PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Jend. Ahmad Yani Telp/WA 081367904334 KISARAN-21213
Email : inspektorat.kisaran@gmail.com Website : https://inspektorat.asahankab.go.id/

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN ASAHAN

NOMOR : 700.1/015/INSP/I/2026.

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ASAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

INSPEKTUR

DAERAH KABUPATEN ASAHAN

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 tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan; 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 5038);

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 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN ASAHAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ASAHAN.

KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan meliputi:

1. Standar Pelayanan Penjaminan (Assurance)
2. Standar Pelayanan Konsultasi (Consulting)
3. Standar Pelayanan Pengaduan Internal Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Inspektur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kisaran
pada tanggal 19 Januari 2026
INSPEKTUR KABUPATEN ASAHAN,

ZULKARNAIN NASUTION
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19740419 199903 1 002

LAMPIRAN KEPUTUSAN
INSPEKTUR KABUPATEN ASAHAN
NOMOR : 700.1/015/INSP/I/2026
TANGGAL : 19 Januari 2026

Jenis Pelayanan: 1. Penjaminan (Assurance)

STANDAR PELAYANAN ASSURANCE
(AUDIT/REVIU/EVALUASI/ MONITORING)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik. 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (bagi APIP di daerah, seperti Inspektorat Daerah). 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pelaksana (termasuk Jabatan Fungsional Auditor). 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 88 Tahun 2018 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (bagi APIP di lingkungan Pemerintah Daerah).
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Tugas Inspektur 2. Formulir Kendali Mutu
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengendali Teknis mengoordinasikan Tim untuk mulai melaksanakan kegiatan pengawasan. 2. Anggota Tim membuat draft Surat Tugas (ST) dan Formulir Kendali Mutu (KM). 3. Ketua Tim, Pengendali Teknis, dan Inspektur mereviu serta memformalkan ST dan KM. 4. Tim melaksanakan kegiatan pengawasan sesuai program kerja kegiatan yang telah disepakati. 5. Ketua Tim menyusun konsep temuan/catatan /rekomendasi sementara dan direviu oleh Pengendali Teknis. 6. Tim melakukan konfirmasi atas temuan/catatan/ rekomendasi sementara. 7. Ketua Tim menyusun konsep temuan /catatan /rekomendasi sementara atas hasil konfirmasi dan direviu oleh Pengendali Teknis.

		8. Ketua Tim menyusun konsep laporan pelaksanaan kegiatan pengawasan dan direviu oleh Pengendali Teknis. 9. Inspektur mereviu dan menyetujui konsep laporan pelaksanaan kegiatan pengawasan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai dengan Surat Tugas Inspektur
5	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan
7	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Inspektorat Daerah Kab. Asahan Jl. Ahmad Yani Kota Kisaran Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telp. (0623) 41606 Fax. (0623) 43254. Surel :haloinspektorat@asahankab.go.id website :https://www.lapor.go.id 3. Survei kepuasan setelah pemeriksaan selesai.
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	1. Gawai,tablet, komputer, laptop, atau perangkat lain yang diperlukan. 2. Alat tulis kantor.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait. 2. Menguasai materi dan prosedur pemeriksaan. 3. Menguasai teknis wawancara. 4. Dapat mengoperasikan komputer. 5. Memiliki latar belakang pendidikan minimal D3.
10	Pengawasan Internal	Inspektur
11	Pelaksana Layanan	Seluruh Auditor Inspektorat Daerah Kab. Asahan
12	Jaminan Pelayanan	1. Empati, cepat dan professional. 2. Visi, Misi Inspektorat. 3. Maklumat Pelayanan. 4. Penuntasan permasalahan/konsultasi. 5. Rekomendasi Keputusan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjaga kerahasiaan informasi/keterangan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Dilaksanakan setiap triwulan atau setiap 3 bulan

