KEMENTERIAN HUKUM
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA

NOMOR : W.10-376.OT.03.02 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WHATSAPP BUSINESS CHATBOT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA TAHUN 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi pemberian informasi serta penanganan pengaduan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terstandarisasi, diperlukan pedoman teknis yang jelas bagi seluruh pegawai;
b. bahwa untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan menunjang operasional WhatsApp Business Chatbot dalam pelayanan publik, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan resmi pelaksanaannya;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Khusus Jakarta tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Whatsapp Business Chatbot pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Khusus Jakarta Tahun 2025.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6897);

3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 255, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 351);
5. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 255, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Repubik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37);
7. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tantang Oraganisasi Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Repubik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);
8. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tantang Oraganisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum;
9. Peraturan Menteri Hukum Nomor Nomor 3 Tahun 2025 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Hukum.
10. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Nomor W.10-373.OT.03.02 TAHUN 2025 tanggal 29 Agustus 2025 tentang Penetapan Inovasi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan Melalui Si Kibe Live Talk Versi 2.0 Berbasis Knowledge Base dan Whatsapp Business Chatbot pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Khusus Jakarta Tahun 2025.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WHATSAPP BUSINESS CHATBOT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA TAHUN 2025.
KESATU	:	Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) WhatsApp Business Chatbot sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KEDUA	:	Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemberian informasi serta penanganan pengaduan secara digital oleh seluruh pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Khusus Jakarta.
KETIGA	:	Seluruh unit kerja terkait bertanggung jawab untuk mensosialisasikan dan memastikan implementasi SOP ini berjalan secara efektif dan konsisten.
KEEMPAT	:	Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Khusus Jakarta Tahun Anggaran 2025.
KELIMA	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan/atau kesalahan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 01 SEPTEMBER 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH,

ROMI YUDIANTO

Tembusan:
1. Sekretaris Jenderal Kemeterian Hukum RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum RI;
3. Kepala Biro Hukum, Kerja Sama, dan Informasi Publik Kementerian Hukum RI;
4. Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi Kementerian Hukum RI.

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

KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH KHUSUS JAKARTA

NOMOR SOP	:	W.10-0T.03.02-376
TGL. PEMBUATAN	:	01 September 2025
TGL REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	01 September 2025
DISAHKAN OLEH	:	Kepala Kantor Wilayah Romi Yudianto NIP 197706261997031001
NAMA SOP	:	Whatsapp Business Chatbot

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 255, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
7. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tantang Oraganisasi Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Repubik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami tugas dan fungsinya dalam alur SOP;
2. Memahami seluruh jenis layanan pada Kantor Wilayah;
3. Dapat mengoperasikan alat pengolah data dan teknologi informasi.

KETERKAITAN:

1. SOP Pelayanan.

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Komputer;
2. Server;
3. Jaringan Telekomunikasi dan Internet.

PERINGATAN:

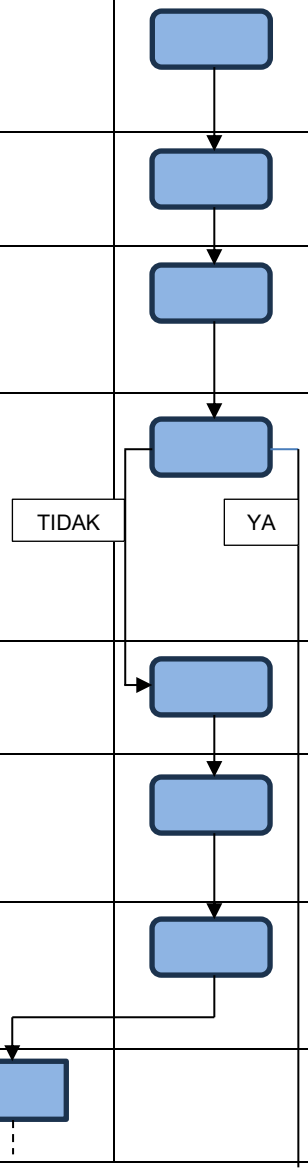
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka kegiatan pelayanan terhambat.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
WHATSAPP BUSINESS CHATBOT

