



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDUNG**

SEKSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI KEIMIGRASIAN

NOMOR SOP	: W11.IMI.IMI.1-TI.07.02-7458
TGL. PEMBUATAN	: 02 Oktober 2024
TGL. REVISI / REVISI KE	:
TGL. EFEKTIF	: 02 Oktober 2024
DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDUNG   Ditandatangani secara elektronik oleh : BABAY BAENULLAH
NAMA SOP	SOP PENGADUAN KATEGORI BERAT

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
6. Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional;
8. Petunjuk Dirjenim Nomor IMI-1347.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Mengetahui informasi seputar pelayan keimigrasian baik dasar hukum, persyaratan dokumen, prosedur/alur, biaya dan waktu penyelesaian;
2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.

KETERKAITAN

-

PERALATAN PERLENGKAPAN

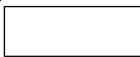
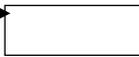
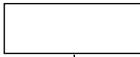
1. Seperangkat PC;
2. *Printer*;
3. Alat tulis.

PERINGATAN

Apabila SOP tidak dilaksanakan maka akan terjadi kesalahpahaman berlanjut dari masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian serta menghambat pelaksanaan budaya pelayanan prima.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Segala kejadian yang dianggap perlu dijadikan atensi dicatat dan didokumentasikan sebagai data elektronik dan/atau manual yang pada waktu penyelesaian tugas dilaporkan kepada Pimpinan.

Alur	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas	Sekretaris / ketua tim pengaduan	Koordinator seksi/ Pimpinan	Persyaratan	Waktu	Output	
1.	Publik/ masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan di lapor.go.id, email, media sosial, telepon atau loket yankomas					Bukti pendukung (jika ada)	-		
2.	Admin/ petugas penerima pengaduan mencatat dan mengklasifikasikan bentuk permasalahan yang diterima					-	2 menit		
3.	Petugas menyampaikan ke kepada sekretaris pengaduan					-	2 menit		
4.	Sekretaris bersama dengan ketua tim penanganan pengaduan melakukan koordinasi ke koordinator seksi terkait					-	1 hari		
5.	Koordinator seksi terkait memberikan jawaban atas pengaduan dengan terlebih dahulu meminta pertimbangan atau arahan kepala kantor					-	1-3 hari		
6.	Hasil jawaban diserahkan kembali ke sekretaris atau ketua					-	1 hari	Tindak lanjut	
7.	Sekretaris atau ketua menindaklanjuti jawaban pengaduan					-	5 menit		



8.	Hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kembali kepada petugas					-	5 menit		
9.	Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat					-	5 menit		

SOP PENGADUAN KATEGORI BERAT

Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;6. Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional;8. Petunjuk Dirjenim Nomor IMI-1347.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat
Instansi	:	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung
Unit Pelaksana Teknis	:	Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

A. DATA KEGIATAN

1.	Judul SOP	:	SOP PENGADUAN KATEGORI BERAT
2.	Jenis Kegiatan	:	Rutin, dilaksanakan pukul 08.00 – 15.00 WIB pada hari kerja
3.	Penanggung Jawab	:	
	a. Produk	:	Kepala Kantor Imigrasi
	b. Kegiatan	:	– Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung
4.	Scope/ruang lingkup	:	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung

B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Judul Kegiatan	:	SOP PENGADUAN KATEGORI BERAT
Langkah Awal	:	Publik/ masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan di lapor.go.id, email, media sosial, telepon atau loket yankomas.
Langkah Utama	:	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas/ anggota penerima pengaduan mencatat dan mengklasifikasikan bentuk permasalahan yang diterima;2. Petugas menyampaikan ke kepada sekretaris pengaduan;3. Sekretaris pengaduan bersama dengan ketua tim penanganan pengaduan melakukan koordinasi ke seksi terkait;4. Seksi terkait memberikan jawaban atas pengaduan dengan terlebih dahulu meminta pertimbangan atau arahan kepala kantor;5. Hasil jawaban diserahkan kembali ke sekretaris atau ketua;6. Sekretaris atau ketua menindaklanjuti jawaban pengaduan;7. Hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kembali kepada petugas.
Langkah Akhir	:	Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat.
Pelaporan dan Evaluasi	:	– Memberikan laporan kepada Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung