



ပိမိၵိၵ်ႉႁူၵ်းပိၵ်ႉတၢ်
PEMERINTAH PROVINSI BALI
 တႆႉႁူၵ်းပိၵ်ႉတၢ်
INSPEKTORAT DAERAH

တၢ်ႁူၵ်းပိၵ်ႉတၢ်
 Jalan D.I. Panjaitan Nomor 14 Niti Mandala, Denpasar (80235), Telepon (0361) 243931
 Laman : inspektorat.baliprov.go.id, Pos-el : inspektorat@baliprov.go.id

Bali, 18 Maret 2025

Nomor : B.09.800/2056/Set/Itprov
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1(Satu) gabung
 Hal : Standar Pelayanan Tahun 2025.

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Bali.
 di-
 Tempat

Berkenaan dengan penyampaian informasi terkait pemenuhan data pelayanan publik, bersama ini kami sampaikan Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 (terlampir).

Untuk menegakkan Integritas, Inspektorat Daerah Provinsi Bali dalam menyelenggarakan pelayanan tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun kepada perorangan maupun lembaga. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan, agar melaporkan dengan dilengkapi bukti autentik melalui www.lapor.go.id.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh:
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada, S.H., M.H
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 NIP. 19651231 198603 1 175



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



සාක්ෂි විභාග කළ
විෂය

STANDAR PELAYANAN

ප්‍රාදේශීය කාර්යාලයේ කාර්ය

INSPEKTORAT DAERAH

භූමිකම්පන මානසි

PROVINSI BALI



TAHUN 2025



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas perkenan-Nya, Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali ini dapat diterbitkan. Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali merupakan standar untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional, merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan pada aspek pengawasan. Di sisi lain yakni sebagai salah satu faktor penentu baik buruknya tata kelola pemerintahan, oleh karena itu kualitas pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali perlu ditingkatkan seoptimal mungkin.

Oleh karena itu, Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas oleh seluruh ASN dan Non ASN sehingga pelayanan dapat dipertanggung jawabkan secara profesional. Terutama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan mendukung program Gubernur dan Wakil Gubernur Bali, maka dalam pemberian layanan perlu menerapkan Standar Inspektorat Daerah Provinsi Bali.

Kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam memberikan bantuan pemikiran dan saran demi terwujudnya Standar Pelayanan ini, kami ucapkan terima kasih. Maka dari itu masukan dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan.

Bali, 12 Maret 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh:
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada, S.H., M.H
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19651231 198603 1 175



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pengertian.....	1
C. Lingkup Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali.....	1
D. Sistematika Standar Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali.....	3
BAB II STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI	
A. Dasar Hukum.....	4
B. Persyaratan Layanan	5
C. Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	5
D. Jangka Waktu Penyelesaian.....	6
E. Produk Pelayanan.....	6
F. Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas.....	6
BAB III STANDAR PELAYANAN KONSULTASI	
A. Dasar Hukum.....	7
B. Persyaratan Layanan.....	8
C. Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	8
D. Jangka Waktu Penyelesaian.....	9
E. Produk Pelayanan.....	9
F. Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas.....	9
BAB IV STANDAR PELAYANAN PENGADUAN	
A. Dasar Hukum.....	10
B. Persyaratan Layanan	11
C. Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	11
D. Jangka Waktu Penyelesaian.....	12
E. Produk Pelayanan.....	12
F. Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas.....	13

BAB V PENUTUP

LAMPIRAN

Surat Keputusan Inspektur tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali Tahun 2025.



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan dalam bidang informasi dan komunikasi serta teknologi memberi dampak adanya pergeseran nilai-nilai dalam melakukan pelayanan. Pemerintah akan dianggap berhasil jika mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publiknya serta dapat mendorong kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

B. PENGERTIAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolak 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.

