

KLINIK KONSULTASI

INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN PUPR



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT



DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN

B. PENGERTIAN KLINIK KONSULTASI

C. TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

D. LANDASAN HUKUM

E. BAGAN ALIR

F. SYARAT DAN KETENTUAN

G. MEKANISME KONSULTASI TATAP MUKA

H. MEKANISME KONSULTASI ONLINE

i. JADWAL KONSULTASI





PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*) yang bercirikan akuntabilitas, transparan dan parsipatif maka fungsi manajemen harus diterapkan dengan baik pada organisasi.

Inspektorat Jenderal merupakan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) mempunyai tugas sebagai pelaksana pengawasan intern terhadap seluruh kegiatan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Inspektorat Jenderal sebagai APIP dituntut untuk dapat menjalankan fungsi pengawasan sebagai pemberi penjaminan kualitas (*quality assurance*) dan pemberi konsultasi (*consulting*).

Perubahan paradigma peran APIP dari *watchdog* menjadi pemberi konsultasi diharapkan mampu memberikan pembinaan dan pemberian saran terkait aktifitas organisasi dan lingkup penugasan dapat disepakati bersama untuk memberikan nilai tambah dan perbaikan risiko, pengendalian dan proses tata kelola organisasi. Salah satu layanan konsultasi (*consulting*) yang diberikan oleh APIP adalah Klinik Konsultasi. Klinik Konsultasi dibentuk sebagai salah satu upaya untuk mencegah secara dini terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di Kementerian PUPR.



PENGERTIAN KLINIK KONSULTASI

"Klinik Konsultasi" adalah Layanan Konsultasi Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR yang bertujuan untuk memberikan saran/masukan langkah-langkah tindak lanjut penyelesaian masalah berdasarkan ketentuan yang berlaku.



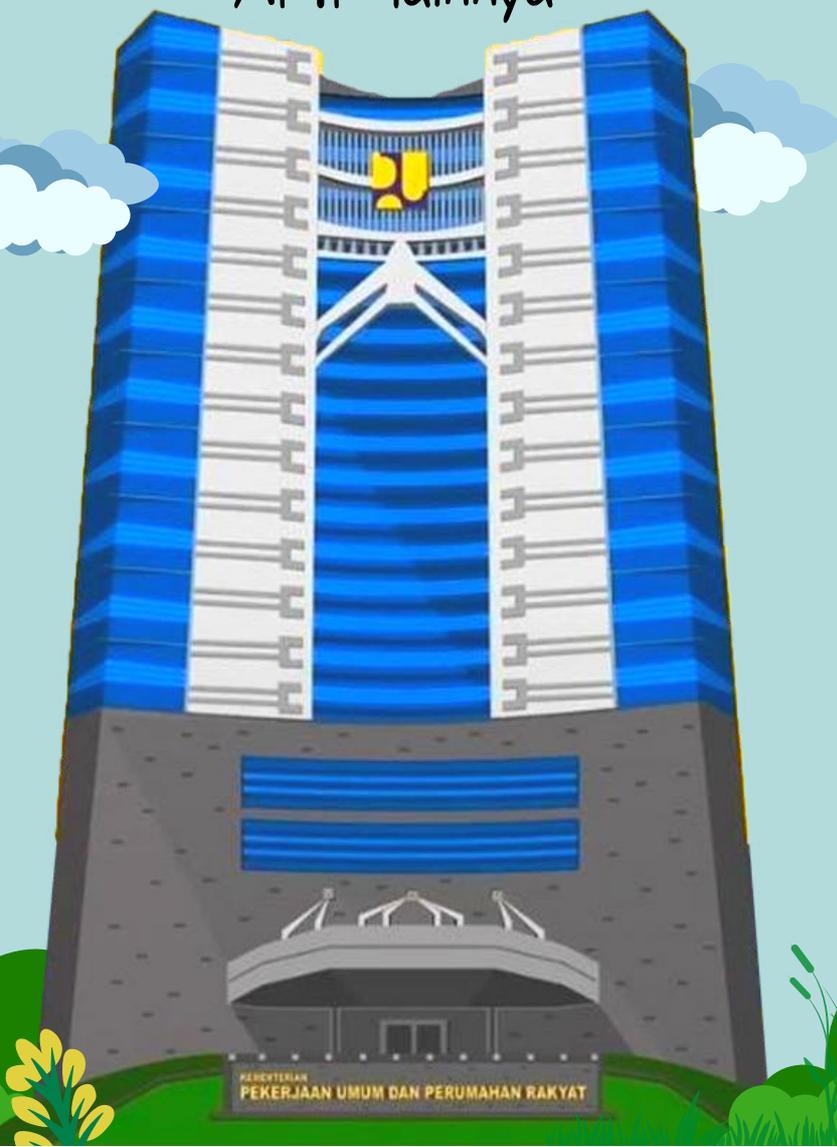
Tujuan dan Ruang Lingkup

Tujuan Klinik Konsultasi Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR adalah memberikan layanan konsultasi kepada Aparatur Sipil Negara di Kementerian PUPR dan Inspektorat Provinsi/Kabupaten/Kota dan APIP lainnya



