



**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV. 69, JAKARTA 12190, TELEPON (021) 7398381 - 7398382, FAKSIMILE (021) 7398323
SITUS <http://www.menpan.go.id>

**KEPUTUSAN INSPEKTUR
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

NOMOR 04 TAHUN 2020

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**INSPEKTUR
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 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 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Standar Pelayanan pada Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- 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;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.
- KESATU : Standar Pelayanan pada Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi meliputi:
1. Standar Pelayanan Penjaminan (*Assurance*)
 2. Standar Pelayanan Konsultasi (*Consulting*)
 3. Standar Pelayanan Pengaduan Internal
- 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 Jakarta
pada tanggal 12 Agustus 2020

INSPEKTUR
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

BUDI PRAWIRA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI
NOMOR : 04 TAHUN 2020
TANGGAL : 12 AGUSTUS 2020

Jenis Pelayanan: 1. Penjaminan (*Assurance*)

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Tugas Inspektur2. Formulir Kendali Mutu
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">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.

		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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian PANRB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon : 021-7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Surel : halomenpan@menpan.go.id website : https://www.lapor.go.id 3. Survei kepuasan setelah pemeriksaan selesai.
8	Sarana/ Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gawai, tablet, komputer, laptop, atau perangkat lain yang diperlukan. 2. Alat tulis kantor.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kementerian PANRB
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 (*Consulting*)

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI LANGSUNG

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan eksternal (tamu) menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 – Jakarta Selatan, atau 2. Mengisi identitas diri dan jenis layanan yang dikonsultasikan pada Google Form (bit.ly/KonsultasiInspektorat). 3. Datang langsung di Kantor Kementerian PAN dan RB. 4. Mengisi survei kepuasan atas konsultasi langsung.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR Tamu[Tamu] -- 1 --> Auditor1[Auditor] Auditor1 -- 2 --> Tamu PenggunaLayanan[Pengguna Layanan] -- 3 --> Auditor2[Auditor] Auditor2 -- 3 --> PenggunaLayanan PenggunaLayanan -- 4 --> SurveiKepuasan[Survei Kepuasan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu instansi di luar Kementerian PANRB dari bersurat secara resmi kepada Inspektorat 2. Auditor memberikan konfirmasi kepada tamu 3. Pengguna Layanan (Tamu/Unit Kerja) melengkapi formulir yang telah disediakan pada google form, kemudian Auditor akan memberikan layanan konsultasi sesuai kebutuhan pengguna layanan 4. Pengguna layanan mengisi survei kepuasan yang telah disediakan

4	Jangka waktu penyelesaian	Pertanyaan terkait konsultasi daring akan langsung dijawab pada hari dan jam kerja Kementerian PANRB sebagai berikut. <ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Kerja Biasa <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s.d Kamis pukul 07.30 s.d. 16.00 b. Jumat pukul 07.30 s.d. 16.30 2. Hari Kerja Ramadhan <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s.d Kamis pukul 08.00 s.d. 15.00 b. Jumat pukul 08.00 s.d. 15.30
5	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Data dan informasi yang diperlukan oleh penggunaan layanan konsultasi terkait dengan bidang pengawasan intern Kementerian PANRB sebagai tugas pokok dan fungsi Inspektorat sebagai Aparat Pengendalian Intern Pemerintah (APIP) Inspektorat Kementerian PANRB
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian PANRB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon : 021-7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Surel : halomenpan@menpan.go.id website : https://www.lapor.go.id 3. Survei kepuasan setelah pemeriksaan selesai.
8	Sarana / Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gawai, tablet, komputer, laptop, atau perangkat lain yang diperlukan. 2. Alat tulis kantor.
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kementerian PANRB
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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.
----	------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DARING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki substansi konsultasi yang berkaitan dengan Kementerian PANRB dan setiap unsur di dalamnya. 2. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi daring melalui situs web http://www.inspektorat.menpan.go.id/e-consulting menggunakan jaringan Kementerian PANRB atau SMART VPN. 3. Mengisi survei kepuasan atas konsultasi daring.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pengguna layanan konsultasi daring mengakses melalui situs web http://www.inspektorat.menpan.go.id/e-consulting.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a. Pegawai Kementerian PANRB dapat masuk menggunakan akun SMART.

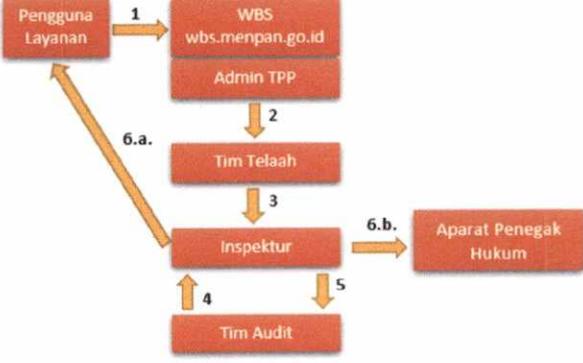
		<ol style="list-style-type: none">1. b. Tamu instansi di luar Kementerian PANRB dapat masuk dengan mengisi formulir yang telah disediakan untuk tamu.2. Pengguna layanan (Tamu/Unit Kerja) membuat konsultasi baru dan memilih topik konsultasi yang diperlukan.3. Auditor yang sesuai dengan topik konsultasi ditugaskan untuk menjawab konsultasi kemudian pengguna layanan diharapkan dapat mengisi survei kepuasan, memberikan kritik dan/atau saran.4. Auditor menjawab konsultasi dari pengguna layanan.5. Dalam pemberian konsultasi, auditor diawasi oleh Inspektur dan memberikan Laporan Ikhtisar Pelaksanaan Jasa Layanan Konsultasi dan Laporan Hasil survei kepada Inspektur.6. Pengguna layanan mengisi survei kepuasan yang telah disediakan
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>Pertanyaan terkait konsultasi daring akan langsung dijawab pada hari dan jam kerja Kementerian PANRB sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hari Kerja Biasa<ol style="list-style-type: none">c. Senin s.d Kamis pukul 07.30 s.d. 16.00d. Jumat pukul 07.30 s.d. 16.302. Hari Kerja Ramadhan<ol style="list-style-type: none">c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 s.d. 15.00d. Jumat pukul 08.00 s.d. 15.30
5	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Data dan informasi yang diperlukan oleh penggunaan layanan konsultasi terkait dengan bidang pengawasan intern Kementerian PANRB sebagai tugas pokok dan fungsi Inspektorat sebagai Aparat Pengendalian Intern Pemerintah (APIP) Inspektorat Kementerian PANRB
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian PANRB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190.2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon : 021-7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Surel : halomenpan@menpan.go.id website : https://www.lapor.go.id3. Survei kepuasan setelah pelayanan selesai.
8	Sarana / Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Gawai, tablet, komputer, laptop, atau perangkat lain yang diperlukan.2. Alat tulis kantor.

9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kementerian PANRB
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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: 3. Pengaduan Internal

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN INTERNAL

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan (<i>Whistleblower System</i>) Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

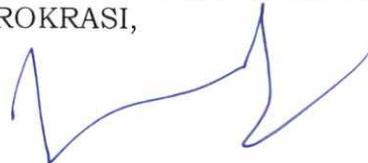
		6. Surat Keputusan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2018 tanggal 27 Februari 2018 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Whistleblowing System di Lingkungan Kementerian PANRB.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dan Laporan Pengaduan oleh Masyarakat atau Pegawai. 2. Surat Tugas Inspektur. 3. Formulir Kendali Mutu.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[WBS wbs.menpan.go.id] B --> C[Admin TPP] C -- 2 --> D[Tim Telaah] D -- 3 --> E[Inspektur] E -- 4 --> F[Tim Audit] F -- 5 --> E E -- 6.a --> A E -- 6.b --> G[Aparat Penegak Hukum] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat atau Pegawai membuat Laporan Pengaduan melalui website WBS Kementerian PANRB (wbs.menpan.go.id) 2. Administrator Tim Pengelola Pengaduan (TPP) mencatat pengaduan dan menyampaikan kepada Koordinator Tim Telaah 3. Koordinator Tim Telaah bersama Anggota Tim Telaah melakukan Analisis awal terkait kelengkapan informasi pengaduan (5W+1H) dan diserahkan kepada Inspektur 4. Inspektur menentukan kelayakan Aduan untuk dilanjutkan ke proses audit 5. Koordinator Tim Audit bersama Tim Audit melakukan konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, dan investigasi yang dituangkan dalam laporan hasil audit, kemudian disampaikan kepada inspektur 6. a. Inspektur penyelesaian secara internal 6. b. Inspektur memutuskan penyelesaian dilimpahkan kepada Aparat Penegak Hukum (APH)
4	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan surat tugas Inspektur Kementerian PANRB
5	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pengelolaan Pengaduan Internal

7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian PANRB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190.2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon : 021-7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Surel : halomenpan@menpan.go.id website : https://www.lapor.go.id3. Survei kepuasan setelah penanganan pengaduan selesai.
8	Sarana / Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Gawai, tablet, komputer, laptop, atau perangkat lain yang diperlukan.2. Alat tulis kantor.
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">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 Kementerian PANRB
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">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.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 12 Agustus 2020

INSPEKTUR
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI,



BUDI PRAWIRA