Jenis Pelayanan: 2. Konsultasi

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. 4. Peraturan Pemerintah 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. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2020 tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. 7. Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Bupati Asahan yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan. 8. Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan materi konsultasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Pemohon pelayanan konsultasi memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1. Mengajukan permohonan konsultasi secara langsung dan/atau melalui surat resmi sesuai kebutuhan. 2. Menyampaikan identitas pemohon dan unit kerja/instansi. 3. Menjelaskan permasalahan atau materi yang akan dikonsultasikan secara jelas. 4. Membawa atau melampirkan dokumen/data pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang dikonsultasikan, apabila diperlukan. 5. Permasalahan yang dikonsultasikan berada dalam ruang lingkup tugas dan kewenangan Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelayanan konsultasi dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Pemohon menyampaikan permohonan konsultasi kepada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan.

		2. Petugas menerima dan mencatat permohonan konsultasi. 3. Permohonan ditelaah untuk mengetahui materi dan ruang lingkup permasalahan. 4. Permohonan diteruskan kepada pejabat/pegawai atau unit kerja yang berkompeten sesuai substansi konsultasi. 5. Petugas/pejabat terkait melakukan pembahasan terhadap permasalahan berdasarkan data, dokumen, dan ketentuan yang berlaku. 6. Pemohon mendapatkan penjelasan, saran, arahan, atau rekomendasi atas permasalahan yang dikonsultasikan. 7. Apabila permasalahan membutuhkan penelaahan lebih lanjut, pemohon diberitahukan mengenai proses penyelesaian selanjutnya. 8. Hasil konsultasi didokumentasikan sebagai bahan administrasi dan monitoring pelayanan. 9. Pelayanan dinyatakan selesai setelah pemohon memperoleh hasil konsultasi sesuai kewenangan Inspektorat Daerah Alur Pelayanan: Pemohon → Penerimaan Permohonan → Pencatatan/Registrasi → Telaah Permasalahan → Penentuan Pejabat/Petugas yang Berkompeten → Pelaksanaan Konsultasi → Penyampaian Hasil/Arahan → Dokumentasi
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Konsultasi sederhana yang tidak memerlukan penelaahan lebih lanjut diselesaikan pada hari yang sama sesuai jam pelayanan. 2. Konsultasi yang memerlukan telaah dokumen, koordinasi, atau pembahasan lebih lanjut diselesaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja, sepanjang seluruh data dan dokumen pendukung telah lengkap. 3. Apabila penyelesaian membutuhkan waktu lebih lama karena kompleksitas permasalahan, pemohon akan diberikan informasi mengenai perkembangan penyelesaian konsultasi.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis (Rp0,00). Seluruh pelayanan konsultasi pada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan diberikan tanpa pungutan dalam bentuk apa pun.
6	Produk Pelayanan	Produk yang dihasilkan dari pelayanan konsultasi berupa: 1. Penjelasan atau informasi; 2. Saran dan arahan; 3. Hasil konsultasi; 4. Rekomendasi sesuai kewenangan; 5. Hasil telaah atau penjelasan tertulis apabila diperlukan; dan/atau

		6. Dokumentasi hasil konsultasi.
7	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terhadap pelayanan dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung kepada petugas pelayanan; 2. Kotak pengaduan/kotak saran; 3. Surat tertulis yang ditujukan kepada Inspektur Daerah Kabupaten Asahan; 4. Telepon/WhatsApp layanan; 5. Email resmi Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan; dan/atau 6. Media/kanal pengaduan resmi lainnya yang disediakan Pemerintah Kabupaten Asahan. Mekanisme Penanganan: Pengaduan diterima → Dicatat/diadministrasikan → Diverifikasi → Diteruskan kepada pejabat berwenang → Ditindaklanjuti → Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pengadu. Setiap pengaduan ditangani secara objektif, profesional, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan konsultasi meliputi: 1. Ruang pelayanan/konsultasi; 2. Ruang tunggu; 3. Meja dan kursi pelayanan; 4. Komputer/laptop; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Telepon/media komunikasi; 8. Alat tulis kantor; 9. Buku/register pelayanan; 10. Media informasi Standar Pelayanan; 11. Kotak saran/pengaduan; 12. Sarana Survei Kepuasan Masyarakat; 13. Toilet; 14. Tempat parkir; dan 15. Sarana pendukung lainnya sesuai ketersediaan.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi: 1. Memahami tugas dan fungsi Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan. 2. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi konsultasi. 3. Memiliki pengetahuan dan kompetensi teknis sesuai bidang konsultasi. 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 5. Memiliki kemampuan melakukan identifikasi dan analisis terhadap permasalahan. 6. Mampu memberikan informasi, penjelasan, saran, dan arahan secara jelas. 7. Memahami prinsip-prinsip pelayanan publik.

