



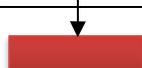
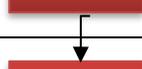
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH ACEH

 KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH ACEH	<b>NOMOR SOP</b>	W.1-OT.02.02-689
	<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	14 April 2025
	<b>TANGGAL REVISI</b>	-
	<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	1 Mei 2025
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	 KEPALA KANTOR WILAYAH ACEH MEURAH BUDIMAN NIP.196803041991031001
<b>NAMA SOP</b>	Pintoe Aceh	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menguasai penggunaan aplikasi WhatsApp berbasis web maupun ponsel.</li><li>2. Memahami tata laksana layanan informasi publik.</li><li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik, cepat, dan tepat.</li></ol>	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Layanan Informasi</li><li>2. SOP Pengelolaan Media Sosial</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer/Laptop</li><li>2. Jaringan Internet</li><li>3. Aplikasi WhatsApp Web/Business</li><li>4. Buku Laporan/Microsoft Excel untuk dokumentasi pertanyaan dan tanggapan</li></ol>	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	

Pencatatan dan dokumentasi layanan wajib dilakukan untuk kebutuhan monitoring dan evaluasi berkala.

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**Pintoe Aceh**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kakanwil	Kadiv Pelayanan Hukum	Tim Humas & TI	Petugas Pintoe Aceh	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memerintahkan pengaktifan layanan Pintoe Aceh setiap hari kerja					Surat disposisi / perintah lisan	15 menit	Disposisi pengaktifan layanan	-
2.	Menugaskan Tim Humas dan TI sebagai pelaksana layanan					Instruksi penugasan harian	15 menit	Penunjukan petugas layanan harian	-
3.	Menyiapkan perangkat dan membuka WhatsApp					Perangkat dan koneksi internet	10 menit	WhatsApp aktif dan siap menerima pesan	Diakses melalui WA Web dan ponsel
4.	Menerima dan merespons pertanyaan masuk dari masyarakat					Akses akun WA dan jawaban	Maks. 30 Menit/pesan	Tanggapan awal terhadap pesan	Responsif dan sopan
5.	Melakukan eskalasi pertanyaan dan permintaan jawaban ke bidang teknis					Cek kewenangan dan SOP	Maks. 2 Jam	Pertanyaan diteruskan ke unit terkait	Jika di luar kewenangan petugas
6.	Menyampaikan jawaban final ke masyarakat					Jawaban petugas	Maks. 1x24 Jam	Layanan selesai dan terdokumentasi	Disimpan dalam buku log
7.	Menyampaikan laporan mingguan/bulanan kegiatan layanan					Template laporan	Setiap Jumat / akhir bulan	Laporan layanan Pintoe Aceh	Dilaporkan ke Kadiv/Kakanwil
8.	Kadiv Pelayanan Hukum Menerima laporan					Hasil pelaksanaan layanan	-	-	-
9.	Menyetujui laporan					Semua dokumen dan laporan lengkap	-	-	-