












KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

INSPEKTORAT JENDERAL

SEKRETARIAT INSPEKTORAT JENDERAL

NOMOR SOP	: HM 01 - IS / 512.1
TGL. PEMBUATAN	: 9 Mei 2022
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	: Sekretaris Inspektorat Jenderal,  Bimo Adi Nursanthyo NIP. 197102191999031003
NAMA SOP	: KLINIK KONSULTASI ONLINE
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ol style="list-style-type: none">1 Peraturan Menteri PUPR Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PUPR;2 Peraturan Menteri PUPR Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pedoman Umum Pengawasan Intern;3 Keputusan Inspektur Jenderal PUPR Nomor 33/KPTS/IJ/2017 tentang Pembentukan Klinik Konsultasi Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR;4 Surat Edaran Inspektur Jenderal Kementerian PUPR Nomor 09/SE/IJ/2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Klinik Konsultasi Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.	<ol style="list-style-type: none">1 Memahami Prosedur Pemberian Permintaan Konsultasi Online2 Memahami Pelayanan Klinik Konsultasi melalui <i>Website</i>
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none">1 SOP Klinik Konsultasi secara Online	<ol style="list-style-type: none">1 Dokumen Informasi Publik (<i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>);2 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>): Komputer dan ATK.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika prosedur ini tidak dilakukan, maka proses konsultasi tidak tersedia tepat waktu dan bermutu.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

SOP KLINIK KONSULTASI SECARA ONLINE

No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengguna Layanan	Tim Sekretariat Layanan	Pemberi Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan pendaftaran untuk mendapatkan akun melalui menu registrasi				Formulir Registrasi	-	Formulir Registrasi	
2	Melakukan verifikasi, melalui klik menu cek pendaftaran user. Hasil verifikasi diinformasikan melalui email pendaftar Catatan: Verifikasi dapat disetujui apabila pendaftar merupakan pegawai aktif Kementerian PUPR yang terdaftar pada data pegawai e-hrm				Formulir Registrasi	5 menit	Hasil Verifikasi: a. Dapat diverifikasi b. Tidak dapat diverifikasi	
3	Melakukan login pada akun yang telah didaftarkan dan diverifikasi				User dan Password yang telah didaftarkan dan diverifikasi	-	-	
4	Memberikan pertanyaan melalui menu "Kirim Pertanyaan" atau dengan melihat daftar pertanyaan				Pertanyaan yang diajukan	-	Pertanyaan yang diajukan	
5	Mengidentifikasi pertanyaan Catatan: Apabila pertanyaan dapat dijawab dengan jawaban normatif, pertanyaan akan dijawab langsung oleh Tim Sekretariat Layanan. Apabila tidak maka diteruskan kepada Pemberi Layanan				Pertanyaan yang diajukan	5 menit	Pertanyaan yang diajukan	
6	Menjawab Pertanyaan				Pertanyaan yang diajukan	1 x 24 jam	Jawaban Pertanyaan	
7	Melihat jawaban yang telah diberikan melalui link "Lihat Jawaban"				Jawaban Pertanyaan	-	Jawaban Pertanyaan	
8	Mengisi form lembar evaluasi layanan konsultasi/ form kepuasan pelanggan				Form Lembar Evaluasi Layanan Konsultasi/ Form Kepuasan Pelanggan	1 Hari Kerja	Form Lembar Evaluasi Layanan Konsultasi/ Form Kepuasan Pelanggan	