		8. Memiliki integritas, profesionalisme, objektivitas, dan etika pelayanan. 9. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi sesuai ketentuan.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan melalui: 1. Pengawasan langsung dan berjenjang oleh Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, dan/atau pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan. 2. Monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan konsultasi. 3. Pemeriksaan terhadap kesesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan. 4. Evaluasi terhadap waktu dan kualitas penyelesaian pelayanan. 5. Monitoring terhadap pengaduan, saran, dan masukan penerima layanan. 6. Pembinaan terhadap pelaksana apabila ditemukan pelayanan yang tidak sesuai standar. 7. Pelaporan hasil monitoring dan evaluasi kepada pimpinan.
11	Pelaksana Layanan	Pelayanan konsultasi dilaksanakan oleh: 1. Petugas penerima/administrasi pelayanan; 2. Pejabat struktural sesuai bidang tugas; 3. Inspektur Pembantu sesuai ruang lingkup permasalahan; 4. Auditor; 5. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD); 6. Pejabat fungsional lainnya yang memiliki kompetensi sesuai materi konsultasi. Pelayanan dilaksanakan sekurang-kurangnya oleh 2 (dua) orang, terdiri atas petugas administrasi/penerima pelayanan dan pejabat/pegawai yang memiliki kompetensi sesuai substansi konsultasi. Jumlah dan unsur pelaksana dapat disesuaikan dengan jenis dan tingkat kompleksitas permasalahan yang dikonsultasikan.
12	Jaminan Pelayanan	Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan menjamin bahwa: 1. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilaksanakan secara cepat, tepat, profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan tidak diskriminatif. 3. Setiap pemohon memperoleh pelayanan yang sama sesuai ketentuan. 4. Pelayanan tidak dipungut biaya. 5. Pelayanan diberikan oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. 6. Hasil konsultasi diberikan berdasarkan data, informasi, kewenangan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

		7. Pelaksana memberikan pelayanan dengan menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK. Komitmen Jaminan Pelayanan: "Pelayanan Konsultasi dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan tanpa dipungut biaya."
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pemohon sesuai ketentuan. 2. Memberikan informasi dan hasil konsultasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Menjamin pelayanan bebas dari pungutan liar, gratifikasi, diskriminasi, intimidasi, dan konflik kepentingan. 4. Menjamin pelayanan diberikan oleh petugas yang memiliki kompetensi dan kewenangan. 5. Menyediakan lingkungan pelayanan yang aman, nyaman, tertib, dan kondusif. 6. Menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, etika, dan objektivitas dalam memberikan pelayanan. 7. Memberikan kepastian bahwa informasi dan hasil konsultasi tidak disalahgunakan oleh petugas pelayanan. Komitmen Keamanan dan Keselamatan Pelayanan: "Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan berkomitmen memberikan pelayanan yang aman, nyaman, bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan, diskriminasi, pungutan liar, serta menjaga kerahasiaan data dan informasi penerima layanan sesuai ketentuan yang berlaku."
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan secara berkala. 2. Penilaian terhadap kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan Standar Pelayanan. 3. Penilaian terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. 4. Penilaian terhadap kualitas hasil pelayanan. 5. Penilaian terhadap kompetensi, kedisiplinan, sikap, dan perilaku petugas. 6. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 7. Evaluasi terhadap pengaduan, saran, dan masukan penerima layanan. 8. Rapat evaluasi pelayanan secara berkala. 9. Penyusunan rencana tindak lanjut terhadap hasil evaluasi. 10. Pelaksanaan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hasil evaluasi kinerja pelaksana menjadi bahan bagi pimpinan untuk melakukan pembinaan, perbaikan prosedur, peningkatan

