



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BALIKPAPAN

NOMOR SOPAP	W 18 IMI IMI 1-GR.01.14- 06582
TGL PEMBUATAN	03 Februari 2023
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	03 Februari 2023
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan
NAMA SOPAP	PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BALIKPAPAN



Wahyu Gumilang
NIP. 198205302000121001

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 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 Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; dan7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu menerima laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan Keimigrasian;2. Mampu mengidentifikasi laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan Keimigrasian;3. Mampu menangani serta menjawab laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan Keimigrasian;4. Memiliki kemampuan untuk mengelola kekurangan pelayanan di bidang Keimigrasian berdasarkan aduan dari masyarakat; dan5. Mampu untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan Keimigrasian.
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1. SOPAP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Surat Elektronik dan / atau Media Sosial;2. SOPAP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Call Center;3. SOPAP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Laporan;4. SOPAP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial; dan5. SOPAP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Direktorat Jenderal Imigrasi.	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer / printer; dan2. Jaringan internet.

PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BALIKPAPAN

Alur	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Seksi	Kepala Sub Seksi	Pengelola media sosial	Persyaratan	Waktu	Output	
1.	Tim pengelola media sosial menerima keluhan atau masukan dari masyarakat			Mulai	1. Data keluhan atau masukan masyarakat 2. Komputer 3. Akses Internet	10 menit	Data keluhan atau masukan masyarakat	
2.	Tim pengelola media sosial meneruskan keluhan dan masukan dari masyarakat kepada Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian				Data keluhan atau masukan masyarakat	10 menit	Data keluhan atau masukan masyarakat	
3.	Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian menelaah keluhan dan masukan masyarakat dan meneruskan kepada Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian				Data keluhan atau masukan masyarakat	10 menit	Analisa	
4.	Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian memberikan arahan kepada Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian				Analisa atas keluhan atau masukan masyarakat	15 menit	Jawaban tindak lanjut	
5.	Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian menginstruksikan kepada Tim Pengelola media sosial untuk menindaklanjuti keluhan atau masukan dari masyarakat dengan arahan dari Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian					10 menit	Jawaban tindak lanjut	
6.	Tim pengelola media sosial menindaklanjuti keluhan dan masukan dari masyarakat di media sosial			Selesai		10 menit	Jawaban tindak lanjut	