

 PROVINSI KALIMANTAN TENGAH INSPEKTORAT	Nomor SOP : 700/133/SOP/SEKRE-1/INSP
	Tanggal Pembuatan: 26 Juli 2022
	Tanggal Revisi: 26 Juli 2022
	Tanggal Pengesahan: 26 Juli 2022
	Disahkan Oleh:
	INSPEKTUR DAERAH,  SARUNG S.H., M.H. Pembina Utama Muda NIP. 19650510 198703 1 003

Standar Prosedur Operasi / Standard Operating Procedures (SOP)
PELAYANAN KONSULTASI
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara/daerah, kualitas pelayanan publik, serta menekan kasus *illegal act* dan fraud yang dilakukan oleh Pejabat Publik sudah menjadi sorotan dan kritikan masyarakat saat ini sehingga perlu adanya langkah kongkrit upaya untuk mempercepat tercapainya proses tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih pada setiap penyelenggara pemerintah.

Sesuai Visi Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025, menghendaki adanya perubahan pada area pengawasan bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN menuju clear government. Grand design reformasi birokrasi 2010-2025, mengharuskan adanya penataan dan penguatan organisasi, tata laksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mind set dan culture set yang selaras dengan peran APIP yang efektif sebagaimana tertuang di Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang SPIP pada Pasal 11. APIP harus tetap melakukan compliance auditing untuk memberikan keyakinan yang memadai atas ketaatan pada ketentuan, mampu mencegah, mendeteksi dan menangkal tindak pelanggaran terhadap ketentuan.

B. DASAR PELAKSANAAN

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.

- 5) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- 6) Keputusan Inspektur Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 188.4/020/SEKRE-1/INSP tanggal 23 Maret 2021 Tentang Uraian Tugas Jabatan Administrasi dan Jabatan Fungsional di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Standar Operasional Prosedur Pelayanan Konsultasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai panduan bagi para Pejabat Fungsional dalam melaksanakan Pelayanan Konsultasi pada Perangkat Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota dan pihak terkait lainnya.

Tujuan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Konsultasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah, agar diperoleh kesamaan pemahaman bagi para Pejabat Fungsional dalam memberikan Pelayanan Konsultasi bagi Perangkat Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota dan pihak terkait lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur Pelayanan Konsultasi di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah, meliputi seluruh Perangkat Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota dan pihak terkait lainnya di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

E. PRINSIP PENYELENGGARAAN :

- 1) Prinsip Kesederhanaan :
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, dari mulai diterima sampai dengan selesai konsultasi.
- 2) Prinsip Kejelasan :
Persyaratan administratif mengisi registrasi dan diteruskan ke Irban terkait yang berwenang dan bertanggungjawab sesuai materi konsultasi dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan kegiatan dan tidak dipungut biaya.
- 3) Prinsip Kepastian Waktu :
Pelaksanaan pelayanan konsultasi dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu dan apabila membutuhkan penanganan lanjutan langsung dikoordinasikan dan diputuskan pada saat itu juga.
- 4) Prinsip Akurasi :

a. Produk Pelayanan

Produk Layanan diberikan secara benar dan tepat sesuai jenis layanan dan mengacu pada peraturan dan ketentuan yang ada.

b. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan konsultasi atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan konsultasi dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan kegiatan

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai.

5) Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan :

Pelaksana pelayanan harus bersikap sopan, santun, ramah dan disiplin serta memberikan pelayanan secara ikhlas dengan mengacu pada Kode Etik

6) Prinsip Kenyamanan :

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan ketersediaan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang nyaman, bersih, rapi serta lingkungan yang indah dan sehat dengan dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain untuk mendukung prinsip kenyamanan

