KEMENTERIAN HUKUM
KANTOR WILAYAH BALI

NOMOR SOP	**W20.** OT.02.02-2542
TANGGAL PEMBUAT AN	**19 April 2025**
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	**Mei 2025**
DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH** Ditandatangani secara elektronik oleh **WAHYU EKA PUTRA** **NIP 198105222000121002**

NAMA SOP : LAYANAN INFORMASI HUKUM MENGGUNAKAN FITUR CHATBOT DI WEBSITE YANKUM BALI

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum
2. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.01- PR.08.10 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.01- PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya
4. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Bantuan Hukum
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Paralegal dalam Pemberian Bantuan Hukum
   SK Kepala Kantor Wilayah Nomor: W.20.323.HN.03.03 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Pos Layanan Hukum Desa/Kelurahan Dalam Rangka Pembentukan Desa/Kelurahan Sadar Hukum pada Tiap Kecamatan di Bali Tahun 2020;

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Kemampuan Mengoperasikan Komputer
2. Kemampuan Memverifikasi Permasalahan Hukum
3. Kemampuan Mengklasifikasi Permasalahan Hukum
4. Kemampuan Memahami Tugas dan Fungsi Organisasi
5. Kemampuan Menguasai Materi

KETERKAITAN:

1. SOP Pembentukan Pos Bantuan Hukum Desa/Kelurahan
2. SOP Pembentukan Kadarkum Binaan
3. SOP Pemberian Konsultasi Hukum dan Informasi Hukum di Posbankumdes
4. SOP Call Center Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. Komputer
2. Handphone
3. Internet
4. Buku

PERINGATAN :

Jika SOP Pelaksanaan Fitur Chatbot Website Yankum Bali ini tidak berjalan maka, masyarakat tidak memperoleh informasi terkait permasalahan hukum secara cepat

PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :

SOP LAYANAN INFORMASI HUKUM MENGGUNAKAN FITUR CHATBOT DI WEBSITE YANKUM BALI

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		KADIV PPPH	JFT PENYULUH	ADMIN CHATBOT	CHATBOT	POSBANKUM DESA	CALL CENTER	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan dan Pembinaan Hukum menugaskan JFT Penyuluh untuk melakukan layanan informasi hukum menggunakan Fitur Chatbot di Website Yankum Bali	MULAI						Permasalahan Hukum Masyarakat	1 Jam	Penugasan/Disposisi oleh Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan dan Pembinaan Hukum	Website Yankum Bali sudah ada sebelumnya
2	Menelaah tugas pembentukan dari Kepala Divisi PPPH, menyusun konsep layanan informasi hukum menggunakan Fitur Chatbot, dan memerintahkan Admin Chatbot							Penugasan/Disposisi Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan dan Pembinaan Hukum	1 Jam	Konsep Layanan Informasi Hukum menggunakan Fitur Chatbot dan Tanggapan/Jawaban dari Penyuluh Hukum kepada Admin Chatbot	Konsep berupa Flowchart
3	Menerima penugasan dari JFT Penyuluh, mengaktifkan sistem Fitur Chatbot di Website Yankum bali, dan menyusun draft laporan		T					Konsep Layanan Informasi Hukum menggunakan Fitur Chatbot dan tanggapan/Jawaban dari Penyuluh Hukum kepada Admin Chatbot	1 Hari Kerja	Aktivasi Sistem dan Draft Laporan	Jika Draft Laporan Ditolak maka Admin Chatbot Melakukan Perbaikan Draft Laporan dan Mengajukannya Kembali Koordinator Penyuluh Hukum
4	Menerima respon, memberikan layanan informasi hukum kepada masyarakat dan memberikan rujukan kepada Posbankumdes atau Call Center							Database Jawaban Permasalahan Hukum dari Call Center	2 Menit	Informasi Hukum atau Rujukan	Chatbot Memberikan Pilihan Puas atau Tidak Puas setelah Masyarakat Menerima Respon Jawaban
5	Jika masyarakat dari Provinsi Bali tidak puas, maka Fitur Chatbot memberikan rujukan ke Posbankumdes terdekat							Rujukan dan Database Geotagging Google Maps Posbankumdes	5 Menit	Informasi Hukum	Sudah Terdapat SOP Pemberian Layanan Konsultasi Hukum dan Informasi Hukum di Posbankumdes
	Jika masyarakat dari Luar Provinsi Bali tidak puas, maka Fitur Chatbot memberikan rujukan ke Call Center Kanwil Bali							Rujukan, Nomor Telepon dan Whatsapp Call Center	5 Menit	Informasi Hukum	Sudah Terdapat Mekanisme Pemberian Layanan Informasi Hukum melalui SOP Call Center Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali
6	Menerima, mengoreksi dan meneliti draft laporan dari Admin Chatbot							Draft Laporan	1 Jam	Draft Laporan yang telah Dikoreksi dan Diteliti	Terdapat Pilihan Diterima atau Ditolak Draft Laporan yang Diberikan olehAdmin Chatbot
7	Meneliti dan menyetujui draft laporan, serta melakukan pemantauan pelaksanaan layanan informasi hukum menggunakan Fitur Chatbot di Website Yankum Bali	SELESAI	Y					Draft Laporan yang telah Dikoreksi dan Diteliti	1 Jam	Laporan yang telah Disetujui danPemantauan Pelaksanaan Layanan Informasi Menggunakan Fitur Chatbot	Pemantauan Pelaksanaan Layanan Informasi Menggunakan Fitur Chatbot di Website Yankum Bali Dilakukan secara b erkala