Ruang Lingkup Layanan Klinik Konsultasi antara lain:

- Penatausahaan Keuangan dan Barang Milik Negara
- Tindak Lanjut Hasil Pengawasan
- Permasalahan lainnya dibidang pengawasan



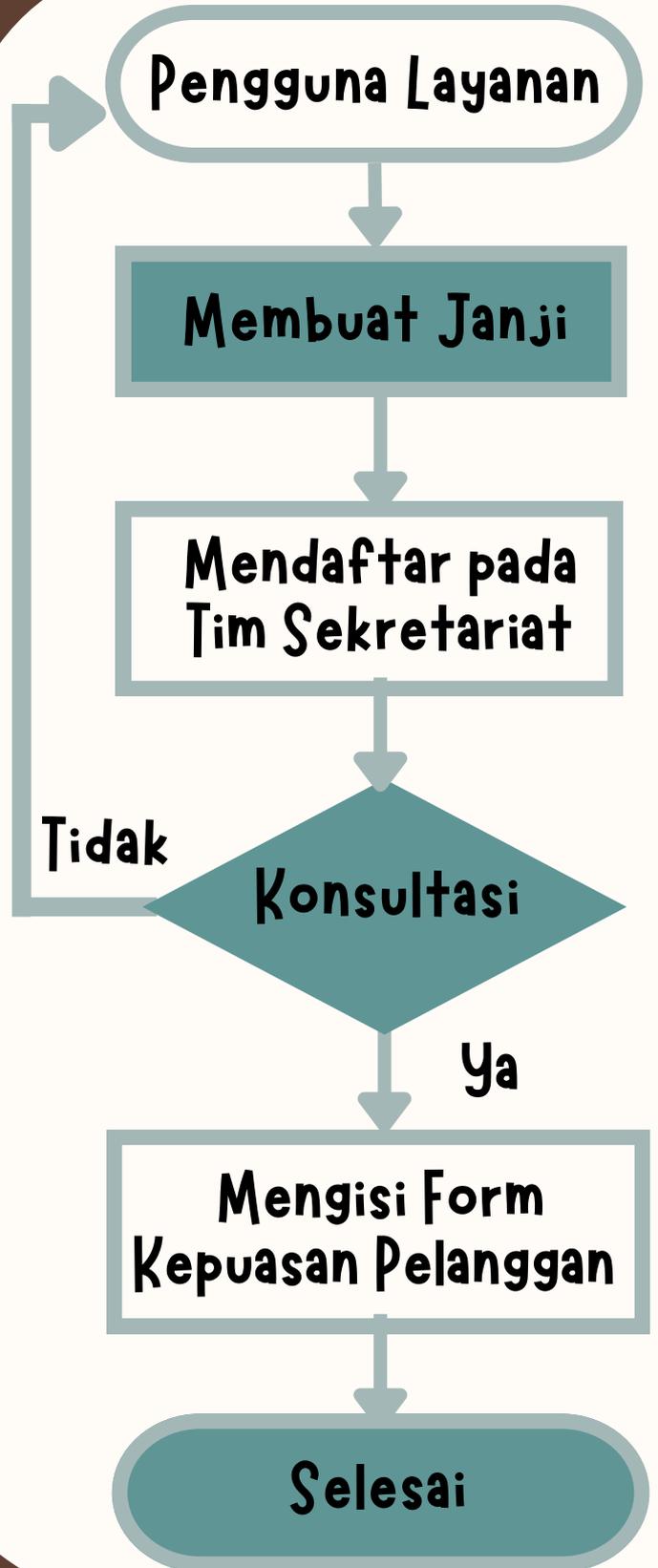
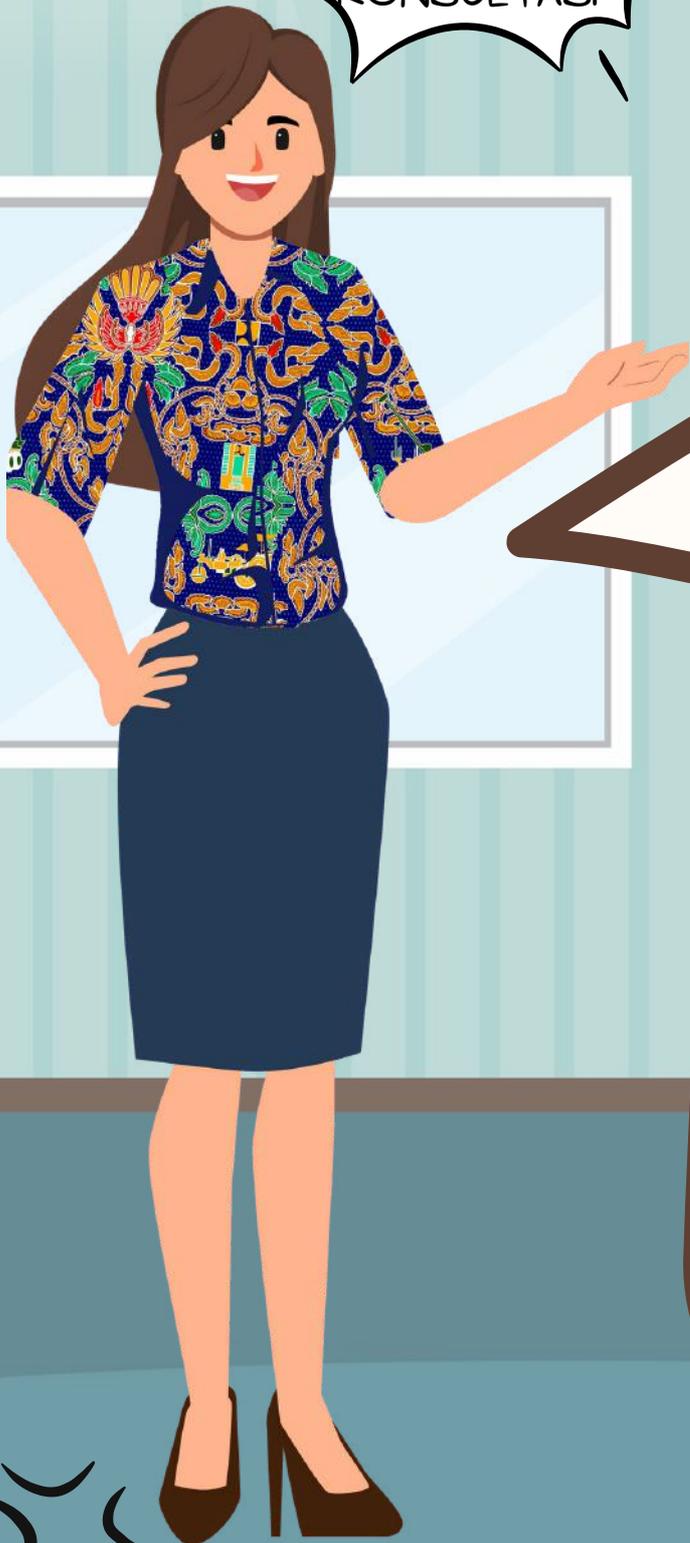
Landasan Hukum



