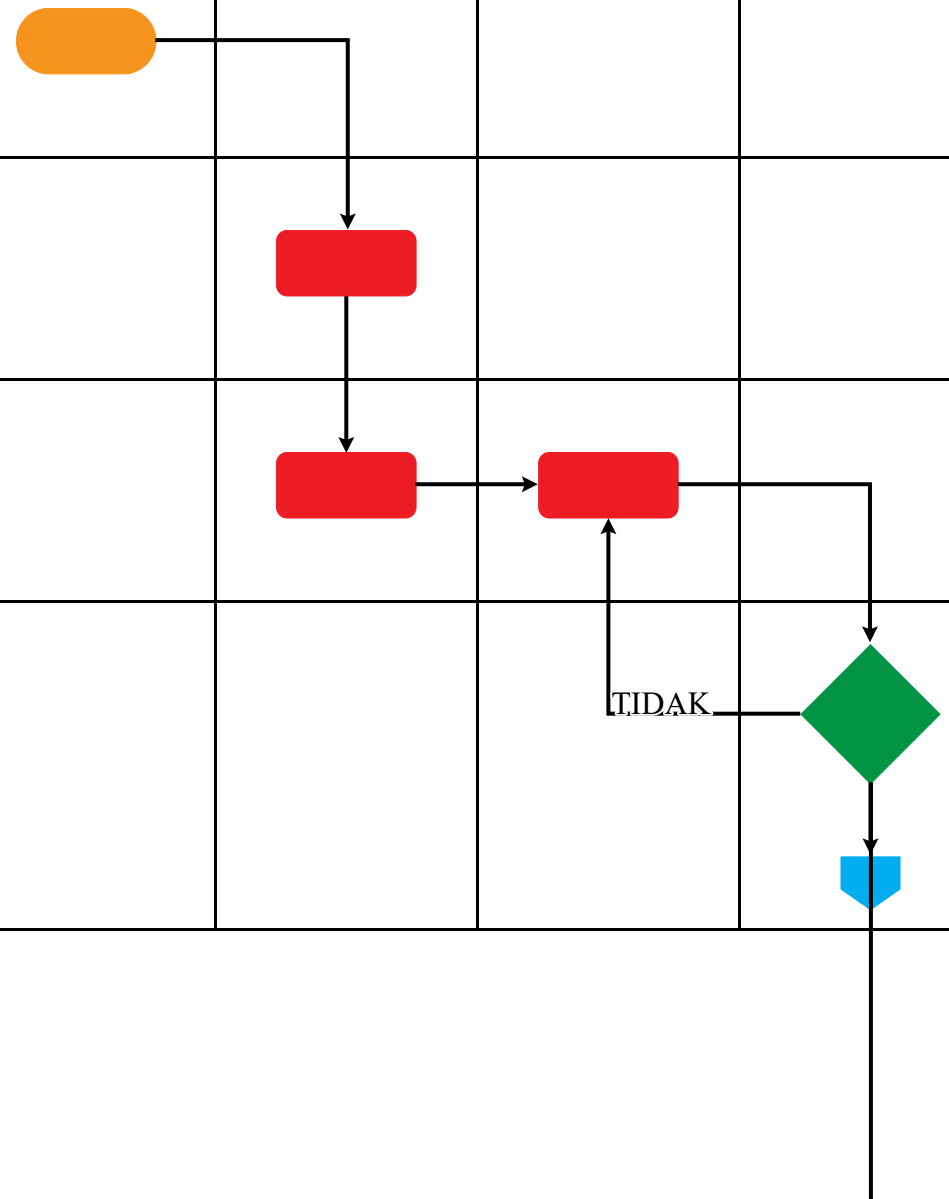
KEMENTERIAN HUKUM **KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TENGAH** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**NOMOR SOP**	W.17-OT.02.02-47
	TANGGAL PEMBUATAN	2026-02-10
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2026-02-10
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH** **HAJRIANOR**
	NAMA SOP	**PEMELIHARAAN SITINGANG (CHATBOT AI WHATSAPP)**

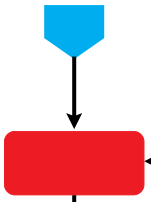
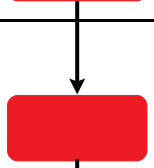
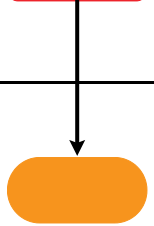
DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	1. Memahami konsep Artificial Intelligence dan Prompt Engineering2. Menguasai teknis integrasi API (Application Programming Interface). 3. Memiliki akses administrator pada aplikasi pihak ketiga (Whatauto). 4. Mampu menyusun narasi layanan yang komunikatif (Copywriting).
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
SOP SITINGANG (CHATBOT AI WHATSAPP)	1. Jaringan internet 2. Perangkat keras komputasi/Smartphone. 3. Akun API Gemini AI dan Aplikasi Whatauto.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka respon layanan informasi akan terhambat, terjadi ketidakakuratan jawaban AI, dan menurunnya indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

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.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PEMELIHARAAN SITINGANG (CHATBOT AI WHATSAPP)

No	Kegiatan	PELAKSANA	TIM KERJA HRB TI	KEPALA BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM	KEPALA KANTOR WILAYAH	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan pengecekan status konektivitas WhatsApp dan API Gemini setiap pagi					Smartphone/ Dashboard API	15 menit	Laporan status koneksi (Aktif)	-
2	Memantau log percakapan untuk mendeteksi pertanyaan yang tidak terjawab/salah jawab.					Log Percakapan Whatauto	30 menit	Daftar evaluasi jawaban AI	-
3	Menyusun perbaikan narasi/data FAQ baru berdasarkan regulasi terbaru.					Dokumen Regulasi/ Data FAQ	60 menit	Konsep pembaruan data AI	-
4	Meminta persetujuan atas perubahan data/narasi layanan kepada atasan.					Konsep pembaruan	30 menit	Persetujuan perubahan data	-



No	Kegiatan	PELAKSANA	TIM KERJA HRB TI	KEPALA BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM	KEPALA KANTOR WILAYAH	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Mengupdate Knowledge Base pada sistem AI dan melakukan pengujian ulang.				YA	Dashboard Sistem	30 menit	Sistem dengan data terbaru	-
6	Melakukan backup berkala terhadap data interaksi dan konfigurasi sistem.					Media Penyimpanan	20 menit	File Backup	-
7	Melaporkan rekapitulasi jumlah pengguna dan jenis layanan yang paling dicari setiap bulan.					Data Statistik	60 menit	Laporan Bulanan siTingang	-