

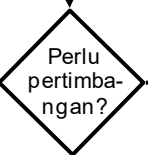




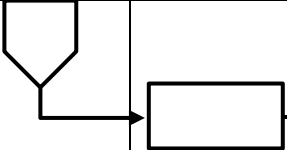
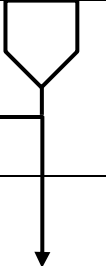






Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
Republik Indonesia
Kantor Wilayah Jawa Timur
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan

Nomor SOPAP	W.15.IMI.IMI.10-OT.02.02-
Tanggal Pembuatan	03 Juli 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	03 Juli 2024
Disahkan oleh	Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan  Alvian Bayu Indra Yudha NIP. 198205252001121004
Nama SOPAP	Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian Secara Luring (Luar Jaringan)

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; 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; 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; 6. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Kode Etik Pegawai Imigrasi; 2. Mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik; 3. Mampu berkomunikasi dengan baik; 4. Memahami dan mampu melaksanakan tata kelola administrasi; 5. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan pengaduan.
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOPAP terkait Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; 2. SOPAP terkait Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian; 3. SOPAP Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian Secara Daring (Dalam Jaringan); 4. SOPAP Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian melalui Surat Dinas 	<ol style="list-style-type: none"> a. Perangkat komunikasi; b. Jaringan komunikasi/internet; c. Perangkat komputer; d. Alat perekam gambar dan suara; e. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim); f. Alat Tulis Kantor (ATK).
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
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	Kepala Seksi	Kepala Subseksi	Petugas Yankomas	Duta Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Duta layanan menerima masyarakat / pelapor dan mengarahkannya ke Pos Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas)							2 Menit		
2.	a. Petugas menerima pengaduan dan meminta pelapor untuk mengisi form pengaduan; b. Petugas menangani pengaduan yang sifatnya umum dan dapat ditangani oleh petugas sedangkan yang tidak dapat ditangani oleh petugas maka diteruskan ke Kasubsi.						a. komputer; b. printer c. jaringan komunikasi; d. perangkat komunikasi; e. ATK; f. Form Pengaduan	30 Menit	Form Pengaduan	Pengaduan bersifat umum : Error pada aplikasi M-Paspor, Pengambilan Paspor, Pengecekan status penyelesaian paspor, Persyaratan dan prosedur layanan keimigrasian, dll
3.	Kasubsi Infokim menangani pengaduan yang tidak dapat ditangani oleh Petugas. Apabila membutuhkan pertimbangan lebih lanjut, Kasubsi meminta arahan dari Kasi.							1 Jam		
4.	Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian memberikan arahan kepada Kasubsi Infokim untuk penyelesaian pengaduan							1 Jam		

5.	Kasubsi menerima arahan dari Kasi dan meneruskan ke petugas untuk menyelesaikan pengaduan							1 Jam		
6.	Petugas menyelesaikan pengaduan dan membuat Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan serta melaporkannya secara berjenjang.							1 Jam		