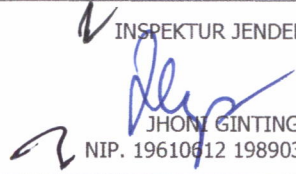




**INSPEKTORAT JENDERAL  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI**

<b>NOMOR SOP</b>	: ITJ.OT.02.02-05
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 1 April 2019
<b>TGL. REVISI</b>	:
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:  INSPEKTUR JENDERAL JHON GINTING NIP. 19610612 198903 1 003
<b>NAMA SOP</b>	: <b>PELAYANAN KONSULTASI MELALUI <i>WEBSITE</i></b>

**DASAR HUKUM:**

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
4. Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
10. Peraturan Pemerintah RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
12. Peraturan Presiden RI Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
13. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
15. Peraturan Presiden RI Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 09 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama Di Lingkungan Instansi

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1. Memiliki sertifikasi sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah.
2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan mengoperasikan komputer.
3. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik.
4. Mengusai ketentuan Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku.
5. Memiliki Kemampuan Komunikasi yang Baik
6. Memiliki Jiwa Melayani

<p>Pemerintah;</p> <p>17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2013 tentang Perubahan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</p> <p>18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;</p> <p>19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;</p> <p>20. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor:PER/05/M.PAN/03/2008 Tanggal 31 Maret 2008 tentang Standar Audit Aparat Pengawas dan Intern Pemerintah;</p> <p>21. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 24 Tahun 2018 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;</p> <p>22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>24. Keputusan Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia (AAIPI) Nomor KEP-005/AAIPI/DPN/2014 tentang Pemberlakuan Kode Etik Auditor Intern Pemerintah Indonesia, Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia, dan Pedoman Telaah Sejawat Auditor Intern Pemerintah Indonesia tanggal 24 April 2014;</p> <p>25. Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI.</p>	
<p><b>KETERKAITAN:</b></p>	<p><b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP Penyusunan Tim Evaluasi Pelayanan Publik;</li> <li>- SOP Penyusunan Perencanaan Evaluasi Pelayanan Publik;</li> <li>- SOP Pelaporan Evaluasi Pelayanan Publik;</li> <li>- SOP Tata Persuratan.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Program Kerja Evaluasi</li> <li>3. Rencana Kerja dan Anggaran</li> <li>4. Komputer/Laptop/Printer/Scanner/Proyektor</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Jaringan Internet</li> <li>7. Sarana &amp; Jaringan Telekomunikasi</li> <li>8. Sarana Transportasi</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN:</b></p>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b></p>
<p>Apabila pelayanan konsultasi secara tatap muka tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, dapat mengakibatkan tidak tercapainya pelayanan secara Profesional, Transparan dan Akuntabel.</p>	<p>- Disimpan sebagai data elektronik dan manual</p>



**SOP PELAYANAN KONSULTASI MELALUI WEBSITE**

NO.	KEGIATAN	PIHAK YANG TERLIBAT				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PENGGUNA LAYANAN	CUSOMER SERVICE	KONSULTAN	TU ITWIL	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pengguna Layanan mengisi form pada <i>website</i> menyampaikan maksud dan tujuannya untuk berkonsultasi melalui <i>costumer service</i>					<i>Screenshot</i> Permohonan Konsultasi dari Pengguna Layanan dan Bahan Konsultasi	1 jam	<i>Print Out</i> data dukung bahan yang akan dikonsultasikan	
2	<i>Customer Service</i> memeriksa kelengkapan data yang diisi dan meneruskan kepada Konsultan Layanan yang sesuai dengan bidangnya / sesuai dengan wilayah kerjanya					<i>Print Out</i> data dukung bahan yang akan dikonsultasikan	2 jam	<i>Print Out</i> data dukung bahan yang akan dikonsultasikan	
3	Konsultan memberikan layanan konsultasi kepada Pengguna Layanan via Telepon maupun melalui <i>website</i> dan menyampaikan jawaban pertanyaan kepada pengguna layanan melalui <i>Email</i>					<i>Print Out</i> data dukung bahan yang akan dikonsultasikan	1 hari	Penjelasan atas Pertanyaan Pengguna Layanan dari Konsultan	
4	<i>Customer Service</i> membuat laporan terkait layanan konsultasi yang telah diberikan dan Laporan dari <i>Customer Service</i> diserahkan ke TU Masing-masing Wilayah Pengguna Layanan					Penjelasan atas Pertanyaan Pengguna Layanan dari Konsultan	1 hari	Dokumen Layanan Konsultasi	
5	TU Itwil menerima bekas pelayanan dari <i>Cusomer Service</i>					Dokumen Layanan Konsultasi	1/2 hari	Arsip Dokumen layanan konsultasi	
6	Pengguna Layanan menerima jawaban atas pertanyaan yang disampaikan melalui <i>website</i> dari <i>customer service</i>					Dokumen Penjelasan atas Pertanyaan	1/2 hari	Hasil Konsultasi	Estimasi waktu yang diperlukan 3 hari