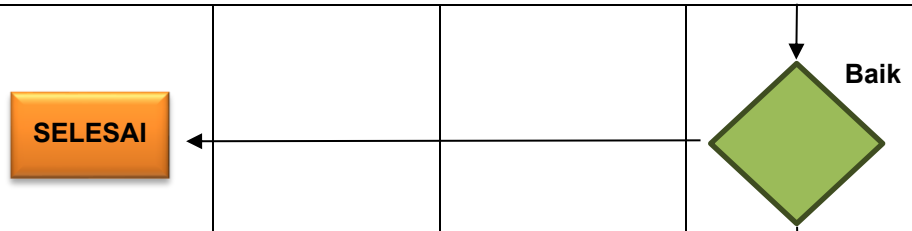
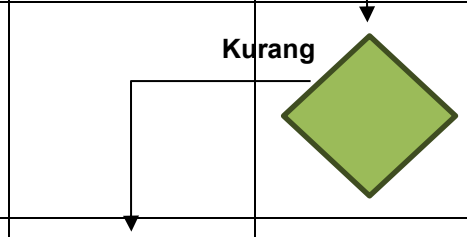
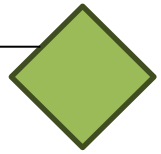
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA **KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**NOMOR SOP**	:	**W.32.OT.02.02 - 101**
	TANGGAL PEMBUATAN	:	**3 Februari 2026**
	TANGGAL REVISI	:	**-**
	TANGGAL EFEKTIF	:	**3 Februari 2026**
	DISAHKAN OLEH	:	**KEPALA KANTOR WILAYAH** **EDISON MANIK** **NIP. 197802172001121002**
	NAMA SOP	:	**Pelaksanaan SUPEL KEPRI (Survei Kepuasan Pengguna Layanan) Kantor Wilayah Kementerian Hukum Kepulauan Riau**

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	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 3. Mengetahui dan memahami tata cara pemantauan aplikasi Monev Kemenkeu

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); 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**:
1. SOP Pengaduan 2. 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 (SOP) SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (SUPEL) KEPRI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM KEPULAUAN RIAU

No	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Masyarakat	Duta Layanan	Kakanwil	Sub Koordinator dan Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan kebutuhan layanan pada Kantor Wilayah melalui Duta Layanan	MULAI				Instruksi	30 Menit	Instruksi/disposisi	
2	Setelah Menerima Layanan, Duta Layanan mengarahkan masyarakat untuk dapat mengisi aplikasi SUPEL (https://supelkepri.kemenkum.go.id)					Instruksi	15 Menit	Instruksi	
3	Pengisian Survei oleh Pengguna Layanan					Pelaksanaan	15 Menit	Pelaksanaan	
4	Pemantauan hasil Pengisian Survei oleh Admin secara berkala					Monitoring dan Evaluasi	Setiap Minggu	Monitoring dan Evaluasi	

5	Evaluasi Hasil Pengisian Survei oleh TIM					Monitoring dan Evaluasi	Setiap Minggu	Monitoring dan Evaluasi	
6	Tindak Lanjut Hasil pengisian Kategori “Kurang”					Monitoring dan Evaluasi	Setiap Minggu	Monitoring dan Evaluasi	
7	Melaporkan hasil Tindak Lanjut Hasil pengisian Kategori “Kurang” ke Kepala Kantor Wilayah					Laporan Monitoring dan Evaluasi	Setiap Minggu	Laporan Monitoring dan Evaluasi	
8	Mengirimkan Progres Tindak Lanjut Masukan Kekurangan Layanan kepada Pengguna Layanan melalui Email atau Whatsapp					Laporan Monitoring dan Evaluasi	Setiap Minggu	Laporan Monitoring dan Evaluasi	