non-emergency) melalui aplikasi SIDUMAS.



### FITUR APLIKASI SIDUMAS



**Lapor Pengaduan**  
Masyarakat melaporkan pengaduan yang bersifat kedaruratan atau umum.



**Monitoring Pengaduan**  
Status dan waktu tindakan dapat di monitoring oleh masyarakat.



**Komentar & Tanggapan**  
Masyarakat dapat saling mengomentari dan menanggapi pengaduan.



**Timeline Pengaduan**  
Pengaduan bersifat publik, dapat dilihat oleh seluruh masyarakat.

●

### Registrasi dan Verifikasi Akun SIDUMAS

Anda perlu memiliki akun terverifikasi untuk dapat melakukan pengaduan. Ayo registrasi dan lengkapi persyaratan verifikasi.



#### Registrasi Akun

1. Registrasi melalui aplikasi mobile / website SIDUMAS.
2. Setelah melakukan registrasi, Login dengan menggunakan akun tersebut.
3. Anda juga bisa menggunakan akun facebook untuk login dan bisa melakukan pengaduan pada SIDUMAS.
4. Setelah memiliki akun, segera lengkapi identitas diri untuk diverifikasi.

#### Verifikasi Akun

Lengkapi dan upload dokumen identitas diri, masuk ke bagian Profile, dan lengkapi

- No. Handphone
- Tanggal Lahir
- No. Induk Kependudukan
- Upload Foto KTP
- Upload Foto Diri

Media Sosial: [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [Website](#)

[@pemkabbadung](#) | [sidumas.badungkab.go.id](http://sidumas.badungkab.go.id) | [Sidumas Badung](#)







Prosedur dan Syarat pengaduan telah tertuang pada Surat Keputusan Inspektur Kabupaten Badung No. 20 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Inspektorat Kabupaten Badung.





PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG  
INSPEKTORAT

PUSAT PEMERINTAHAN MANGUPRAJA MANDALA

JALAN RAYA SEMPIDI MENGWI - BADUNG BALI TELP. ( 0361 ) 9009245, 9009246, Fax : ( 0361 ) 9009245

---

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG

NOMOR 20 TAHUN 2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN BADUNG

INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Surat Keputusan Inspektur tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Badung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tk. II dalam Wilayah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010 – 2025;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Badung Tahun 2016 Nomor 20);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 13 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018;



13. Peraturan Bupati Badung Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung;
14. Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Badung sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Inspektorat Kabupaten Badung sebagaimana dimaksud diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
- 1 Penanganan Pengaduan Masyarakat.
  - 2 Pelayanan Permohonan Nara Sumber.
  - 3 Pelayanan Permintaan Informasi/Data.
  - 4 Pelayanan Konsultasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Badung.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mangupura  
pada tanggal 2 Mei 2018

INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG,



LUH SURYANITI, S.Sos, M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19690323 198903 2 0112

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Bupati Badung sebagai Laporan.
2. Ketua DPRD Kabupaten Badung.
3. Arsip.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG

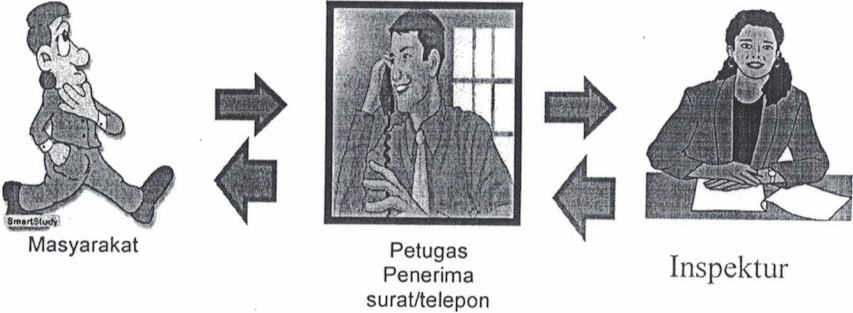
NOMOR : 20 TAHUN 2018

TANGGAL : 2 MEI 2018

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN BADUNG.