- 1** Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah
- 2** Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 3** Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 4** Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 09/SE/IJ/2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Klinik konsultasi Inspektorat Jenderal
- 5** Peraturan Menteri PUPR Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PUPR
- 6** Peraturan Menteri PUPR Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Pedoman Umum Pengawasan Intern
- 7** Keputusan Inspektur Jenderal PUPR Nomor 24/KPTS/IJ/2022 Tentang Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik di Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR

Alur Proses

ALUR
LAYANAN
KLINIK
KONSULTASI



SYARAT KETENTUAN

1 SARAN

Berdasarkan informasi dan data yang disampaikan oleh pengguna, apabila terdapat data dan atau informasi yang berbeda dari yang disampaikan oleh pengguna serta terdapat perubahan ketentuan yang berlaku, maka saran/masukan yang sudah diberikan tidak berlaku

2 RISIKO

Segala bentuk risiko yang muncul akibat pengambilan keputusan setelah pengguna jasa menerima Layanan Klinik Konsultasi tetap menjadi tanggung jawab mutlak pengguna jasa.

3 BATASAN PERTANYAAN

- Sesuai dengan tugas dan fungsi jabatan pengguna jasa
- Terbatas pada diskusi terkait peraturan dan tidak menjurus pada satu paket tertentu.
- Pertanyaan terkait pelaksanaan paket tertentu akan diarahkan untuk mengajukan pendampingan resmi terkait paket tersebut oleh APIP.
- Adapun pertanyaan yang tidak sesuai dengan batasan tersebut, maka pertanyaan tersebut tidak dapat dijawab oleh Auditor kami.