C. LINGKUP PELAYANAN

Lingkup pelayanan Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Layanan Inspektorat tersebut sebagai Pelayanan Peningkatan Kapasitas Kinerja dan Akuntabilitas Aparatur dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Definisi dari layanan pada masing-masing standar layanan Inspektorat Inspektorat Daerah Provinsi Bali adalah sebagai berikut :

A. Standar Pelayanan Data dan Informasi.

Pelayanan yang meliputi informasi serta data yang dibutuhkan seperti berikut :

1. Reviu

Reviu diartikan sebagai prosedur penelusuran angka-angka dalam laporan keuangan, permintaan keterangan, dan analitik yang harus menjadi dasar memadai bagi Aparat Pengawasan Intern untuk memberi keyakinan terbatas bahwa tidak ada modifikasi material yang harus dilakukan atas laporan keuangan sehingga laporan keuangan tersebut sesuai dengan Standar Akuntansi Pemerintahan. Reviu adalah penelaahan ulang bukti-bukti suatu kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, standar, rencana, atau norma yang telah ditetapkan.



- a. Reviu Laporan Keuangan Lembaga
- b. Reviu Laporan Realisasi Anggaran
- c. Reviu Rencana Kerja Anggaran
- d. Reviu Atas Laporan Kinerja

Laporan Keuangan adalah bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara berupa Laporan Realisasi Anggaran, Neraca dan Catatan atas Laporan Keuangan.

Laporan Realisasi Anggaran adalah laporan yang menyajikan informasi anggaran dan realisasi pendapatan dan belanja dalam suatu periode tertentu.

2. Pemantauan

Pemantauan adalah proses penilaian kemajuan suatu program kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- a. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan APiP
- b. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Itjen Kemendagri

3. Evaluasi

Evaluasi adalah rangkaian informasi kegiatan membandingkan hasil prestasi suatu kegiatan dengan standar, rencana, atau norma yang telah ditetapkan, dan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan.

Evaluasi atas penyelenggaraan tugas dan fungsi Inspektorat Daerah Provinsi Bali.

Pengkajian dan Penerapan Teknologi, seperti evaluasi atas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan evaluasi atas penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

- a. Evaluasi SPIP
Evaluasi atas penerapan SPIP pada Unit Kerja/Satuan Kerja.
- b. Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah aktivitas analisis yang sistematis, pemberian nilai, atribut, apresiasi, dan pengenalan permasalahan, serta pemberian solusi atas masalah yang ditemukan untuk tujuan peningkatan kinerja dan akuntabilitas instansi/unit kerja Pemerintah.
- c. Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah penilaian menggunakan instrumen penilaian kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan secara mandiri.



B. Standar Pelayanan Konsultasi

Pelayanan yang bersifat komunikatif serta pendampingan terkait pelaksanaan program kegiatan pemerintahan.

1. Kegiatan berupa:

- Konsultasi dan Asistensi
Konsultasi terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi
- Supervisi dan Pendampingan
Supervisi dan pendampingan terhadap pelaksanaan program/kegiatan unit kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
- Sosialisasi
Sosialisasi mengenai pengawasan baik intern unit kerja Inspektorat, maupun kepada unit kerja/Organisasi Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

2. Telaahan Sejawat

Telaahan Sejawat adalah kegiatan yang dilaksanakan unit pengawas yang ditunjuk guna mendapatkan keyakinan bahwa pelaksanaan kegiatan audit telah sesuai dengan standar audit.

Telaahan adalah Penelaahan ulang bukti-bukti suatu kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, standar, rencana atau norma yang telah ditetapkan.

C. Standar Pelayanan Pengaduan

Pelayanan yang bersifat pengawasan atau pemeriksaan kinerja melalui audit.

Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektifitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.

a. Audit Kinerja .

Audit Kinerja adalah audit atas pelaksanaan tugas dan fungsi yang mencakup audit kinerja atas pengelolaan keuangan negara dan audit kinerja atas pelaksanaan tugas dan fungsi;

Audit kinerja adalah audit yang terdiri atas aspek ekonomi dan efisiensi serta audit aspek efektivitas.

b. Audit Tujuan Tertentu.

Audit Dengan Tujuan Tertentu adalah audit atas penugasan Inspektur Daerah Provinsi Bali dengan maksud dan tujuan tertentu.

c. Audit Investigatif / Audit Khusus .

Audit investigatif adalah proses mencari, menemukan, dan mengumpulkan barang bukti secara sistematis yang bertujuan mengungkapkan terjadi atau tidaknya suatu perbuatan dan pelakunya guna dilakukan tindakan hukum selanjutnya.

d. Audit BMD (Barang Milik Daerah).