		kompetensi pelaksana, serta peningkatan kualitas Pelayanan Konsultasi pada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan

Jenis Pelayanan: 3. Pengaduan

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya. 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan beserta perubahannya. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. 9. Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Bupati Asahan yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan. 10. Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan dan penanganan pengaduan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Menyampaikan pengaduan secara langsung, tertulis, melalui surat, atau melalui media pengaduan resmi yang tersedia. 2. Menyampaikan identitas pengadu, sekurang-kurangnya nama dan alamat/kontak yang dapat dihubungi, kecuali terhadap mekanisme pengaduan tertentu yang memperbolehkan kerahasiaan identitas sesuai ketentuan. 3. Menjelaskan permasalahan yang diadukan secara jelas dan kronologis. 4. Menyebutkan pihak, unit kerja, perangkat daerah, pemerintah desa, atau pihak terkait yang diadukan apabila diketahui.

		5. Menyampaikan waktu dan tempat kejadian apabila diketahui. 6. Melampirkan bukti awal atau dokumen pendukung apabila tersedia. 7. Materi pengaduan berkaitan dengan kewenangan Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan. 8. Pengadu memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan yang tersedia. 2. Petugas menerima pengaduan dan melakukan pencatatan/registrasi. 3. Petugas melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan informasi dan dokumen pengaduan. 4. Pengaduan diverifikasi dan ditelaah untuk menentukan substansi serta kewenangan penanganannya. 5. Apabila pengaduan belum lengkap, pengadu dapat diminta melengkapi data atau dokumen pendukung. 6. Pengaduan yang menjadi kewenangan Inspektorat diteruskan kepada pejabat/unit kerja yang berwenang untuk dilakukan penelaahan dan tindak lanjut. 7. Apabila pengaduan bukan merupakan kewenangan Inspektorat, pengadu diberikan informasi dan/atau pengaduan diteruskan kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan. 8. Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut ditindaklanjuti sesuai mekanisme pengawasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 9. Hasil penanganan/tindak lanjut didokumentasikan. 10. Informasi mengenai status atau hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pengadu sepanjang tidak termasuk informasi yang dikecualikan atau dirahasiakan berdasarkan ketentuan. Alur Pelayanan Pengadu → Penerimaan Pengaduan → Registrasi → Verifikasi Kelengkapan → Telaah Pengaduan → Penentuan Kewenangan → Tindak Lanjut/Pemeriksaan → Hasil Penanganan → Penyampaian Informasi kepada Pengadu → Dokumentasi/Arsip
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Penerimaan dan registrasi pengaduan dilaksanakan pada hari pengaduan diterima pada jam kerja. 2. Verifikasi dan telaah awal pengaduan dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.