4 VERIFIKASI IDENTITAS

- Memastikan identitas pengguna layanan,
- Memastikan bahwa pertanyaan telah sesuai dengan kapasitas pengguna layanan.

5 SYARAT CALON PENGGUNA

Calon pengguna Layanan Klinik Konsultasi secara tatap muka harus menunjukkan Surat Tugas resmi yang telah ditandatangani oleh atasan calon pengguna jasa.



Minister

KONSULTASI TATAP MUKA

Layanan Klinik Konsultasi Tatap Muka
dilakukan dengan datang ke Klinik
Konsultasi Inspektorat Jenderal
Kementerian PUPR



TAHAPAN KONSULTASI TATAP MUKA



Mengajukan Layanan
Konsultasi



Pengisian Form
Konsultasi



Melaksanakan
Pelayanan



Bertemu dengan
Pemberi Layanan



Mengisi Form Kepuasan
Lembar Evaluasi Layanan
Konsultasi



LANGKAH 1 KONSULTASI TATAP MUKA

Pengguna datang ke Klinik
Konsultasi Inspektorat Jenderal
Kementerian PUPR, bertempat
di Ruang Pelayanan Publik
Terpadu

HALLO

LANTAI 1 GEDUNG MENTERI PUPR,
JL. PATTIMURA NO 20, KEBAYORAN
BARU, JAKARTA SELATAN

LANGKAH 2 KONSULTASI TATAP MUKA

Pengguna Layanan
melakukan pengajuan
permohonan layanan melalui
pengisian form lembar
konsultasi

INSPEKTORAT
JENDERAL



LANGKAH 3 KONSULTASI TATAP MUKA

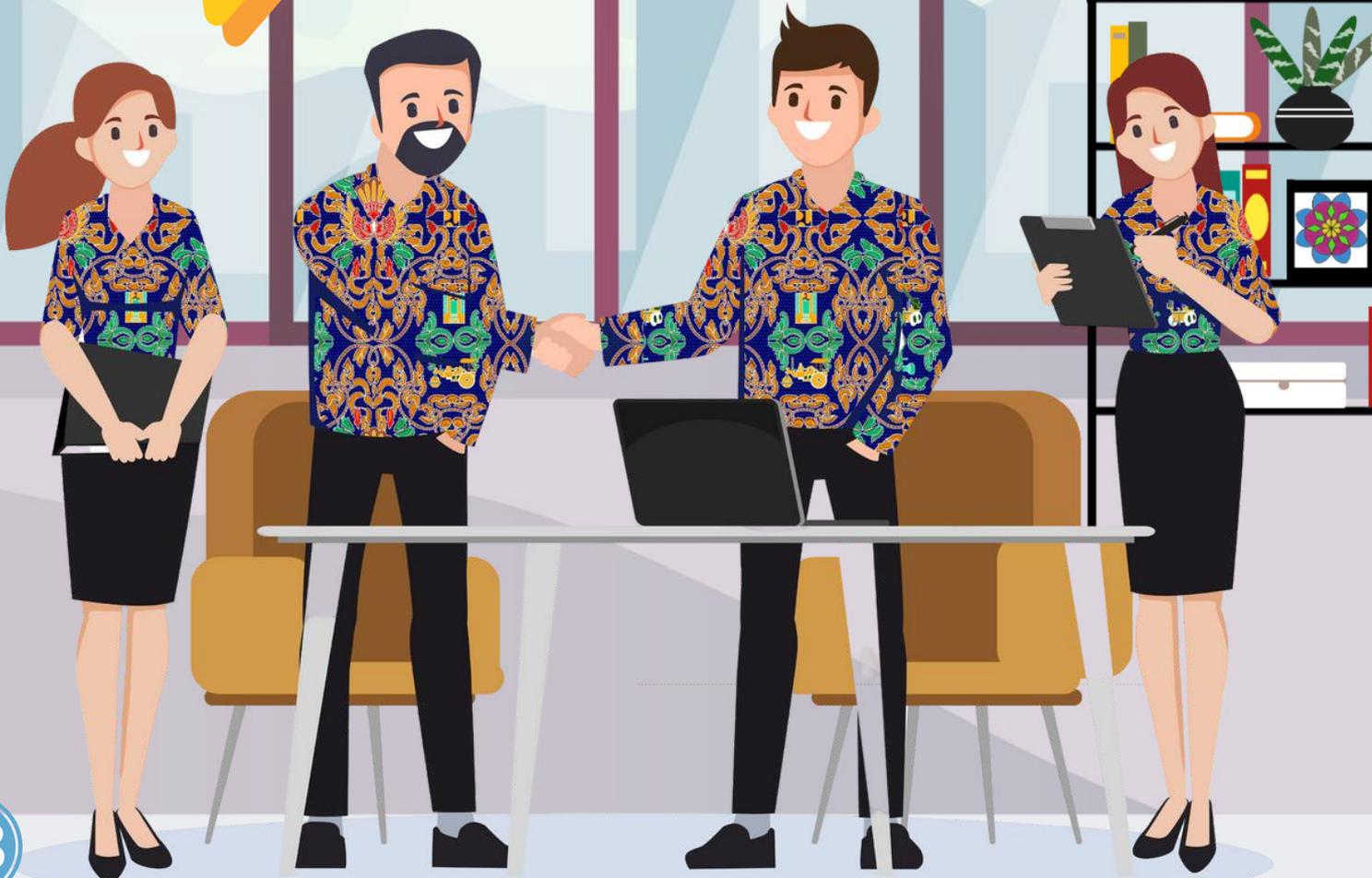
Tim Sekretariat
menerima dan melakukan
pencatatan pengajuan
layanan konsultasi



