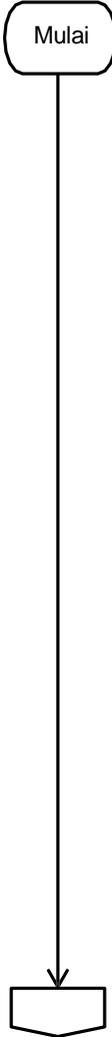
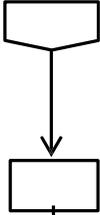
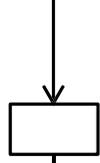
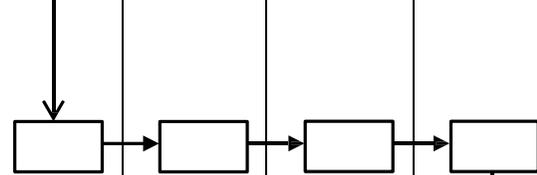
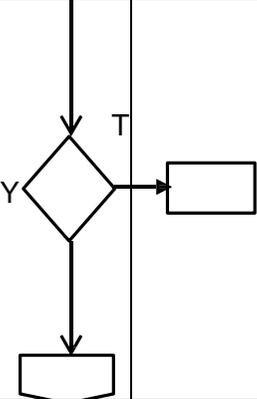
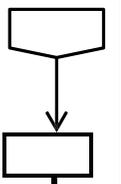
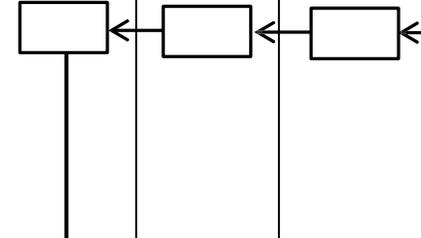
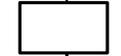
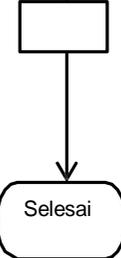


	Nomor SOPAP	WIM.32.IMI.5-OT.02.02-545
	Tanggal Pembuatan	10 Maret 2025
	Tanggal Revisi	20 Maret 2025
	Tanggal Efektif	20 Maret 2025
<p>Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Kepulauan Riau Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang</p>	Disahkan oleh	Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang
		
	Nama SOPAP	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui <i>WhatsApp</i> dan Media Sosial
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;</li> <li>6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019;</li> <li>7. Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat;</li> <li>2. Memiliki pemahaman dan kompetensi mengenai tugas dan fungsi Keimigrasian;</li> <li>3. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi pelayanan publik Keimigrasian;</li> <li>4. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat komunikasi;</li> <li>5. Memiliki kemampuan berkomunikasi dalam pelayanan publik Keimigrasian;</li> <li>6. Memiliki kemampuan berbahasa asing setidaknya dalam bahasa Inggris;</li> <li>7. Memiliki kemampuan pengadministrasian dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;</li> <li>8. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan bagian, bidang, seksi atau subbagian terkait.</li> </ol>	

Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat.	
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b>
1. SOPAP Permohonan dan Penggantian Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; 2. SOPAP Permohonan dan Perpanjangan Izin Tinggal Keimigrasian; 3. SOPAP Penyelesaian Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang di TPI; 4. SOPAP Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Paspor hilang dan rusak; 5. SOPAP Intelijen Keimigrasian.	1. Lembar kerja; 2. Komputer/printer; 3. Dokumentasi/kamera; 4. <i>Smartphone</i> ; 5. Jaringan Komunikasi; 6. Sosial Media; 7. ATK.
<b>Peringatan:</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>
Apabila SOPAP ini tidak dilaksanakan maka proses pengelolaan pengaduan masyarakat tidak terselesaikan tepat waktu, tepat sasaran dan tidak sesuai dengan <i>output</i> yang direncanakan atau terhambat.	Disimpan sebagai dokumen manual maupun elektronik.

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pengelola Pengaduan	Kasubsi Infokim	Kasi TIKKIM	Kasi Lalintalkim /Kasi inteldakim	Kepala Kantor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan, pesan dan/atau komentar melalui sarana <i>WhatsApps</i> dan media sosial ( <i>Instagram, Facebook, X</i> dan <i>Tiktok</i> )	 <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[/ ] </pre>					a. komputer; b. <i>smartphone</i> ; c. ATK; d. jaringan internet	1 Menit	Pesan Pengaduan.	a. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, petugas, dan setiap pegawai yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang, yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan penerima pengaduan masyarakat; b. Kasubsi Infokim adalah Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian; c. Kasi TIKKIM adalah Kepala Seksi Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian; d. Kasi Lalintalkim adalah Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian; e. Kasi Inteldakim adalah Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian; e. Kepala Kantor adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang

2.	Melakukan identifikasi pengaduan, pesan dan/atau komentar pengaduan.						a. komputer; b. <i>smartphone</i> ; c. ATK; d. jaringan internet	3 Menit	Identifikasi permasalahan.	Pengelola Pengaduan menerima dan memahami substansi pengaduan.
3.	Memberikan tanggapan awal kepada pihak pemberi aduan.						a. komputer; b. <i>smartphone</i> ; c. ATK; d. jaringan internet	1 Menit	Tanggapan awal.	Pengelola Pengaduan memberikan tanggapan awal atas permasalahan yang diadakan.
4.	Menindaklanjuti pengaduan dengan meneruskan kepada seksi terkait.						a. komputer; b. <i>smartphone</i> ; c. ATK; d. jaringan internet	30 Menit	Nota Dinas pengoordinasian pada seksi terkait.	Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Kepala Sub Seksi Infokim terkait permasalahan pengaduan untuk kemudian diteruskan pada seksi terkait.
5.	Seksi terkait mengidentifikasi dan menganalisa substansi aduan.						a. komputer; b. ATK; c. jaringan internet	30 Menit	Identifikasi Permasalahan.	Dalam hal pengaduan: a. Tidak dapat dikelola oleh seksi terkait, laporan pengaduan diteruskan kepada Kepala Kantor; b. Dapat dikelola oleh seksi terkait.

6.	Seksi terkait memproses hasil analisa substansi aduan dan menetapkan jawaban.						a. komputer; b. ATK; c. jaringan internet; d. kendaraan dinas.	1 hari	Laporan hasil penelitian lapangan.	Petugas seksi terkait melakukan pengecekan lapangan serta melaporkan hasil pengecekan lapangan.
7.	Menerima jawaban dari Seksi terkait.						a. komputer; b. ATK; c. jaringan internet	30 menit	Nota dinas berupa jawaban dari bidang terkait.	Seksi terkait melaporkan kepada Kasi Tikkim jawaban hasil pengecekan lapangan. Kemudian Kasi Tikkim meneruskan kepada Kasubsi Infokim. Kasubsi Infokim meneruskan kepada petugas pengelola pengaduan.
8.	Menyusun dan memberikan jawaban pengaduan.						a. komputer; b. ATK; c. <i>smartphone</i> d. jaringan internet	30 menit	Jawaban disampaikan kepada Pelapor Pengaduan.	Petugas pengelola pengaduan menyusun dan memberikan jawaban kepada pelapor pengaduan.
9.	Mendokumentasikan Pengaduan.						a. komputer; b. jaringan internet	3 menit	Dokumentasi penyampaian pengaduan.	Petugas pengelola pengaduan mendokumentasikan penyampaian jawaban pengaduan.