		3. Pengaduan yang dapat diselesaikan melalui klarifikasi atau pemberian informasi ditindaklanjuti sesegera mungkin sesuai substansi permasalahan. 4. Pengaduan yang membutuhkan pemeriksaan khusus, audit, klarifikasi kepada beberapa pihak, atau proses pengawasan lebih lanjut diselesaikan sesuai dengan kompleksitas permasalahan dan ketentuan yang mengatur pelaksanaan pengawasan. 5. Apabila penyelesaian memerlukan waktu lebih lama, perkembangan/status penanganan pengaduan dapat diinformasikan kepada pengadu sesuai ketentuan.
5	Biaya/tarif	Rp0,00 (Gratis/Tidak Dipungut Biaya). Pelayanan Pengaduan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan tidak dipungut biaya dalam bentuk apa pun. Petugas dilarang meminta atau menerima uang, barang, hadiah, imbalan, gratifikasi, maupun pemberian lainnya yang berhubungan dengan pelayanan pengaduan.
6	Produk Pelayanan	1. Bukti/registrasi penerimaan pengaduan; 2. Informasi status penanganan pengaduan; 3. Hasil verifikasi dan telaah pengaduan; 4. Tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan; 5. Rekomendasi hasil penanganan/pemeriksaan apabila diperlukan; 6. Informasi hasil penyelesaian pengaduan yang dapat disampaikan kepada pengadu sesuai ketentuan; dan 7. Dokumentasi penyelesaian pengaduan
7	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	1. Petugas pelayanan secara langsung; 2. Kotak saran/pengaduan; 3. Surat yang ditujukan kepada Inspektur Daerah Kabupaten Asahan; 4. Telepon/WhatsApp resmi; 5. Email resmi; 6. SP4N-LAPOR! dan/atau kanal pengaduan resmi pemerintah yang tersedia; dan 7. Media pengaduan resmi lainnya yang ditetapkan. Mekanisme Penanganan Pengaduan atas pelayanan diterima → Dicatat → Diverifikasi → Disampaikan kepada pejabat berwenang → Ditindaklanjuti → Dilakukan penyelesaian → Hasil tindak lanjut didokumentasikan dan disampaikan sesuai ketentuan. Saran dan masukan masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan/penerimaan pengaduan; 2. Ruang konsultasi/klarifikasi yang memberikan privasi kepada pengadu; 3. Ruang tunggu; 4. Meja dan kursi pelayanan; 5. Komputer/laptop; 6. Printer dan scanner; 7. Jaringan internet; 8. Telepon/media komunikasi; 9. Buku/register pengaduan; 10. Formulir pengaduan; 11. Kotak pengaduan/kotak saran; 12. Media informasi Standar Pelayanan; 13. Sarana Survei Kepuasan Masyarakat; 14. Sistem/media penyimpanan dokumen pengaduan; 15. Toilet; 16. Tempat parkir; dan 17. Sarana pendukung lainnya sesuai kebutuhan dan ketersediaan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan. 2. Memahami peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan dan penanganan pengaduan. 3. Memahami mekanisme pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah. 4. Memiliki kemampuan melakukan verifikasi dan analisis terhadap pengaduan. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 6. Mampu memberikan pelayanan secara sopan, ramah, profesional, dan tidak diskriminatif. 7. Mampu mengoperasikan sarana teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan. 8. Memiliki integritas, independensi, objektivitas, dan profesionalisme. 9. Mampu menjaga kerahasiaan identitas pengadu, dokumen, dan informasi yang dilindungi. 10. Memahami etika pelayanan publik dan kode etik sesuai jabatan/profesinya.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara langsung dan berjenjang oleh Inspektur Daerah Kabupaten Asahan. 2. Pengawasan oleh Sekretaris dan/atau Inspektur Pembantu sesuai tugas dan kewenangannya. 3. Monitoring terhadap penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan penyelesaian pengaduan. 4. Monitoring terhadap ketepatan waktu tindak lanjut pengaduan.