F. Pola Penyelenggaraan Layanan Konsultasi meliputi :

- 1) Setiap tamu yang akan berkonsultasi mendaftar dalam buku tamu di petugas piket;
- 2) Setiap tamu yang akan berkonsultasi membawa surat pengantar resmi dari instansi yang bersangkutan / perseorangan yang berisi tentang permasalahan yang akan dikonsultasikan.
- 3) Surat permohonan konsultasi yang diterima, didisposisi oleh Sekretaris kepada Inspektur Pembantu sesuai kewenangannya.
- 4) Inspektur Pembantu mengusulkan tim yang akan melaksanakan kegiatan konsultasi untuk mendapatkan persetujuan dari Inspektur.
- 5) Setelah mendapat persetujuan dari Inspektur maka diterbitkan Surat Perintah Tugas.
- 6) Surat Perintah Tugas Konsultasi diberikan untuk Tim selama 1(satu) hari.
- 7) Surat Perintah Tugas tersebut dilaksanakan oleh Tim, dan selanjutnya Tim mengkaji permasalahan yang diajukan sesuai Surat Permohonan Konsultasi.
- 8) Hasil Kajian dibahas bersama Pengendali Mutu dan selanjutnya Hasil Kajian harus mendapatkan persetujuan dari Inspektur.
- 9) Hasil Kajian diserahkan kepada Pemohon untuk mendapatkan tanggapan, 1 (satu) hari setelah Surat Permohonan diterima kecuali, untuk pemohon yang berasal dari Kabupaten/Kota.
- 10) Apabila dalam pembahasan dengan pihak pemohon terdapat permasalahan lain yang diajukan, maka prosedur diulang dari poin 2).

G. Pelaksanaan Layanan Konsultasi meliputi :

- 1) Petugas pemberi jasa layanan konsultasi beranggotakan maksimal 3 (tiga) orang dengan salah satunya bertugas sebagai koordinator.
- 2) Pada jawaban atas permasalahan yang dikonsultasikan dimuat peraturan / ketentuan / kebijakan yang menjadi dasar atas permasalahan yang dikonsultasikan.
- 3) Pada akhir jawaban/saran yang termuat dalam lembar konsultasi dijelaskan bahwa pelaksanaan saran tersebut merupakan tanggungjawab manajemen perangkat daerah dan tanggungjawab Inspektorat hanya sebatas saran yang diberikan berdasarkan uraian/keterangan yang diterima dari yang berkonsultasi.
- 4) Setelah selesai, jawaban pada lembar konsultasi dibacakan terlebih dahulu difotocopy untuk disampaikan kepada tamu yang berkonsultasi dengan terlebih dahulu membubuhkan tandatangan setiap pemberi layanan konsultasi dan setiap tamu yang berkonsultasi.
- 5) Bila diperlukan saran/tanggapan yang diberikan dapat dikonsultasikan terlebih dahulu dengan Inspektur/Irban.
- 6) Bagi tamu yang berkonsultasi setelah selesai menerima hasil konsultasi agar mengisi lembar survey yang disediakan oleh petugas layanan konsultasi dan langsung diisi serta diserahkan langsung kepada petugas layanan konsultasi sebagai bahan perbaikan untuk peningkatan pelayanan konsultasi selanjutnya.

H. Pelaporan

- 1) Petugas pemberi jasa layanan konsultasi membuat Surat Tugas dengan melampirkan surat resmi dari Perangkat Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota/ pihak terkait lainnya dan lembar hasil konsultasi sebagai norma hasil.
- 2) Secara berkala (mingguan/bulanan) Buku Register dikompilasi oleh petugas dari bagian Evaluasi dan Pelaporan untuk menjadi bahan ikhtisar Layanan berdasarkan kelompok permasalahan lengkap dengan jawaban yang diberikan.
- 3) Petugas dari bagian evaluasi dan pelaporan membuat laporan bulanan dan laporan tahunan untuk disampaikan kepada Inspektur.

I. JENIS LAYANAN KONSULTASI

- 1) Manajemen Keuangan Negara/Daerah
- 2) Pelaksanaan SPIP
- 3) Pengelolaan Keuangan Daerah
- 4) Pelaksanaan Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Pemeriksaan : BPK, BPKP, Itjen terkait, Inspektorat Provinsi, Inspektorat Kabupaten/Kota
- 5) Tata Kelola Keuangan Desa
- 6) Asistensi Realisasi Keuangan Daerah untuk Perangkat Daerah
- 7) Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah
- 8) Pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD)
- 9) Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) Perangkat Daerah
- 10) Tata Kelola Dana BOS
- 11) Penanganan Pengaduan Masyarakat di Perangkat Daerah
- 12) Pengadaan Barang dan Jasa;

- 13) Sistem Perencanaan Program Kegiatan PD
- 14) Pendapatan Asli Daerah
- 15) Dana Hibah dan Bantuan Sosial
- 16) Masalah Khusus lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah

J. PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

- 1) Komitmen Penyelenggara Layanan
- 2) Perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan
- 3) Partisipasi pengguna layanan
- 4) Kepercayaan
- 5) Kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana
- 6) Keterbukaan
- 7) Ketercukupan dan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien
- 8) Tumbuhnya rasa memiliki
- 9) Adanya survey kepuasan masyarakat
- 10) Kejujuran
- 11) Realistis dan cepat
- 12) Umpan balik dan hubungan masyarakat

K. PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

- 1) Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Layanan Konsultasi dilakukan oleh Inspektur selaku Penanggung-jawab Pengelolaan Layanan konsultasi dengan tujuan agar pelaksanaan pelayanan yang diberikan lebih berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- 2) Untuk perbaikan Layanan Konsultasi, pembinaan dan pengawasan harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan salah satunya melalui penghargaan dan sanksi.
- 3) Dalam rangka meningkatkan fungsi layanan, penyelenggara Layanan dapat bekerjasama dengan pihak terkait sesuai dengan materi Layanan.

L. LAMPIRAN

1. Lampiran Daftar Hadir Peserta dan Pemberi Layanan Konsultasi.
2. Lampiran Format Daftar Permasalahan yang Dikonsultasikan.
3. Lampiran Format Daftar Saran/Rekomendasi Hasil Konsultasi.
4. Lampiran Kuesioner Kepuasan atas Pelaksanaan Layanan Konsultasi.

M. PENUTUP

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Konsultasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah disusun untuk dijadikan panduan dan acuan bagi Pejabat Fungsional dalam melaksanakan pelayanan konsultasi bagi Perangkat Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota dan pihak terkait lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

**DAFTAR HADIR KONSULTASI PENGAWASAN
DENGAN INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Hari / Tanggal :

Pukul :

Tempat :

Badan/Dinas/Unit Kerja :

Kelompok Masyarakat :

Prov./Kab./Kota :

No.	Nama Narasumber	Tanda Tangan	No.	Nama yang berkonsultasi	Tanda Tangan
1.			1.		
2.			2.		
3.			3.		
4.			4.		
			5.		
			6.		
			7.		
			8.		

Koordinator,

.....

....

NIP.

**MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN
DENGAN INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Hari / Tanggal :
Pukul :
Tempat :
Badan/Dinas/Unit Kerja :
Kelompok Masyarakat :
Prov./Kab./Kota :
Permasalahan :

1.
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....
3.
.....
.....
.....

Narasumber,

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Yang berkonsultasi,

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**CATATAN TIM PEMBAHAS KONSULTASI PENGAWASAN
DENGAN INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Hari / Tanggal :
Pukul :
Tempat :
Badan/Dinas/Unit Kerja :
Kelompok Masyarakat :
Prov./Kab./Kota :
Rekomendasi / saran :

1.
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....
3.
.....
.....
.....

Narasumber,

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Yang berkonsultasi,

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**KUESIONER KEPUASAN ATAS PELAKSANAAN LAYANAN JASA KONSULTANSI
INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (X atau √) pada jawaban anda.

Kriteria penilaian :

- Sangat Setuju = 5
- Setuju = 4
- Netral/Ragu-Ragu = 3
- Tidak Setuju = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Sarana prasarana (ruangan, meja, kursi) yang tersedia nyaman, rapi, bersih.					
2	Pegawai Inspektorat secara ramah dan professional dalam melayani jasa konsultansi.					
3	Pelayanan jasa konsultansi telah sesuai dengan harapan.					
4	Respon pegawai cepat.					
5	Jasa Konsultansi yang diberikan oleh Auditor/P2UPD telah menjawab permasalahan					
6	Hasil jasa konsultansi yang diberikan memiliki dasar/kriteria yang mengacu kepada peraturan perundang-undangan.					
7	Hasil jasa konsultansi mencantumkan ayat atau pasal peraturan perundang-undangan yang berlaku.					
8	Penyampaian rekomendasi diberikan dengan jelas					
9	Pelayanan Administrasi cepat dan tepat.					
10	Apakah di waktu yang akan datang akan meminta jasa konsultansi kepada Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah.					

Saran:

.....

.....

.....

.....