INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN HUKUM

NOMOR SOP	ITJ-OT.02.02-126
TANGGAL PEMBUATAN	10 September 2026
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	15 September 2026
DISAHKAN OLEH	**INSPEKTUR JENDERAL** **Hendro Pandowo**
NAMA SOP :	**LAYANAN KONSULTANSI INSPEKTORAT JENDERAL**

DASAR HUKUM :

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 Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 351);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);
7. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 912).

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Mengetahui dan memahami tugas dan fungsi layanan konsultasi pengawasan.
2. Memiliki kompetensi materi substansi pengawasan.
2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menjalin koordinasi yang baik pemohon/penerima layanan.
3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan website.
4. Memahami standar layanan

KETERKAITAN:

1. SOP Jasa Konsultasi Pengawasan secara Tatap Muka (Pemohon hadir langsung di lt.5 ruangan kerja Inspektorat Jenderal)
2. SOP Layanan Konsultasi Pengawasan secara Tatap Muka melalui Penugasan sebagai Narasumber
3. SOP Layanan Konsultasi Pengawasan secara Tatap Muka melalui Kegiatan Koordinasi Pimpinan
4. SOP Penyusunan Laporan Layanan Konsultasi Pengawasan (Laporan Triwulan, Laporan Tahunan, Laporan Evaluasi Atas pelaksanaan Layanan Konsultasi)
5. SOP Penyusunan Laporan Evaluasi Pedoman Layanan Konsultasi Pengawasan

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. Peraturan Perundang-undangan
2. website
3. Komputer, Printer dan Scanner
4. Jaringan Internet

PERINGATAN:

Apabila SOP ini tidak dijalankan maka proses pemberian layanan konsultasi pengawasan kepada pegawai/saruan kerja/masyarakat mengakibatkan proses *sharing knowlagde* terkait substansi pengawasan tidak optimal.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Di simpan sebagai data secara elektronik dan manual.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN KONSULTANSI INSPEKTORAT JENDERAL

No.	KEGIATAN	Pemohon	Inspektur Wilayah	Pengelola (Ka. TU Inspektorat Wilayah)	Tim Konsultan		Mutu Baku			Keterangan
					Koordinator (Pengendali Teknis)	Tim (Ketua dan Anggota)	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	Mengajukan pertanyaan, teregister dalam bentuk tiket untuk menerima layanan konsultasi melalui fitur online atau tatap muka.						1. Jenis Konsultasi 2. Unit/Satuan Kerja 3. Judul Konsultasi 4. Resume Pertanyaan 5. Upload data dukung	10	Tiket Masuk	Aplikasi e-Konsul
2	Tiket masuk *(open)* , secara otomatis *by system* diterima oleh akun Koordinator (dalnis) sesuai dengan Wilayah/Bidang dan Pengelola (Ka. TU Wilayah) sesuai dengan Wilayah kerja Inspektorat Wilayah.						Tautan Aplikasi	5	WA Notifikasi	1. Aplikasi e-Konsul 2. WA Notifikasi (Pemohon, Koordinator dan Pengelola)
3	Membuat disposisi tindak lanjut/ penanganan berdasarkan informasi/ laporan dari Pengelola (Ka. TU Wilayah)		T Y				1. Nota Dinas 2. Tautan Aplikasi	15	1. Lembar Disposisi 2. Tim Konsultasi	Media Persuratan/ Disposisi/ Sumaker
4	Membuat Surat Tugas berdasarkan disposisi Inspektur Wilayah untuk tindak lanjut/menangani tiket yang masuk.				T		1. Tim Konsultasi 2. Tautan Aplikasi	300 (5 Jam)	Surat Tugas	Media Persuratan/ Disposisi/ Sumaker
5	Mengikutsertakan Tim Konsultan kedalam tiket untuk tindak lanjut/menangani tiket yang masuk berdasarkan Surat Penugasan.				Y		1. Input Maks Obrolan 2. Upload Surat Tugas 3. Input Tim Konsultasi	10	Tiket Proses	Aplikasi e-Konsul
6	Memperdalam subtansi pertanyaan konsultasi dapat dilakukan melalui media obrolan *(group chat)*.						Tautan Aplikasi	1440 (24 Jam)	Draf Jawaban	Aplikasi e-Konsul
7	Membuat resume jawaban atas pertanyaan yang diajukan berdasarkan tiket yang ditangani.						Tautan Aplikasi	1440 (24 Jam)	Resume Jawaban	Aplikasi e-Konsul
8	Menutup tiket konsultansi, sebagai bentuk berakhirnya layanan konsultasi yang diberikan.				T		Tautan Aplikasi	5	Tiket Selesai	Aplikasi e-Konsul
9	Menerima resume jawaban dan memberikan rating serta ulasan atas layanan konsultasi yang diberikan				Y		Tautan Aplikasi	5	1. Resume Pertanyaan 2. Resume Jawaban 3. Rating dan Ulasan	Aplikasi e-Konsul