		5. Pemeriksaan terhadap kepatuhan pelaksana terhadap Standar Pelayanan. 6. Pengendalian terhadap kerahasiaan dokumen dan informasi pengaduan. 7. Evaluasi terhadap pengaduan masyarakat atas kualitas pelayanan. 8. Pembinaan dan tindak lanjut apabila ditemukan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pelayanan.
11	Pelaksana Layanan	Pelayanan Pengaduan dilaksanakan oleh: 1. Petugas penerima/administrasi pengaduan; 2. Pejabat yang membidangi pengelolaan pengaduan; 3. Inspektur Pembantu sesuai ruang lingkup pengawasan; 4. Auditor; 5. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD); 6. Pejabat fungsional lainnya sesuai kebutuhan dan substansi pengaduan; dan 7. Tim pemeriksa/tim penanganan pengaduan apabila diperlukan. Jumlah pelaksana disesuaikan dengan jenis, substansi, tingkat kompleksitas, dan kebutuhan penanganan pengaduan. Dalam setiap proses penanganan, pelaksana wajib menghindari konflik kepentingan. Apabila terdapat konflik kepentingan, penanganan dialihkan kepada pejabat atau pelaksana lain sesuai ketentuan.
12	Jaminan Pelayanan	1. Setiap pengaduan yang diterima akan dicatat dan ditangani sesuai Standar Pelayanan. 2. Pengaduan ditangani secara profesional, objektif, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. 3. Pelayanan tidak dipungut biaya. 4. Pengadu memperoleh perlakuan yang sama tanpa membedakan latar belakang maupun kedudukan. 5. Pengaduan ditangani oleh pelaksana yang memiliki kompetensi dan kewenangan. 6. Penanganan pengaduan dilaksanakan berdasarkan data, fakta, bukti, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 7. Status atau informasi hasil penanganan diberikan kepada pengadu sepanjang dapat disampaikan sesuai ketentuan. 8. Pelaksana tidak diperkenankan menerima imbalan dalam bentuk apa pun atas pelayanan yang diberikan Komitmen Jaminan Pelayanan "Setiap pengaduan akan diterima, dicatat, diverifikasi dan ditindaklanjuti secara profesional, objektif, transparan,

		akuntabel, tidak diskriminatif, tanpa dipungut biaya, serta sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan."
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Menjaga kerahasiaan dokumen, data, dan informasi yang bersifat terbatas atau dikecualikan. 3. Memberikan pelayanan tanpa intimidasi, tekanan, diskriminasi, atau perlakuan tidak menyenangkan. 4. Menjamin proses penanganan pengaduan dilakukan secara objektif dan profesional. 5. Mencegah konflik kepentingan dalam penanganan pengaduan. 6. Menjamin pelayanan bebas dari pungutan liar, gratifikasi, dan penyalahgunaan kewenangan. 7. Menyediakan lingkungan pelayanan yang aman, tertib, nyaman, dan memberikan privasi yang memadai. 8. Membatasi akses terhadap dokumen pengaduan hanya kepada pejabat/petugas yang berwenang. 9. Menjamin informasi hasil penanganan disampaikan dengan memperhatikan perlindungan data, kerahasiaan, dan ketentuan yang berlaku. Komitmen Keamanan dan Keselamatan "Inspektorat Daerah Kabupaten Asahan berkomitmen menjaga kerahasiaan identitas, data dan informasi pengadu serta memberikan pelayanan yang aman, objektif, bebas dari tekanan, intimidasi, diskriminasi, pungutan liar, konflik kepentingan dan risiko penyalahgunaan informasi."
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala. 2. Penilaian kesesuaian pelaksanaan dengan Standar Pelayanan. 3. Evaluasi terhadap jumlah pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti. 4. Evaluasi terhadap ketepatan waktu penanganan pengaduan. 5. Evaluasi terhadap kualitas penyelesaian dan tindak lanjut pengaduan. 6. Penilaian kompetensi, integritas, kedisiplinan, sikap, dan perilaku pelaksana. 7. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 8. Evaluasi terhadap saran, masukan, dan keluhan atas pelayanan. 9. Evaluasi terhadap keamanan dan kerahasiaan pengelolaan data pengaduan. 10. Rapat evaluasi secara berkala. 11. Penyusunan rencana tindak lanjut atas hasil evaluasi.

		12. Pelaksanaan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kisaran, 19 Januari 2026

INSPEKTUR KABUPATEN ASAHAN

ZULKARNAIN NASUTION,SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19740419 199903 1 002