LANGKAH 4 KONSULTASI TATAP MUKA



Tim Sekretariat
mempertemukan pengguna
layanan dengan pemberi layanan
dan melakukan dokumentasi
layanan konsultasi

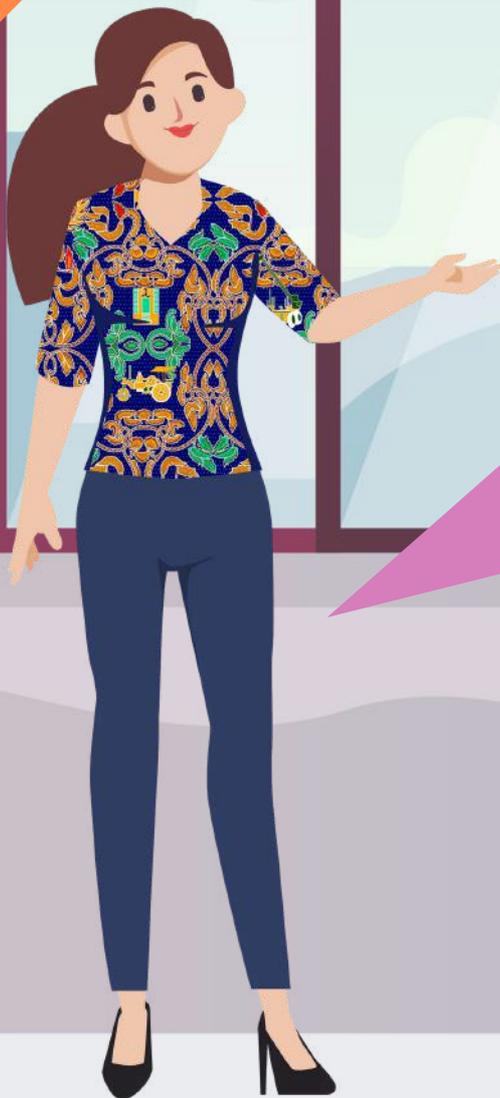
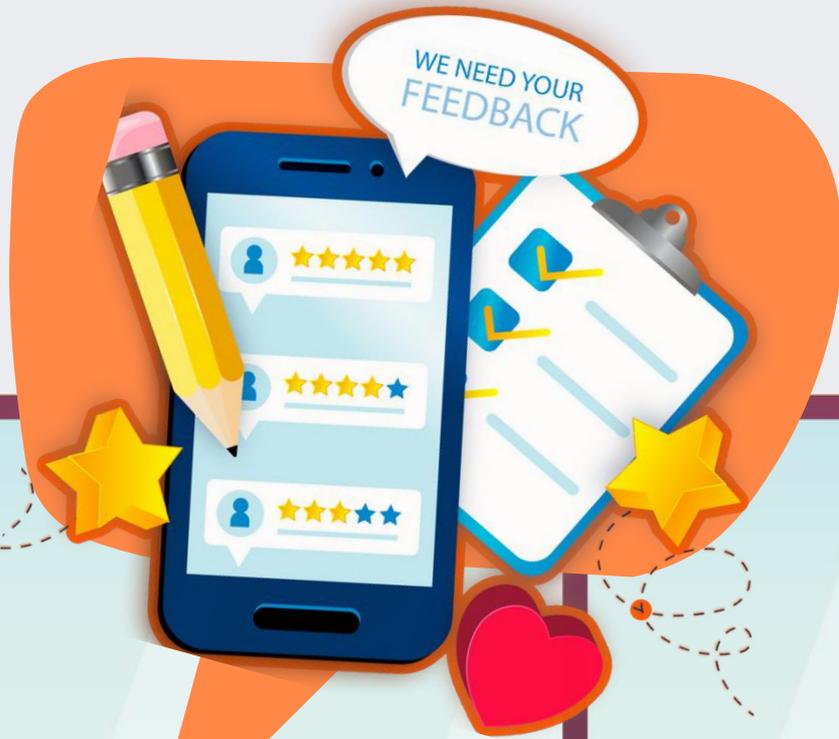


