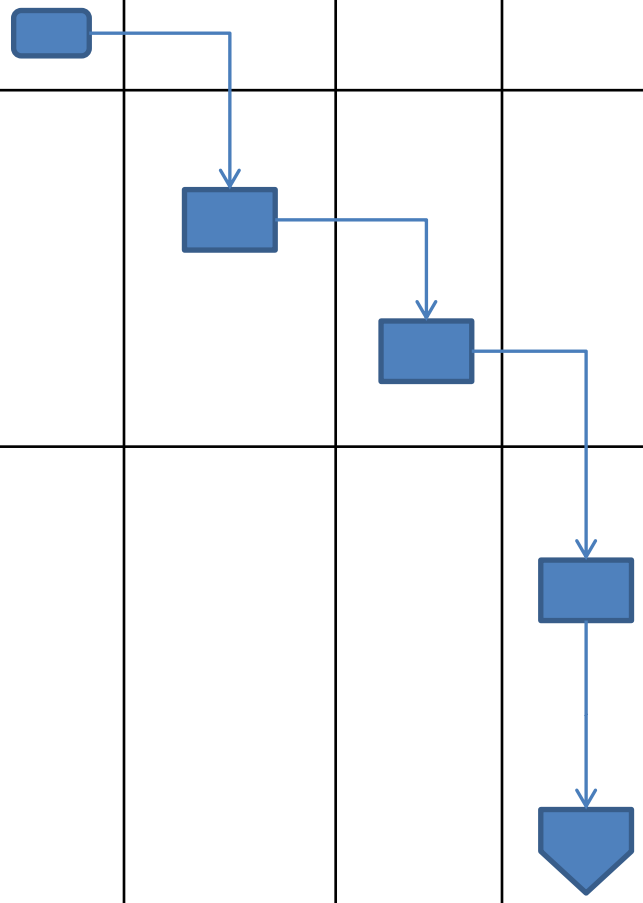
**KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA**
**KANTOR WILAYAH DAERAH KHUSUS JAKARTA**

| | | |
|---|---|---|
| NOMOR SOP | : | W.10-UM.01.01-08 |
| TGL. PEMBUATAN | : | 06 Januari 2025 |
| TGL. REVISI | : | - |
| TGL. EFEKTIF | : | 06 Januari 2025 |
| DISAHKAN OLEH | : | Kepala Kantor Wilayah<br>#KUMHAMPASTI<br>Ditandatangani secara elektronik oleh :<br>Romi Yudianto<br>NIP 197706261997031001 |
| NAMA SOP | : | Pelayanan Kepada Kelompok Rentan |

| DASAR HUKUM: | KUALIFIKASI PELAKSANA: |
|---|---|
| 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>4. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 255, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);<br>5. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tantang Oraganisasi Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Repubik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);<br>6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum. | 1. Memahami tugas dan fungsinya dalam alur SOP;<br>2. Memahami seluruh jenis layanan pada Kantor Wilayah;<br>3. Dapat mengoperasikan alat pengolah data dan teknologi informasi. |
| **KETERKAITAN:** | **PERALATAN/PERLENGKAPAN:** |
| 1. SOP Pelayanan | 1. Komputer/Laptop;<br>2. Server;<br>3. Perangkat Lunak Loket;<br>4. Jaringan telekomuniksi dan internet;<br>5. Petunjuk Arah;<br>6. Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan. |
| **PERINGATAN:** | **PENCATATAN/PENDATAAN:** |
| Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka kegiatan pelayanan kepada kelompok rentan akan terhambat. | Disimpan sebagai data elektronik dan manual. |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Pemohon | Petugas Pengamanan | Duta Pelayanan | Petugas Pelayanan | Manjer On Duty | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Pemohon pelayanan dari kelompok rentan sampai di Kantor Wilayah. | | | | | | Dropzone, Petunjuk Arah | 3 menit | Pelayanan kepada kelompok rentan. | |
| 2. | Petugas Pengamanan mengarahkan ke parkir khusus dan menyiapkan sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan untuk digunakan oleh pemohon, lalu mengantarkan pemohon menuju lobby pelayanan pada antrian khusus kelompok rentan. | | | | | | Petunjuk Arah, Sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan. | 3 menit | Kelompok rentan mendapatkan sarana sesuai kebutuhan dan antrian khusus . | |
| 3. | Duta pelayanan mendampingi kelompok rentan ke loket pelayanan, mencatat keperluan, meregistrasi dan memberikan informasi tentang prosedur pelayanan kepada pemohon lalu mendampingin pemohon untuk menunggu pelayanan di area tunggu prioritas. | | | | | | Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan, Komputer/laptop, Aplikasi antrian, Printer dan kertas. | 3 menit | Kelompok rentan mendapatkan informasi prosedur pelayan, nomor antrian dan tempat menunggu khusus.<br><br>Catatan registrasi pemohon layanan. | |



| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Petugas pelayanan memberikan layanan dan informasi kepada pemohon. Lalu meminta pemohon mengisi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | | | Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan, Komputer/laptop, Form survey. | 10 menit | Kelompok rentan mendapatkan informasi dan pelayanan.<br><br>Petugas mendapatkan penilaian dari masyarakat | |
| 5. | Petugas keamanan mendampingi pemohon layanan menuju pintu keluar lalu meminta kembali sarana prasarana sesuai kebutuhan kelompok rentan yang digunakan oleh pemohon. | | | | | | Dropzone, petunjuk arah. | 3 menit | Pelayanan kepada kelompok rentan. | |
| 6. | Duta layanan melaporkan kepada Manajer On Duty. | | | | | | Laporan pelayanan. | 3 menit | Laporan pelayanan | |