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: <div> <div>1. Adanya pengaduan masyarakat (baik secara lisan maupun tertulis).</div> <div>2. Copy Kartu Identitas/KTP</div> </div>
2	Prosedur	: <div>  <div> <div>Masyarakat</div> <div>Petugas Penerima surat/telepon</div> <div>Inspektur</div> </div> </div> <div> <b>Keterangan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat menyampaikan pengaduan baik secara lisan/tertulis, melalui telepon, SMS dan Kotak Saran.</li> <li>Masyarakat mendapat konfirmasi bahwa pengaduan diterima dan akan ditindaklanjuti.</li> <li>Masyarakat menunggu tindaklanjut Inspektorat.</li> <li>Masyarakat mendapat hasil tindaklanjut dari Inspektorat.</li> </ol> </div>
3	Waktu Pelayanan	: 8 hari
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Rekomendasi Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat
6	Pengelolaan Pengaduan	: <div> <div>1. Kotak saran;</div> <div>2. Telepon 0361 – 9009245,9009246 Fax: 0361-9009245</div> <div>3. Email : <a href="mailto:sekretariat@inspektoratbadung.go.id">sekretariat@inspektoratbadung.go.id</a></div> <div>4. LAPOR SP4N</div> </div>

# Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 3. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0361) 9009246, 9009245 6. Faximile : (0361) 9009245 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Ruang tunggu 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Mampu melakukan koordinasi; 3. Memahami kode etik dan etika perilaku; 4. Menguasai komputer. 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan profesional.
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 9 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Irban. b. 3 orang Auditor. c. 3 orang P2UPD. d. 2 orang petugas penerima surat/telepon.



No	Komponen	Keterangan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: 1. Identitas pelapor akan dirahasiakan. 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali



INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG,

LUH SURYANITI, S.Sos, M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19690323 198903 2 0112

LAMPIRAN II KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG




NOMOR : 20 TAHUN 2018

TANGGAL : 2 MEI 2018

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN BADUNG.

PELAYANAN PERMOHONAN NARA SUMBER

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: Adanya surat permohonan dari Lembaga Masyarakat, Desa/Kelurahan, Perangkat Daerah dan lain-lain.
2	Prosedur	<div> <div>  <div>Masyarakat</div> </div> <div>  <div>Petugas Penerima surat/telepon</div> </div> <div>  <div>Inspektur</div> </div> </div> <div> <div>Keterangan :</div> <div> <div>1. Masyarakat bersurat.</div> <div>2. Masyarakat mendapat jawaban atau informasi.</div> <div>3. Masyarakat menunggu jadwal .</div> </div> </div>
3	Waktu Pelayanan	: 2 hari
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Narasumber dan materi
6	Pengelolaan Pengaduan	: <div> <div>1. Kotak saran;</div> <div>2. Telepon 0361 – 9009245,9009246 Fax: 0361-9009245</div> <div>3. Email : sekretariat@inspektoratbadung.go.id</div> </div>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 3. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0361) 9009246, 9009245 6. Faximile : (0361) 9009245 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Gedung Kantor 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Memahami kode etik dan etika perilaku; 3. Menguasai computer. 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 5. Mampu memberikan pengetahuan
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 6 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Inspektur. b. 1 orang Sekretaris. c. 1 orang Irban. e. 1 orang Auditor. f. 1 orang P2UPD. g. 1 orang staf penerima surat/telepon .
6	Jaminan Pelayanan	: 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun



No	Komponen	Keterangan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan evaluasi obyektif.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali



INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG,

LUH SURYANITI, S.Sos, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19690323 198903 2 0112

LAMPIRAN III KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG

NOMOR : 20 TAHUN 2018

TANGGAL : 2 MEI 2018

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT KABUPATEN BADUNG.

PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI/DATA

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: Adanya permintaan dari masyarakat, Lembaga Masyarakat, Perangkat Daerah dan lain-lain.
2	Prosedur	<div> <pre> graph LR     A[Masyarakat] --&gt; B[Petugas Penerima surat]     B --&gt; C[Inspektur] </pre> </div> <div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat menyampaikan surat permohonan.</li> <li>Petugas pengelola menerima surat dari masyarakat,</li> <li>Masyarakat menunggu jawaban .</li> <li>Masyarakat mendapatkan jawaban.</li> </ol> </div>
3	Waktu Pelayanan	: 2 hari
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Informasi
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran;</li> <li>Telepon 0361 – 9009245,9009246 Fax: 0361-9009245</li> <li>Email : sekretariat@inspektoratbadung.go.id</li> </ol>

## Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846). 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 4. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0361) 9009246, 9009245 6. Faximile : (0361) 9009245 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Gedung Kantor 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Memahami kode etik dan etika perilaku; 3. Menguasai computer. 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 5. Mampu memberikan informasi.
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 34 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Inspektur. b. 1 orang Sekretaris. c. 4 orang Irban. d. 3 orang Kasubag. e. 11 orang Auditor. f. 12 orang P2UPD. g. 2 orang staf penerima surat/telepon.



No	Komponen	Keterangan
6	Jaminan Pelayanan	: 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan evaluasi obyektif.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali



INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG,

LUH SURYANITI, S.Sos, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19690323 198903 2 0112

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG  
 NOMOR : 20 TAHUN 2018  
 TANGGAL : 2 MEI 2018  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA INSPEKTORAT  
 KABUPATEN BADUNG.

PELAYANAN KONSULTASI

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	: Adanya permohonan konsultasi dari Perangkat daerah, BUMD, Masyarakat, dan lain-lain .( baik secara lisan maupun tertulis ).
2	Prosedur	<div data-bbox="638 862 1516 1207"> <pre> graph LR     A[Masyarakat] --&gt; B[Petugas Penerima surat]     B --&gt; C[Inspektur]           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Daerah, BUMD , Lembaga Masyarakat dan lain-lain menyampaikan permohonan konsultasi baik secara lisan/tertulis</li> <li>2. Perangkat Daerah, BUMD, Lembaga Masyarakat dan lain-lain mendapat konfirmasi bahwa permohonan konsultasi akan ditindaklanjuti.</li> <li>3. Perangkat daerah, BUMD, Lembaga Masyarakat dan lain-lain menunggu jadwal konsultasi.</li> <li>4. Perangkat Daerah, BUMD, Lembaga Masyarakat dan lain-lain mendapatkan konsultasi.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	: 2 Jam
4	Biaya Pelayanan	: Gratis
5	Produk Layanan	: Informasi
6	Pengelolaan Pengaduan	: 1. Kotak saran; 2. Telepon 0361 – 9009245,9009246 Fax: 0361-9009245 3. Email : sekretariat@inspektoratbadung.go.id

## Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846). 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 4. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	: 1. Meja kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Telepon : (0361) 9009246, 9009245 6. Faximile : (0361) 9009245 7. Almari arsip. 8. Kotak saran; 9. Binder standar pelayanan 10. Gedung Kantor 11. Kendaraan operasional
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Menguasai tata bahasa yang baik; 2. Memahami kode etik dan etika perilaku; 3. Menguasai computer. 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 5. Mampu memberikan informasi.
4	Pengawasan Internal	: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	: 34 orang, yang terdiri dari : a. 1 orang Inspektur. b. 1 orang Sekretaris. c. 4 orang Irban. d. 3 orang Kasubag. e. 11 orang Auditor. f. 12 orang P2UPD. g. 2 orang staf penerima surat/telepon.



No	Komponen	Keterangan
6	Jaminan Pelayanan	: 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan evaluasi obyektif.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	: Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali



INSPEKTUR KABUPATEN BADUNG,

LUHI SURYANITI, S.Sos, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19690323 198903 2 0112