KEMENTERIAN HUKUM **KANTOR WILAYAH SULAWESI BARAT**	**NOMOR SOP**	W.33.OT.02.02-23
	TANGGAL PEMBUATAN	1 JULI 2025
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	1 JULI 2025
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH** #KUMHAMPASTI Ditandatangani secara elektronik oleh : **SUNU TEDY MARANTO**
	NAMA SOP	**INOVASI NILAM CARE**

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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum; 7. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum.	1. Mengetahui tugas dan fungsi pengelolaan sarana dan prasarana kantor. 2. Mengetahui dan memahami mekanisme pelaporan serta tindak lanjut kerusakan fasilitas. 3. Mampu mengoperasikan sistem atau media pelaporan NILAM CARE. 4. Memiliki kemampuan koordinasi, komunikasi, dan administrasi dal am penanganan laporan.
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
-	1. Komputer/Laptop/Tablet/Handphone. 2. Jaringan internet. 3. Sistem/media pelaporan NILAM CARE (tautan digital, formulir online, atau QR Code). 4. Alat tulis kantor dan buku/formulir pencatatan bila diperlukan.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila laporan kerusakan fasilitas tidak segera ditindaklanjuti atau tidak diverifikasi dengan benar, dapat mengakibatkan terganggunya kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pelayanan serta berpotensi menimbulkan kerusakan yang lebih berat.	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. Ke aslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

INOVASI NILAM CARE

NO	KEGIATAN	RESPONDEN	ADMIN NILAM CARE	PENANGGUNG JAWAB	MUTU BAKU			KETERANGAN
					KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Membuka aplikasi kamera atau pemindai (scan) pada ponsel				HP dengan kamera aktif	± 1 menit	Aplikasi kamera terbuka	Pastikan koneksi internet aktif
2	Memindai (scan) QR Code Survei Nilam Care yang tersedia di lokasi				Barcode / QR Code Survei	± 1 menit	Tautan Google Form terbuka otomatis	QR Code tersedia di area strategis kantor
3	Mengisi Google Form Survei Nilam Care sesuai pertanyaan yang disediakan				Formulir online	± 3–5 menit	Form survei terisi lengkap	Jawaban diisi dengan jujur dan objektif
4	Menekan tombol Submit / Kirim untuk mengirim hasil survei				Google Form	± 1 menit	Data survei tersimpan di sistem	Bukti pengisian otomatis tersimpan
5	Melakukan pengecekan hasil survei dan aduan yang masuk				Database Google Form	1–2 hari kerja	Daftar aduan dan hasil survei	Admin menindaklanjuti isi aduan bila ada
6	Menyusun laporan rekap hasil survei dan tindak lanjut aduan				Data hasil survei	Setiap minggu	Laporan mingguan hasil survei	Disampaikan kepada penanggung jawab unit
7	Menerima laporan dan melakukan evaluasi hasil survei				Laporan	Setiap minggu	Tindak lanjut peningkatan layanan	Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan
8	Melaksanakan upaya perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan hasil survei Nilam Care				Laporan	Sesuai kebutuhan	Tindakan perbaikan pelayanan	Hasil perbaikan didokumentasikan untuk laporan berikutnya