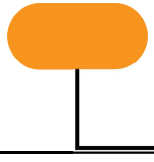
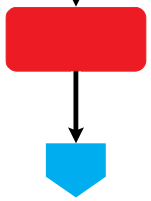
KEMENTERIAN HUKUM **KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**NOMOR SOP**	W.23-OT.02.02-28
	TANGGAL PEMBUATAN	2026-03-30
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2026-03-30
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **ANDI BASMAL**
	NAMA SOP	**APLIKASI LA CAPILA (LAYANAN CHATBOT PINTAR KANTOR WILAYAH)**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum; 4. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum; 5. Peraturan Menteri Hukum Nomor 35 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 6. Keputusan Menteri Hukum Nomor M.HH-1.TI.05.01 Tahun 2025 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	1. Mengetahui tugas dan fungsi penatalaksana sistem informasi 2. Mengetahui tata cara pelaksanaan sistem informasi 3. Mengetahui jaringan internet dan penggunaan aplikasi 4. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
SOP Pengelolaan Sistem Informasi	1. Perangkat keras (PC/Laptop) dengan koneksi internet stabil. 2. Akun admin untuk manajemen platform (n8n, Supabase, WAHA). 3. Nomor WhatsApp resmi instansi. 4. Server atau cloud hosting yang aktif.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Terkendalanya masyarakat mendapatkan infomasi terkait layanan di Kantor Wilayah Kementeian Hukum Sulawesi Selatan	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
APLIKASI LA CAPILA (LAYANAN CHATBOT PINTAR KANTOR WILAYAH)

No	Kegiatan	Pengguna Layanan	AI Agent	Admin Aplikasi La Capila	Admin Helpdesk	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan pertanyaan via WhatsApp					Smartphone & WA	1 Menit	Pesan Terkirim	Pengguna mengirimkan pesan teks bebas melalui WhatsApp.
2	Identifikasi maksud & kategori pertanyaan					Engine n8n & LLM	5 Detik	Intent Teridentifikasi	AI menganalisis pertanyaan pengguna
3	Pencarian informasi pada Knowledge Base					Database Supabase	5 Detik	Data Referensi	Sistem menarik data relevan berdasarkan database yang tersedia.

No	Kegiatan	Pengguna Layanan	AI Agent	Admin Aplikasi La Capila	Admin Helpdesk	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Menyusun & mengirim jawaban otomatis					WA Gateway (WAHA)	5 Detik	Jawaban Terkirim	Jika data cocok (relevan), jawaban dikirim otomatis. Jika tidak relevan, sistem mengirimkan nomor kontak.
5	Mengirim referensi No. WA Helpdesk					Informasi Kontak Helpdesk	5 Detik	No Kontak Helpdesk	Jika data tidak ditemukan, AI secara otomatis mengirimkan nomor WA Helpdesk.
6	Konsultasi lanjutan manual (Masyarakat ke petugas)					WhatsApp Business Helpdesk	24 Jam	Solusi spesifik	Masyarakat menghubungi petugas secara mandiri melalui nomor yang diberikan.
7	Monitoring sistem dan update knowladge base					Monitoring sistem dan update knowladge base	24 Jam	Update Database	Admin La Capila memantau log chat dan memperbarui data agar informasi selalu mutakhir.
8	Mengakhiri sesi layanan & pengarsipan log					Sistem Logging n8n	5 Detik	Data tersimpan	Seluruh riwayat percakapan disimpan untuk bahan evaluasi dan laporan kinerja.