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pejabat Terkait	Petugas Lay. Informasi Bidang/bagian	Petugas Administrator	Pemohon	Perlengkapan	Waktu (Menit)	Output	Ket
1.	Pemohon mengakses Whatsapp Resmi Kantor Wilayah pada nomor 085121334958					Handphone/Komputer Jaringan Internet	1	Halaman Whatsapp Kanwil	
2.	Pemohon akan mendapatatkan petunjuk untuk mengirimkan pesan “menu”					Handphone/Komputer Jaringan Internet	1	Halaman Whatsapp Kanwil	
3.	Pemohon memilih satu dari beberapa pilihan jenis layanan Informasi.					Handphone/Komputer Jaringan Internet	1	Tampilan Halaman Whatsapp Kanwil yang menampilkan pilihan menu	
4.	Pemohon langsung mengakses informasi yang dibutuhkan dengan mengetik nomor sesuai pada menu. Jika informasi tidak ditemukan, pemohon dapat beralih ke fitur Chat dengan Admin.					Handphone/Komputer Jaringan Internet	3	Tampilan fitur Layanan Informasi dengan 10 pilihan jenis layanan dan 1 menu chat langsung dengan admin	
5.	Pemohon memilih menu chat dengan admin dengan mengirim pesan “00”					Handphone/Komputer Jaringan Internet	1	Tampilan fitur chat dengan admin	
6.	Pemohon mengisi data diri yakni nama, email dan pertanyaan atai permasalahan yang dihadapi pemohon					Handphone/Komputer Jaringan Internet	5	Data diri pemohon terverifikasi	
7.	Pemohon memulai percakapan melalui chat dan dapat melampirkan file tambahan					Handphone/Komputer Jaringan Internet	1	Percakapan terbaca oleh petugas	
8.	Petugas Administrator memberikan jawaban atas pertanyaan pemohon					Handphone/Komputer Jaringan Internet	10	Petugas menjawab pertanyaan pemohon	



9.	Jika Petugas Administrator tidak dapat menjawab, pertanyaan diteruskan ke Petugas Layanan Informasi di tingkat divisi, bidang, atau bagian terkait					Handphone/Komputer Jaringan Internet	10	Jawaban pertanyaan dari petugas layanan infromasi Divisi, Bidang/ Bagian	
10.	Petugas Layanan Informasi berkoordinasi dengan Pejabat terkait (Kepala Divisi, Kabag, Kabid, atau Ketua Tim Kerja) untuk mendapatkan jawaban					Handphone/Komputer Jaringan Internet	10	Jawaban pertanyaan dari Pejabat terkait	
11.	Petugas Layanan Informasi menyampaikan jawaban kepada Petugas Administrator					Handphone/Komputer Jaringan Internet	10	Jawaban pertanyaan dari petugas layanan infromasi Divisi, Bidang/ Bagian	
12.	Petugas Administrator menyampaikan jawaban lengkap kepada pemohon					Handphone/Komputer Jaringan Internet	5	Petugas menjawab pertanyaan pemohon	
13.	Pemohon menerima informasi/layanan yang dibutuhkan					Handphone/Komputer Jaringan Internet	5	Jawaban/ percakapan petugas administrator dengan pemohon	
14.	Jika pemohon masih belum puas, diarahkan untuk melakukan konsultasi tatap muka langsung di Kantor Wilayah dan untuk layanan pengaduan pemohon diarahkan untuk menghubungi nomor khusus pengaduan pada 087887833777					Handphone/Komputer Jaringan Internet	5	Pemohon dijadwalkan untuk konsultasi langsung secara tatap muka dengan petugas di Kanwil dn pemohon yang akan menyampaikan pengaduan diarahkan menghubungi nomor pengaduan Kanwil.	

