KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM KEPULAUAN RIAU	**NOMOR SOP** : **W.32.OT.02.02 - 080** **TANGGAL PEMBUATAN** : **03 Februari 2025** **TANGGAL REVISI** : **-** **TANGGAL EFEKTIF** : **03 Februari 2025** **DISAHKAN OLEH** : **KEPALA KANTOR WILAYAH** **EDISON MANIK** **NIP. 197802172001121002** **NAMA SOP** : **PELAKSANAAN SUPEL (Survey Kepuasan Pengguna Layanan)**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentan Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1234); 4. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Lembaga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 250); 5. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 351); 6. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);	1. Mampu mengoperasikan komputer; 2. Mengetahui dan memahami Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintah; 3. Mengetahui dan memahami Standar Pelayanan Publik.

7. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kelola Kantor Wilayah Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 912).	

KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
- SOP Pengaduan - SOP Survey Kepuasan Masyarakat	1. Surat Permohonan/Disposisi 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka penyelenggaraan Pelayanan Publik akan terhambat	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEY PENGGUNA LAYANAN (SUPEL)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM KEPULAUAN RIAU

No	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Masyarakat	Duta Layanan	Verifikator	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Divisi	Kepala Bagian	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan kebutuhan layanan pada Kantor Wilayah ataupun Satuan Kerja kepada Duta Layanan	Mulai						Instruksi/ Disposisi	15 Menit	Instruksi/ Disposisi	
2	Duta Layanan mengarahkan masyarakat untuk dapat mengisi aplikasi SUPEL https://supelkepri.kemenkumham.go.id/							Hasil Survey	15 Menit	Instruksi/ Disposisi	
3	Data pengisian SUPEL akan diverifikasi oleh admin atau verifikator							Hasil Survey	15 Menit	Instruksi/ Disposisi	
4	Admin verifikator akan langsung meneruskan data hasil rekapan survey kepada Kepala Kantor Wilayah atas layanan yang ada pada Kantor Wilayah Maupun Satuan Kerja							Hasil Survey	15 Menit	Instruksi/ Disposisi	

No	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Masyarakat	Duta Layanan	Verifikator	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Divisi	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Kepala Kantor Wilayah akan menyampaikan disposisi kepada para Kepala Divisi Penanggungjawab layanan							Diposisi	30 Menit	Instruksi/ Disposisi	
6	Kepala Bagian akan menindaklanjuti laporan survey pengunaan serta melaporkan kepala Kepala Divisi							Laporan	2 Hari	Laporan tindaklanjut	
7	Kepala Divisi Akan menyampaikan laporan hasil survey pengguna layana kepada Kepala Kantor Wilayah Apabila telah sesuai peraturan untuk ditindaklanjuti							Laporan	30 Menit	Laporan tindaklanjut	
8	Kepala Kantor Wilayah menyetujui dan menandatangani laporan hasil survey pengguna layanan (SUPEL)							Laporan	30 Menit	Laporan tindaklanjut	