LANGKAH 5 KONSULTASI TATAP MUKA

Pengisian lembar form konsultasi dimana Pengguna layanan mengisi permasalahan dan pemberi layanan memberikan saran



LANGKAH 6 KONSULTASI TATAP MUKA



Pengguna layanan mengisi form lembar evaluasi layanan konsultasi/form kepuasan pelanggan

KONSULTASI ONLINE

Sarana Layanan Klinik Konsultasi secara Online dapat dilakukan melalui website, tanpa harus datang ke Klinik Konsultasi melalui Link:

<https://itjen.pu.go.id/app/klinikkonsultasi>



TAHAPAN KONSULTASI ONLINE

Sign Up

Melakukan Pendaftaran Untuk Mendapatkan Akun

VERIFICATION

Mendapatkan Hasil Verifikasi

Ask Me a Question

Memberikan Pertanyaan

Login

Melakukan Login



Mendapatkan Jawaban Pertanyaan dari Petugas



Mengisi Form Kepuasan Pengguna Lembar Evaluasi Layanan Konsultasi

LANGKAH 1 KONSULTASI ONLINE

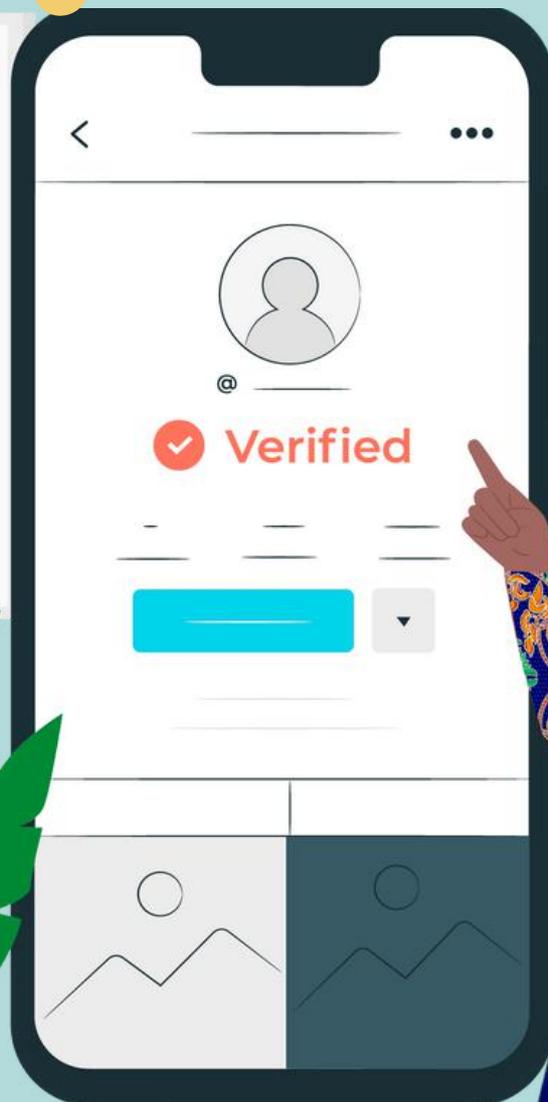
Pengguna Layanan melakukan pendaftaran pengajuan layanan untuk mendapatkan akun melalui menu registrasi