Audit BMD adalah audit terhadap pengadaan Barang Milik Daerah dalam satu periode tertentu.



D. SISTEMATIKA STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan lingkup pelayanan Inspektorat Daerah Povinsi Bali, maka sistematika standar pelayanan disusun sebagai berikut:

Sistematis Standar Pelayanan ini meliputi 17 (tujuh belas) aspek layanan Inspektorat pada Standar layanan Inspektorat sebagai berikut:

1. Reviu
 - a. Reviu Laporan Keuangan Lembaga
 - b. Reviu Laporan Realisasi Anggaran
 - c. Reviu Rencana Kerja Anggaran
 - d. Reviu Atas Laporan Kinerja
2. Pemantauan
 - a. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan APIP
 - b. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Itjen Kemendagri
 - c. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan BPK Perwakilan Bali
 - d. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan BPKP
 - e. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pengaduan
3. Evaluasi
 - a. Evaluasi SPIP
 - b. Evaluasi SAKIP
 - c. Evaluasi AKIP
 - d. Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
4. Pengawasan lainnya.
 - a. Konsultasi dan Asistensi
 - b. Supervisi dan Pendampingan
 - c. Sosialisasi
5. Telaahan Sejawat
Penelaahan Sejawat dari Pemerintah Provinsi lain.
6. Audit
 - a. Audit Kinerja
 - b. Audit Tujuan Tertentu
 - c. Audit Investigatif / Audit Khusus
 - d. Audit BMD (Barang Milik Daerah)



BAB II

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

I. DASAR HUKUM

Produk hukum dan Peraturan Perundang-Undangan yang dijadikan landasan hukum dalam memberikan layanan data dan informasi.

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- b. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
- c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
- d. 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);
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
- g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);



- h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;

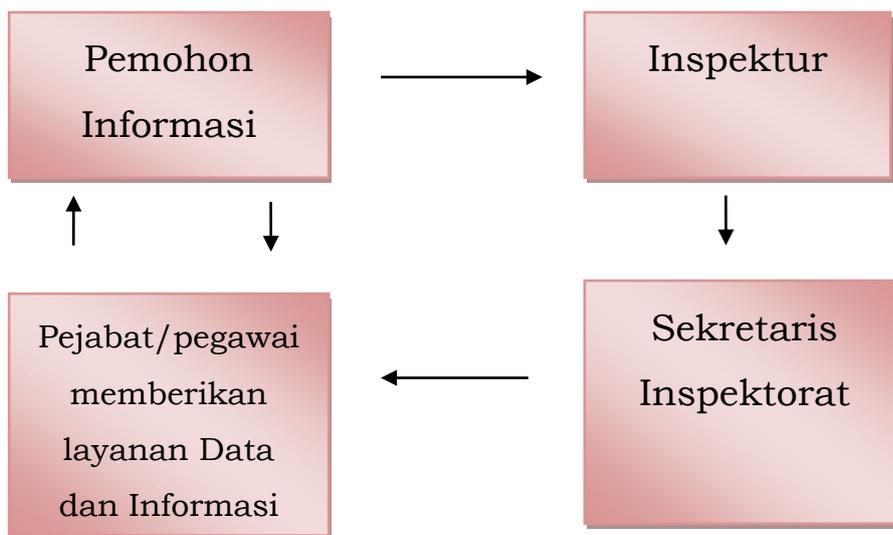
II. PERSYARATAN PELAYANAN

Syarat yang diperlukan oleh pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan sehingga data serta informasi yang disampaikan oleh tepat pada sasaran.

- a. Pemohon Informasi atau pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali Jalan DI Panjaitan No.14 Niti Mandala Renon Denpasar.
- b. Pemohon Informasi atau pengguna layanan bisa datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Provinsi Bali).

III. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Sistem dan mekanisme serta prosedur dalam medapatkan pelayanan di kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai berikut:



- a. Pemohon Informasi menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Inspektur Daerah Provinsi Bali.
- b. Inspektur mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris .
- c. Sekretaris menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi.
- d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke Pemohon Informasi.
- e. Pemohon Informasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu.



IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Waktu yang diperlukan dalam memperoleh data atau informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan.

- a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
- b. Jika Pemohon Informasi datang langsung maka diarahkan kepada pejabat/pegawai yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.

V. PRODUK PELAYANAN

Informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan baik secara lisan maupun tertulis (*hardcopy/softcopy document*), antara lain :

- a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain.
- b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.

VI. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS

Tempat dan alat yang diperlukan saat proses pemberian pelayanan sehingga layanan yang didapat oleh pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali menjadi lebih maksimal. Berikut sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pemberiaan layanan di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali:

- a. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu
- b. Komputer dengan akses internet
- c. Printer
- d. Pesawat telepon



BAB III

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

I. DASAR HUKUM

Produk hukum dan Peraturan Perundang-Undangan yang dijadikan landasan hukum dalam memberikan layanan data dan informasi.

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- c. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. 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);
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
- g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);
- h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;



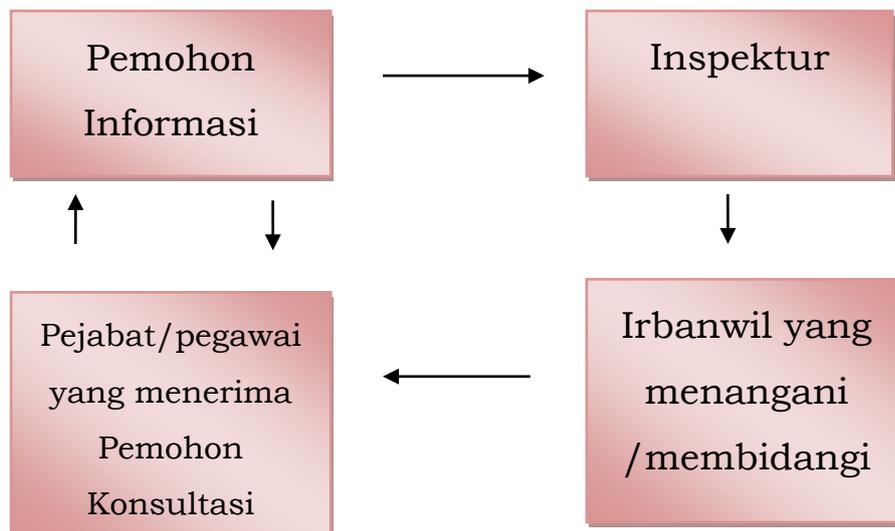
II. PERSYARATAN PELAYANAN

Syarat yang diperlukan oleh pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan sehingga data serta informasi yang disampaikan oleh tepat pada sasaran.

- Pemohon Konsultasi menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali Jalan DI Panjaitan No.14 Niti Mandala Renon Denpasar.
- Pemohon Konsultasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Provinsi Bali.

III. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Sistem dan mekanisme serta prosedur dalam medapatkan pelayanan di kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai berikut:



- Pemohon Konsultasi menyampaikan surat resmi disertai dengan diskripsi permasalahan dan dilampiri dokumen-dokumen pendukung yang ditujukan kepada Inspektur Daerah Provinsi Bali.
- Inspektur mendisposisikan surat permohonan kepada Irbawil yang membidangi untuk melakukan kajian awal dan menverifikasi substansi masalah serta dokumen pendukung.
- Irbawil yang membidangi bersama dengan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menganalisa dan melakukan pembahasan atas permasalahan yang dikonsultasikan berdasarkan uraian permasalahan dan dokumen pendukung yang disimpulkan dalam bentuk nota dinas kepada Inspektur dan draf surat jawaban.
- Jawaban resmi disampaikan dalam bentuk surat yang ditandatangani oleh Inspektur Daerah Provinsi Bali.



IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Waktu yang diperlukan dalam memperoleh hasil konsultasi yang diperlukan oleh pengguna layanan.

- a. Jawaban dari permasalahan disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
- b. Jika Pemohon Konsultasi datang langsung maka diarahkan kepada Pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permohonan konsultasi.

V. PRODUK PELAYANAN

Informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan baik secara lisan maupun tertulis (*hardcopy/softcopy document*), antara lain :

Jawaban, saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

VI. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS

Tempat dan alat yang diperlukan saat proses pemberian pelayanan sehingga layanan yang didapat oleh pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali menjadi lebih maksimal. Berikut sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pemeberian layanan di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali:

- a. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu.
- b. Komputer dengan akses internet.
- c. Printer.
- d. Pesawat telepon.



BAB IV

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

I. DASAR HUKUM

Produk hukum dan Peraturan Perundang-Undangan yang dijadikan landasan hukum dalam memberikan layanan data dan informasi.

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- b. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
- c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
- d. 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);
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
- g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);



- h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;

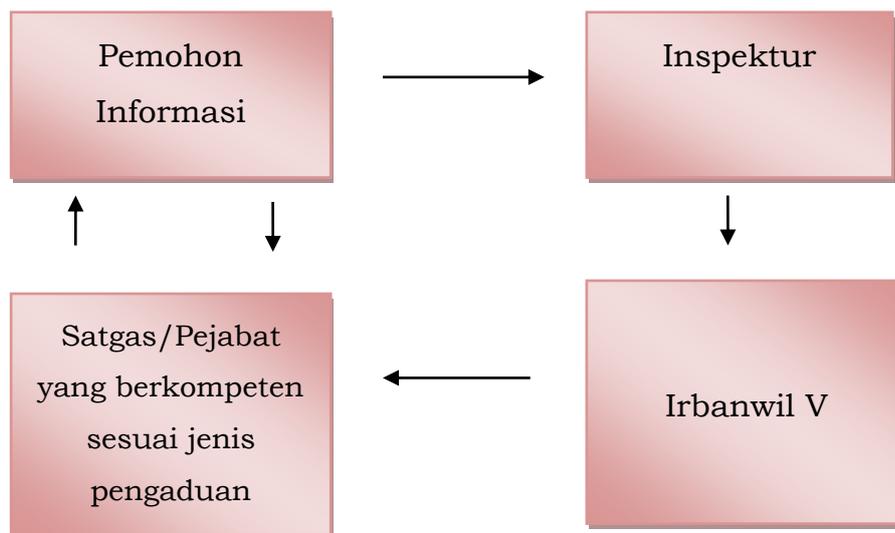
II. PERSYARATAN PELAYANAN

Syarat yang diperlukan oleh pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan sehingga data serta informasi yang disampaikan oleh tepat pada sasaran.

- a. Nama
- b. Alamat
- c. Email
- d. Nomor Telepon
- e. Data Pengguna layanan

III. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Sistem dan mekanisme serta prosedur dalam mendapatkan pelayanan di kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai berikut:



- a. Pemohon dari Masyarakat mengirim surat laporan pengaduan secara *online* melalui email atau website maupun secara tertulis.
- b. Inspektur mendisposisi pengaduan tertulis kepada Inspektur Pembantu Wilayah V untuk diverifikasi apakah pengaduan masuk yang relevan dan lengkap.
- c. Inspektur Pembantu Wilayah V menganalisa dan melakukan pengecekan atas permasalahan sesuai laporan pengaduan dan dokumen pendukung yang disimpulkan dalam bentuk Laporan kepada Inspektur dan draf surat jawaban.
- a. Jawaban resmi disampaikan dalam bentuk laporan yang ditandatangani oleh Inspektur Daerah Provinsi Bali.



IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Waktu yang diperlukan dalam memperoleh tindak lanjut pengaduan yang diperlukan oleh pengguna layanan.

- a. Jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat laporan pengaduan diterima
- b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada Inspektur Pembantu Wilayah V yang berkompeten untuk menerima pengaduan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan pengaduan.

V. PRODUK PELAYANAN

Informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan baik secara lisan maupun tertulis (*hardcopy/softcopy document*), antara lain :

Laporan tindak lanjut hasil pengaduan

VI. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS

Tempat dan alat yang diperlukan saat proses pemberian pelayanan sehingga layanan yang didapat oleh pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali menjadi lebih maksimal. Berikut sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pemeberian layanan di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali:

- a. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu.
- b. Komputer dengan akses internet.
- c. Printer.
- d. Pesawat telepon.



