



**KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH KHUSUS JAKARTA**

NOMOR SOP	:	W.10-UM.01.01-08
TGL. PEMBUATAN	:	06 Januari 2025
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	06 Januari 2025
DISAHKAN OLEH 	:	Kepala Kantor Wilayah  Ditandatangani secara elektronik oleh : Romi Yudianto NIP 197706261997031001
NAMA SOP	:	Pelayanan Kepada Kelompok Rentan

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 255, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
5. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);
6. 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/Laptop;
2. Server;
3. Perangkat Lunak Locket;
4. Jaringan telekomunikasi dan internet;
5. Petunjuk Arah;
6. Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan.

PERINGATAN:

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka kegiatan pelayanan kepada kelompok rentan akan terhambat.

PENCATATAN/PENDATAAN:

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pengamanan	Duta Pelayanan	Petugas Pelayanan	Manjer On Duty	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon pelayanan dari kelompok rentan sampai di Kantor Wilayah.						Dropzone, Petunjuk Arah	3 menit	Pelayanan kepada kelompok rentan.	
2.	Petugas Pengamanan mengarahkan ke parkir khusus dan menyiapkan sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan untuk digunakan oleh pemohon, lalu mengantarkan pemohon menuju lobby pelayanan pada antrian khusus kelompok rentan.						Petunjuk Arah, Sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan.	3 menit	Kelompok rentan mendapatkan sarana sesuai kebutuhan dan antrian khusus .	
3.	Duta pelayanan mendampingi kelompok rentan ke loket pelayanan, mencatat keperluan, meregistrasi dan memberikan informasi tentang prosedur pelayanan kepada pemohon lalu mendampingi pemohon untuk menunggu pelayanan di area tunggu prioritas.				 		Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan, Komputer/laptop, Aplikasi antrian, Printer dan kertas.	3 menit	Kelompok rentan mendapatkan informasi prosedur pelayan, nomor antrian dan tempat menunggu khusus. Catatan registrasi pemohon layanan.	

4.	Petugas pelayanan memberikan layanan dan informasi kepada pemohon. Lalu meminta pemohon mengisi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat					Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan, Komputer/laptop, Form survey.	10 menit	Kelompok rentan mendapatkan informasi dan pelayanan. Petugas mendapatkan penilaian dari masyarakat	
5.	Petugas keamanan mendampingi pemohon layanan menuju pintu keluar lalu meminta kembali sarana prasarana sesuai kebutuhan kelompok rentan yang digunakan oleh pemohon.					Dropzone, petunjuk arah.	3 menit	Pelayanan kepada kelompok rentan.	
6.	Duta layanan melaporkan kepada Manajer On Duty.					Laporan pelayanan.	3 menit	Laporan pelayanan	