LANGKAH 2 KONSULTASI ONLINE

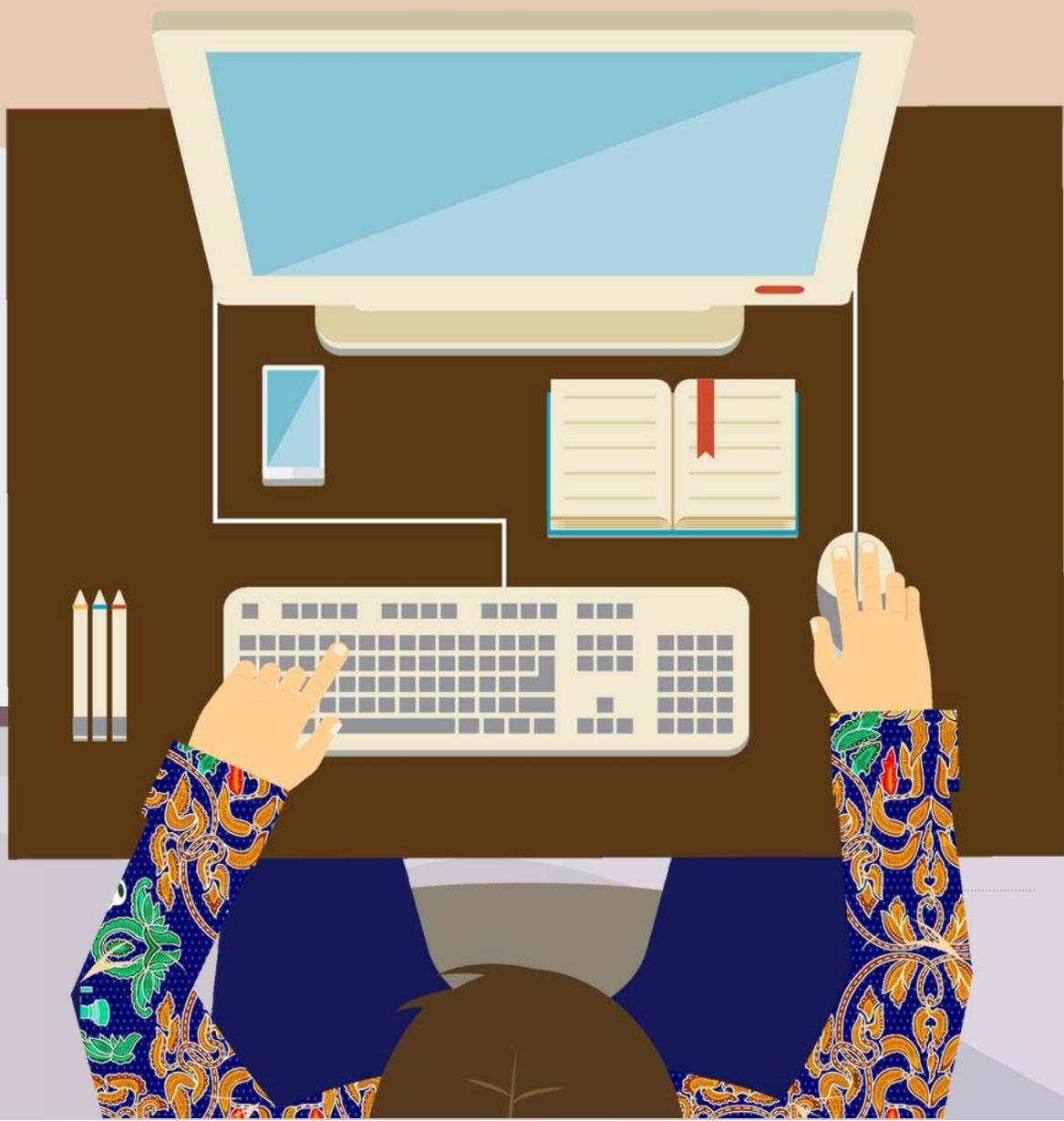
Tim Sekretariat
Melakukan verifikasi
akun pada menu
pendaftaran user

Hasil verifikasi akan
diinformasikan
melalui email
pendaftar



LANGKAH 3 KONSULTASI ONLINE

Pengguna Layanan melakukan login pada akun yang telah didaftarkan dan diverifikasi



LANGKAH 4 KONSULTASI ONLINE

Pengguna Layanan memberikan pertanyaan melalui menu "Kirim Pertanyaan" atau dengan melihat daftar pertanyaan



LANGKAH 5 KONSULTASI ONLINE

Tim sekretariat melakukan identifikasi pertanyaan, dengan catatan apabila pertanyaan dapat dijawab dengan jawaban normatif, pertanyaan akan dijawab langsung oleh Tim Sekretariat Layanan. Apabila tidak maka akan diteruskan kepada Pemberi Layanan



LANGKAH 6 KONSULTASI ONLINE

Tim Sekretariat/Pemberi Layanan menjawab Pertanyaan. Pengguna Layanan dapat melihat jawaban yang telah diberikan melalui menu Lihat Jawaban



LANGKAH 7 KONSULTASI ONLINE

Pengguna Layanan mengisi form lembar evaluasi layanan konsultasi/form kepuasan pelanggan

Catatan : Pengguna layanan tidak dapat mengajukan pertanyaan berikutnya jika layanan sebelumnya belum dilakukan pengisian form evaluasi layanan



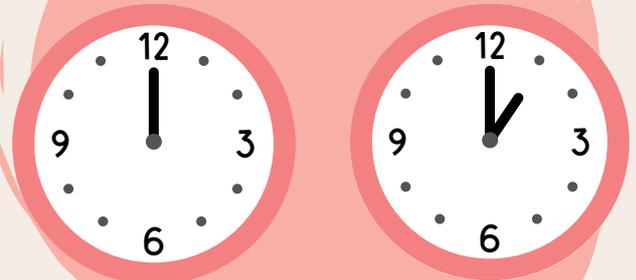
JADWAL LAYANAN

Senin - Jumat



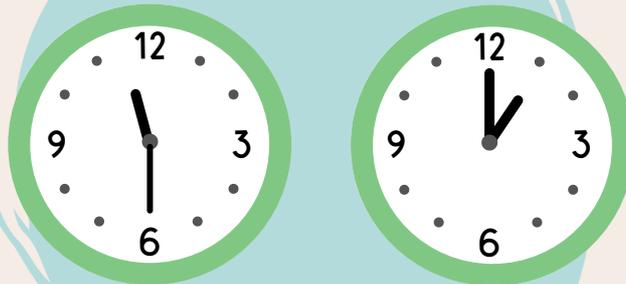
09.00WIB-16.00WIB

Istirahat



12.00WIB-13.00WIB

Istirahat Jumat



11.30WIB-13.00WIB



Form Lembar Evaluasi

Identitas Responden:

1. Nama (Optional) :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Unit Kerja :
5. Alamat :



LAYANAN KONSULTASI
INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
Jl. Pattimura no 20 Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tlp (021) 7251539

Yth. pengguna layanan untuk menjawab pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (✓)

No.	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		Sangat tidak baik 1	Tidak baik 2	Kurang baik 3	Baik 4	Baik Sekali 5	Sangat tidak penting 1	Tidak Penting 2	Kurang Penting 3	Penting 4	Sangat Penting 5
A. Tampilan Klinik Konsultasi (Tangibles)											
1.	kenyamanan ruang Klinik Konsultasi										
2.	kelengkapan fasilitas ruang Klinik Konsultasi										
B. Keandalan (Reliability)											
1.	kemudahan mendapatkan proses konsultasi										
2.	kecukupan waktu pelayanan yang diberikan										
C. Daya Tanggap (Responsiveness)											
1.	kecepatan respon tim menelaah permasalahan										
2.	Kecepatan pelayanan terhadap permohonan konsultasi										
D. Jaminan Pelayanan (Assurances)											
1.	ketepatan saran/pertimbangan yang diberikan										
2.	kompetensi tim dalam memberikan saran/pertimbangan										
E. Sikap Empati (Empathy)											
1.	sikap tim dalam melayani										
2.	Cara tim memberikan layanan konsultasi										

Pengisian Daftar Hadir dan Evaluasi

Daftar Hadir dan Lembar Evaluasi dapat diunduh pada barcode berikut



SCAN ME

FASILITAS SARANA & PRASARANA KLINIK KONSULTASI

Ruang Konsultasi/
Pelayanan

Form Konsultasi, Form
Evaluasi Klinik Konsultasi

Meja, Kursi,
Laptop/Komputer,
Printer, Tv,
Dispenser





Inspektorat Jenderal menyediakan PUPR menyediakan Layanan Konsultasi yaitu Klinik Konsultasi





FLIPBOOK

KLINIK

KONSULTASI

Dengan adanya Flipbook Digital Pengenalan Klinik Konsultasi ini diharapkan dapat Terselenggaranya Layanan Klinik Konsultasi yang efektif, efisien dan ekonomis menuju terciptanya Tata Kelola Pemerintahan yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme



JAMINAN KEAMANAN PELAYANAN

**KERAHASIAAN
DATA**

**TANPA
PUNGUTAN
BIAYA**

SESUAI SOP



Contact Person

*Integritas
Tanpa
Batas*



SCAN ME

FLIPBOOK KLINIK
KONSULTASI

FREE

Tanpa Dipungut Biaya

 (021) 725 1539

www.itjen.pu.go.id

<https://itjen.pu.go.id/aplikasi/klinikkonsultasi>

Jl. Pattimura No.20, Kebayoran Baru Jakarta Selatan

KLINIK KONSULTASI

INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN PUPR



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

Layanan Klinik Konsultasi kepada Aparatur Sipil Negara di Kementerian PUPR dan Inspektorat Provinsi/Kabupaten/Kota dan APIP

- Penatausahaan Keuangan dan Barang Milik Negara
- Tindak Lanjut Hasil Pengawasan
- Permasalahan Lainnya dibidang Pengawasan

SCAN ME

FLIPBOOK PENGENALAN KLINIK KONSULTASI



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
INSPEKTORAT JENDERAL**

Integritas Tanpa Batas