BAB V PENUTUP

Penyelenggaraan standar pelayanan merupakan bagian yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Inspektorat tetap berkomitmen menjaga mutu pelayanan yang akuntabel dan transparan sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi lebih terukur.

Standar pelayanan ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali. Tujuan akhir dari standar pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali adalah agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang professional serta menerima pelayanan yang aman.

Kami berharap semoga Standar Pelayanan Inspektorat dapat bermanfaat dan menjadi masukan terhadap penyelenggaraan kegiatan yang ada di Inspektorat Daerah Provinsi Bali sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali mendatang. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh jajaran pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali sehingga standar pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali dapat disusun sebagaimana diharapkan.

Bali, 12 Maret 2025





ပိမိၵိၵူၵူပူၵိၵိၵိ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
 ຫຼັກສູດປະຊາທິປະໄຕ
INSPEKTORAT DAERAH

ທາງເຂດປະຊາທິປະໄຕ ຈຳນວນ 14 ນິຕິມາດາ, ດຣຸນປາສາ (80235), ຕີເລຟອນ (0361) 243931
 Jalan D.I. Panjaitan Nomor 14 Niti Mandala, Denpasar (80235), Telepon (0361) 243931
 Laman : inspektorat.baliprov.go.id, Pos-el : inspektorat@baliprov.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH PROVINSI BALI

NOMOR 7545 TAHUN 2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2025**

INSPEKTUR DAERAH PROVINSI BALI

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah Provinsi Bali tentang Standar Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
7. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);
8. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Keputusan Inspektur Daerah Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali meliputi :
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi;
 2. Standar Pelayanan Konsultasi; dan
 3. Standar Pelayanan Pengaduan;



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan artefak elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



- KETIGA : Penetapan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Inspektorat Daerah Provinsi Bali merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Inspektorat Daerah Provinsi Bali, yang bersifat perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:
- Layanan Data dan Informasi, sebagaimana Lampiran I;
 - Layanan Konsultasi, sebagaimana Lampiran II
 - Layanan Pengaduan, sebagaimana Lampiran III;
 - Maklumat Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali, sebagaimana Lampiran IV.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Bali Tahun Anggaran 2025.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal 2 Januari 2025.

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 16 Desember 2024



Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

- Gubernur Bali di Bali
- Ketua DPRD Provinsi Bali di Bali.
- Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bali di Bali.
- Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Bali di Bali.
- Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Bali di Bali.
- Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali di Bali. (3 eksemplar).
- Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Bali di Bali.



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
 PROVINSI BALI
 NOMOR 7545 TAHUN 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI
 TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <p>c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p>



		<p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);</p> <p>g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);</p> <p>h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon Informasi menyampaikan surat permohonan ke website/email/ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali Jalan DI Panjaitan No.14 Niti Mandala Renon Denpasar.</p> <p>b. Pemohon Informasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Provinsi Bali)</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Informasi] -- (a) --> B[Inspektur] B -- (b) --> C[Sekretaris] C -- (c) --> D[Pejabat/pegawai memberikan layanan Data dan Informasi] D -- (d) --> A </pre>



		<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon Informasi menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Inspektur Daerah Provinsi Bali. b. Inspektur mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris . c. Sekretaris menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi. d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke Pemohon Informasi. e. Pemohon Informasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pemohon Informasi datang langsung maka diarahkan kepada pejabat/pegawai yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/ softcopy document</i>), antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.



10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : inspektorat@baliprov.go.id b. Facebook : Inspektorat Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Inspektorat Daerah Provinsi Bali. d. Website: inspektorat.baliprov.go.id
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 16 Desember 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh:

INSPEKTUR
I Wayan Sugiada, S.H., M.H
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19651231 198603 1 175



LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
 PROVINSI BALI
 NOMOR 7545 TAHUN 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI
 TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1		<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <p>c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p>



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSrE. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSrE



		<p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);</p> <p>g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);</p> <p>h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon Konsultasi menyampaikan surat permohonan lewat website/email/ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali Jalan DI Panjaitan No.14 Niti Mandala Renon Denpasar.</p> <p>b. Pemohon Konsultasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Provinsi Bali)</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD PK[Pemohon Konsultasi] -- (a) --> Ins[Inspektur] Ins -- (b) --> Irbanwil[Irbanwil yang membidangi] Irbanwil -- (c) --> PMP[Pejabat/pegawai yang menerima Pemohon Konsultasi] PMP -- (d) --> PK </pre> </div> <p>a. Pemohon Konsultasi menyampaikan surat resmi disertai dengan diskripsi permasalahan dan dilampiri dokumen-dokumen pendukung yang ditujukan kepada Inspektur Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Inspektur mendisposisikan surat permohonan kepada Irbanwil yang membidangi untuk melakukan kajian awal dan meverifikasi substansi masalah serta dokumen pendukung.</p>



		<p>c. Irbanwil yang yang membidangi bersama dengan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menganalisa dan melakukan pembahasan atas permasalahan yang dikonsultasikan berdasarkan uraian permasalahan dan dokumen pendukung yang disimpulkan dalam bentuk nota dinas kepada Inspektur dan draf surat jawaban.</p> <p>d. Jawaban resmi disampaikan dalam bentuk surat yang ditandatangani oleh Inspektur Daerah Provinsi Bali.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Jawaban dari permasalahan disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima</p> <p>b. Jika Pemohon Konsultasi datang langsung maka diarahkan kepada Pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permohonan konsultasi.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Jawaban, saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruangan ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang memiliki kemampuan untuk memberikan saran dan solusi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : inspektorat@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Inspektorat Provinsi Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Inspektorat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website: inspektorat.baliprov.go.id</p>



11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Saran dan solusi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Saran dan solusi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 16 Desember 2024



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
PROVINSI BALI
NOMOR 7545 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI
TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <p>c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p>



		<p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);</p> <p>g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);</p> <p>h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Nama</p> <p>b. Alamat</p> <p>c. Email</p> <p>d. Nomor Telepon</p> <p>e. Data Pengguna layanan</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Inspektur] B -- (b) --> C[Irbanwil V] C -- (c) --> D["Satgas/Pejabat yang berkompeten sesuai jenis pengaduan"] D -- (d) --> A </pre>



		<p>a. Pemohon dari Masyarakat mengirim surat laporan pengaduan secara <i>online</i> melalui email atau website maupun secara tertulis.</p> <p>b. Inspektur mendisposisi pengaduan tertulis kepada Irbanwil V untuk diverifikasi apakah pengaduan masuk yang relevan dan lengkap.</p> <p>c. Irbanwil V menganalisa dan melakukan pengecekan atas permasalahan sesuai laporan pengaduan dan dokumen pendukung yang disimpulkan dalam bentuk Laporan kepada Inspektur dan draf surat jawaban.</p> <p>e. Jawaban resmi disampaikan dalam bentuk laporan yang ditandatangani oleh Inspektur Daerah Provinsi Bali.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat laporan pengaduan diterima</p> <p>b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada Irbanwil V yang berkompeten untuk menerima pengaduan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan pengaduan.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Laporan Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruangan ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan untuk menindaklanjuti pengaduan secara lengkap, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : inspektorat@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Inspektorat Provinsi Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Inspektorat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website: inspektorat.baliprov.go.id</p> <p>a. SABER PUNGLI : uppprovinsibali@gmail.com</p> <p>Tlp/wa : 087853800333</p>



11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan praturan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Anonim dan kerahasiaan terjamin
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 16 Desember 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh:

INSPEKTUR
I Wayan Sugiada, S.H., M.H
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 NIP. 19651231 198603 1 175



LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
PROVINSI BALI
NOMOR 7545 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI
TAHUN 2025

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Memberikan Pelayanan dengan sepenuh hati demi kepuasan pelanggan.
2. Berlaku adil dan memberikan perlakuan sama kepada siapapun.
3. Senantiasa berlaku sopan, sigap, terampil dan cekatan dalam tugas melaksanakan pelayanan.
4. Tidak akan menerima segala bentuk pemberian yang berbau KKN.
5. Bersedia menerima masukan ataupun kritikan demi peningkatan mutu pelayanan.
6. Selalu berupaya meningkatkan kemampuan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.
7. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar, kami siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku.



Ditandatangani secara elektronik oleh:

INSPEKTUR
I Wayan Sugiada, S.H., M.H
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19651231 198603 1 175



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

