



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TARAKAN**

NOMOR SOPAP	: W18.IMI.IMI.3-OT.02.02-0217
TGL. PEMBUATAN	: 5 Januari 2024
TGL. REVISI / REVISI KE	:
TGL. EFEKTIF	: 8 Februari 2024
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor  Andi Mario NIP 197804092003121001
NAMA SOP	PEDOMAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM

1. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;
5. Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Mengetahui prosedur dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat
2. Mampu mengidentifikasi jenis Pengaduan Masyarakat
3. Mengetahui pelaksanaan dalam Pengaduan Masyarakat

KETERKAITAN

PEDOMAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

PERALATAN PERLENGKAPAN

1. Komputer / Printer / Scanner
2. Jaringan *internet*
3. Buku pengaduan / Kotak Kritik dan Saran

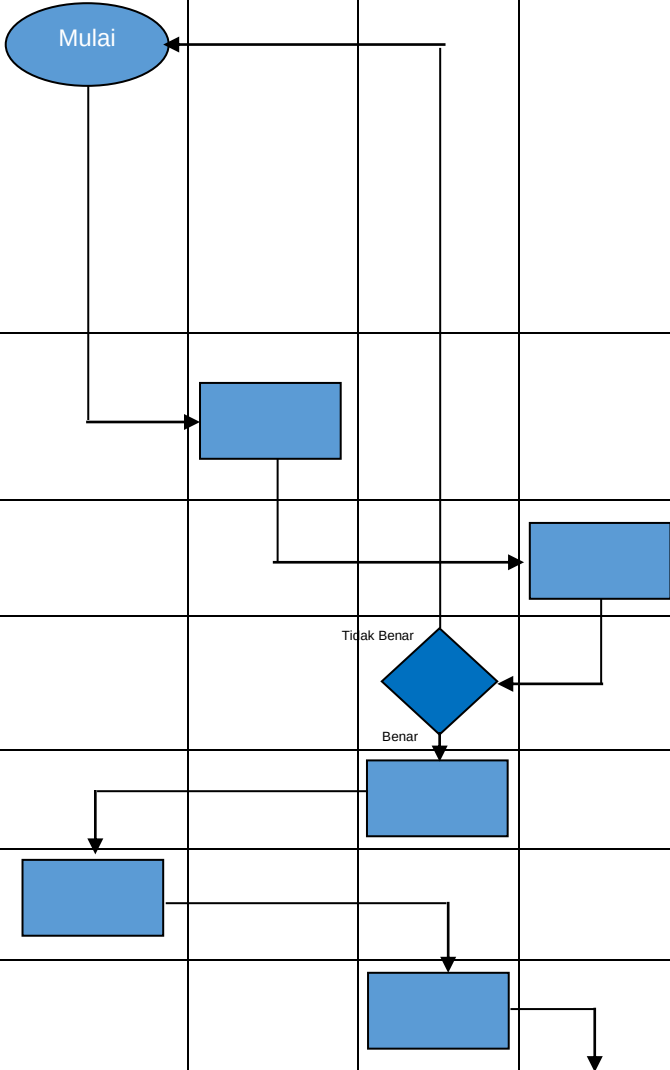
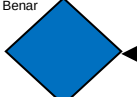
PERINGATAN

Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka akan menyebabkan pimpinan tidak memperoleh informasi sebanyak dan sedini mungkin secara cepat dan akurat terkait tindak lanjut pengaduan masyarakat

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan/atau manual, sebagai bahan evaluasi perencanaan kegiatan Pengaduan masyarakat

SOP PENGADUAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TARAKAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Penyusun Laporan	Kasi Tikkim	Seksi Terkait	Kepala Kantor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui: 1. SMS: 08115773337 2. Telepon: 08115773337 3. Whatsapp: 08115773337 4. Twitter: imigrasi_trk 5. Facebook: imigrasi_tarakan 6. Website: kanimtarakan.kemenkumham.go.id 7. Email: infoimigrasitarakan@gmail.com 8. Aplikasi Lapor 9. Aplikasi SIPENSIKIM 10. Atau Menghubungi Petugas Secara Langsung (<i>customer care</i>)					1. Handphone 2. Komputer	Saat jam pelayanan	Identifikasi jenis pengaduan masyarakat	
2.	Melaporkan kepada Kasi Tikkim					Pengaduan masyarakat	10 menit	Arahan selanjutnya untuk berkordinasi dengan seksi terkait	
3.	Berkonsultasi dengan Kepala Kantor					Pengaduan masyarakat	10 menit	Penelaahan pengaduan	
4.	Berkordinasi dengan Seksi Terkait untuk melakukan BAP			 Tidak Benar Benar		Pengaduan masyarakat		Penelaahan pengaduan	
5.	Tindak lanjut hasil pengaduan					Hasil penelaahan pengaduan		1. Coaching & mentoring 2. Punishment	
6.	Membuat Laporan pengaduan					Hasil tindak lanjut pengaduan		Surat pengantar dan Laporan pengaduan	
7.	Peneraan paraf Kasi Tikkim					1. Surat Pengantar 2. Laporan pengaduan		Dokumen pengaduan	

8.	Peneraan tanda tangan Kepala Kantor		Dokumen pengaduan	Dokumen pengaduan	
9.	Melaporkan hasil tindak lanjut kepada Kantor Wilayah dan masyarakat		Dokumen pengaduan	Pengaduan telah ditindak lanjuti	
10.	Inventarisasi laporan pengaduan				