



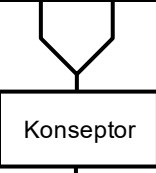
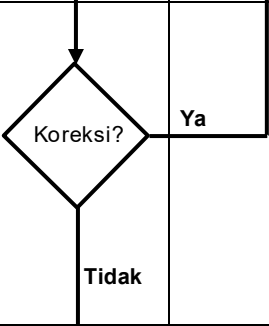
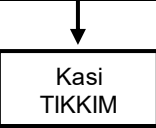
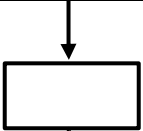
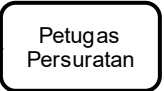
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia  
Republik Indonesia  
Kantor Wilayah Jawa Timur  
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan

Nomor SOPAP	W.15.IMI.IMI.10-OT.02.02-2651
Tanggal Pembuatan	03 Juli 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	03 Juli 2024
Disahkan oleh	Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan  Alvin Bayu Indra Yudha NIP. 198205252001121004
Nama SOPAP	Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian melalui Surat Dinas

<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;</li> <li>4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia;</li> <li>5. 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;</li> <li>6. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Kode Etik Pegawai Imigrasi;</li> <li>2. Mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik;</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik;</li> <li>4. Memahami dan mampu melaksanakan tata kelola administrasi;</li> <li>5. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan pengaduan.</li> </ol>
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOPAP terkait Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;</li> <li>2. SOPAP terkait Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian;</li> <li>3. SOPAP Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian Secara Daring (Dalam Jaringan);</li> <li>4. SOPAP Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian Secara Luring (Luar Jaringan).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perangkat komunikasi;</li> <li>b. Jaringan komunikasi/internet;</li> <li>c. Perangkat komputer;</li> <li>d. Alat perekam gambar dan suara;</li> <li>e. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim);</li> <li>f. Alat Tulis Kantor (ATK).</li> </ol>
<b>Peringatan:</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>
Apabila SOPAP Tidak Dilaksanakan Akan Berpotensi Terhadap Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Meningkatkan Persepsi Negatif Terhadap Keseluruhan Layanan Keimigrasian.	Disimpan berupa data elektronik dan catatan manual sebagai bahan laporan.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Kantor	Sub Bagian Tata Usaha	Seksi Tikkim	Security	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Security menerima surat pengaduan, mencatat di buku ekspedisi dan meneruskan ke bagian persuratan di Sub Bagian Tata Usaha				Mulai	a. Buku Ekspedisi b. ATK.	10 Menit	Daftar Surat Masuk	
2.	Petugas di bagian persuratan menyampaikan Surat masuk kepada Kakanim untuk diberikan disposisi		Petugas Persuratan				1 Jam		
3.	Kepala Kantor memberikan disposisi di lembar disposisi dan diteruskan ke Seksi Tikkim						1 Jam		
4.	Kasi Tikkim menerima Surat pengaduan yang masuk dan memerintahkan Kasubsi Infokim untuk menangani pengaduan dan membuat surat klarifikasi			Kasi TIKKIM			1 Jam		
5.	Kasubsi Infokim menangani pengaduan dan meminta konseptor surat untuk membuat konsep Surat Balasan / Klarifikasi			Kasubsi Infokim					



6.	Konseptor Surat membuat konsep Surat Balasan / Klarifikasi				a. komputer; b. printer; c. ATK.	1 Jam	Konsep Surat	
7.	Kasubsi infokim membaca dan memeriksa konsep surat, apabila ada koreksi maka surat dikembalikan ke konseptor, apabila tidak ada koreksi dilanjutkan untuk meminta TTD digital melalui aplikasi Sumaker					1 Jam	Konsep Surat yang telah dikoreksi	
8.	Kasi Tikkim mengirimkan Konsep Surat melalui aplikasi Sumaker dan meminta approval dari Kepala Kantor					15 Menit	Soft Copy Konsep Surat yang telah dikoreksi	
9.	Kepala Kantor menyetujui konsep surat dan membubuhkan TTD Digital pada Konsep Surat Balasan/Klarifikasi					15 Menit	Soft Copy Surat yang telah dibubuhkan TTD digital	
10.	Petugas Bagian Persuratan mencetak Surat Balasan / Klarifikasi dan mengirimkan surat tersebut kepada yang berkepentingan					30 Menit	Hard Copy Surat Balasan / Klarifikasi	