



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**INSPEKTORAT DAERAH**

Alamat Jln. Untung Suropati Nomor.10 Tlp.(031) 8948163 Faks.(031) 99010187  
**SIDOARJO – 61218**

*Email* : [inspektorat@sidoarjokab.go.id](mailto:inspektorat@sidoarjokab.go.id) *Website* : [inspektoratdaerah.sidoarjokab.go.id](http://inspektoratdaerah.sidoarjokab.go.id)

---

**KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN SIDOARJO**

**Nomor : 100.3.3/2413/438 . 4/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

**INSPEKTUR KABUPATEN SIDOARJO,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur Juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 70);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
10. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur;
11. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 Nomor 11);

### **M E M U T U S K A N :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran I dan Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan ini meliputi ruang lingkup pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo, sebagaimana tercantum dalam lampiran;
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, dipublikasikan dalam secara non elektronik dan secara elektronik pada website [inspektoratdaerah.sidoarjokab.go.id](http://inspektoratdaerah.sidoarjokab.go.id)
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat, pegawai dan/atau masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan layanan sesuai tugas dan fungsi.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sidoarjo  
 Pada Tanggal : 8 Agustus 2024

**INSPEKTUR KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

ANDJAR SURJADIANTO, S.Sos., CGCAE  
 NIP. 197009261990031005

**ANDJAR SURJADIANTO, S.Sos., CGCAE**

Pembina Utama Muda  
 NIP 197009261990031005

Lampiran Surat  
 Nomor : 100.3.3/2413/438 . 4/2024  
 Tanggal : 8 Agustus 2024

### STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

| No.                         | KOMPONEN  | URAIAN   |
|-----------------------------|---|--|
| <b>Pengaduan Masyarakat</b> |   |  |
| 1.                          | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan KTP identitas lain dan melampirkan fotocopy;</li> <li>2. Materi Pengaduan jelas;</li> <li>3. Identitas yang diadukan jelas</li> </ol>  |
| 2.                          | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menyampaikan pengaduan disertai identitas yang jelas;</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi pengaduan yang meliputi kelengkapan berkas dan mengagendakan untuk mendapat disposisi Inspektur;</li> <li>3. Inspektur dapat langsung memberikan rekomendasi perbaikan kinerja atau Inspektur dapat melakukan pemeriksaan kasus dan membentuk tim pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang diterima. Pengaduan masyarakat yang dilakukan pemeriksaan kasus jika terbukti/atau tidak terbukti kebenarannya dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa.</li> </ol> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Website atau Email;<br/>           Dapat mengadukan melalui website Inspektoratdaerah.sidoarjokab.go.id dan Email dengan alamat inspektorat@sidoarjokab.go.id</li> <li>2. Melalui Telepon<br/>           Dapat menghubungi telp desk pengaduan di Nomor (031) 8948163</li> <li>3. Langsung<br/>           Datang langsung ke Desk Layanan Pengaduan, dengan alamat Jl. Untung Suropati No.10 Sidoklumpuk Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur 61218</li> </ol> |
| 3.                          | Jangka Waktu Pelayanan                            | 2 s.d 5 hari kerja   |
| 4.                          | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif  |
| 5.                          | Produk Pelayanan                                  | Aduan Masyarakat   |
| No.                         | KOMPONEN  | URAIAN   |
| <b>Pengaduan Masyarakat</b> |   |  |
| 6.                          | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>           Inspektur Kabupaten Sidoarjo<br/>           Jl. Untung Suropati No.10 Sidoklumpuk Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur 61218</li> </ol>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. Telepon : 031 8948163</p> <p>b. email : <a href="mailto:inspektorat@sidoarjo.kab.go.id">inspektorat@sidoarjo.kab.go.id</a></p> <p>c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>2) SMS melalui nomor 1708</p> <p>3) twitter @lapor1708</p> <p>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p> |
|--|--|--|

**PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

| No. | KOMPONEN                                  | URAIAN  |
|-----|---|---|
| 1.  | Dasar Hukum                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;</li> <li>7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur;</li> <li>8. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 Nomor 11).</li> </ol> |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja;</li> <li>2. Meubelair;</li> <li>3. Perangkat Elektronik Penunjang;</li> <li>4. Kendaraan Operasional;</li> <li>5. Jaringan Internet;</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Menguasai materi dan prosedur pemeriksaan;</li> <li>3. Menguasai teknik wawancara;</li> <li>4. Dapat mengoperasikan Komputer/Laptop.</li> </ol>   |
| 4.  | Pengawasan Internal                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Inspektorat Daerah;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                          | Maksimal 2 orang pelaksana Inspektorat Daerah Kabupaten Sidoarjo  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                         | Penyelesaian Pelayanan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Regulasi  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan | 1. Menjaga kerahasiaan informasi/keterangan dari pemohon dan termohon;<br>2. Penanganan secara tertutup |
| 7. | Evaluasi Kinerja Pelayanan               | Dilaksanakan setiap semester atau 6 (enam) bulan sekali   |

**INSPEKTUR KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

ANDJAR SURJADIANTO, S.Sos., CGCAE

NIP. 197009261990031005

**ANDJAR SURJADIANTO, S.Sos.,CGCAE.**

Pembina Utama Muda

NIP 197009261990031005