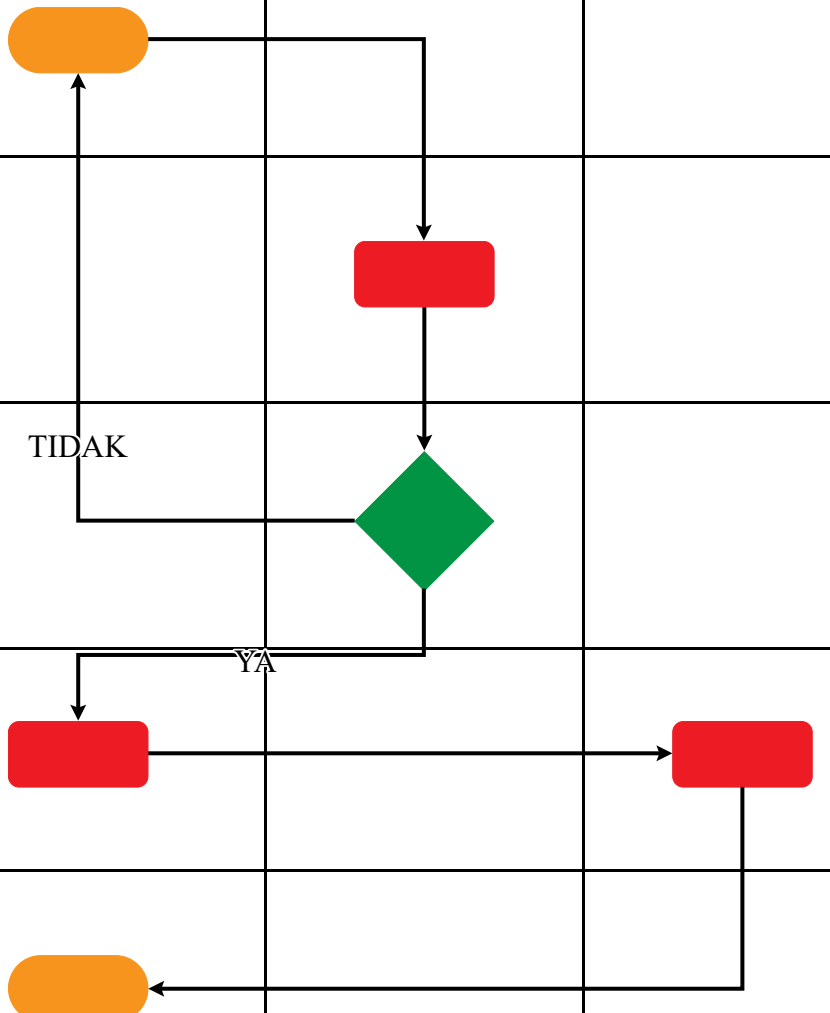
KEMENTERIAN HUKUM **KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TENGAH** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**NOMOR SOP**	W.17-OT.02.02-46
	TANGGAL PEMBUATAN	2026-02-10
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2026-02-10
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **HAJRIANOR**
	NAMA SOP	**MEKANISME PELAYANAN INFORMASI PUBLIK & PENGADUAN MELALUI CHATBOT AI SITINGANG**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	1. Memahami konsep Artificial Intelligence dan Prompt Engineering. 2. Menguasai teknis integrasi API (Application Programming Interface). 3. Memiliki akses administrator pada aplikasi pihak ketiga (Whatauto). 4. Mampu menyusun narasi layanan yang komunikatif (Copywriting).
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1. SOP Permohonan Pendaftaran KI melalui Kanwil; 2. SOP Pelayanan Keputusan Status Pewarganegaraan/Naturalisasi; 3. SOP Layanan Penyuluh Hukum; 4. SOP Layanan Prosedur Pengharmonisasian; 5. SOP Administrasi Bantuan Hukum; 6. SOP Layanan Pencetakan Sertifikat Apostille dan Sticker Legalisasi; 7. SOP Layanan Pendampingan Pendaftaran Perseroan Perorangan; 8. SOP Pelayanan Pengaduan Notaris Kepada Majelis Pengawas	1. Jaringan internet 2. Perangkat keras komputasi/Smartphone. 3. Akun API Gemini AI dan Aplikasi Whatauto.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka respon layanan informasi akan terhambat, terjadi ketidakakuratan jawaban AI, dan menurunnya indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

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
MEKANISME PELAYANAN INFORMASI PUBLIK & PENGADUAN MELALUI CHATBOT AI SITINGANG

No	Kegiatan	MASYARAKAT/PENGGUNA	SISTEM SITINGANG (AI)	WEBSITE LAYANAN TERKAIT	Mutu Baku			Keterangan
					Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan Pesan: Masyarakat mengirimkan pertanyaan terkait layanan atau aduan ke nomor siTingang.				HP Pengguna, Koneksi Internet	1 menit	Pesan Diterima	-
2	Analisis & Respon AI: siTingang mengolah pesan dan memberikan jawaban otomatis yang cerdas sesuai pertanyaan.				API Gemini, Dashboard Bot	0-5 Detik	Informasi Terkirim	-
3	Validasi Kebutuhan: Pengguna meninjau jawaban Jika perlu proses pendaftaran/detail lanjut, sistem memberikan link.				Link Website Layanan resmi	5 Detik	Tautan Opsional	-
4	Akses Website: Jika diperlukan, pengguna mengeklik tautan untuk menuju website layanan resmi (AHU, dsb).				HP Pengguna, Koneksi Internet	Menyesuaikan	Detail Terperinci	-
5	Konfirmasi Selesai: Pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan merasa puas dengan layanan mandiri.				HP Pengguna, Koneksi Internet	1 Menit	Layanan Selesai	-