KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI BELAKANG PADANG

NOMOR SOP	: W.32.IMI.IMI.5-GR.01.01-0215
TGL. PEMBUATAN	: 03 Januari 2022
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	: 03 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang Wahyu Gumilang NIP. 19820530 200012 1 001
NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Perpres No 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Permen PANRB No 24 tahun 2014 tentang PedomanPenyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional 4. Permen PANRB No 3 tahun 2005 tentang Roadmap PengembanganSistem Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik Nasional 5. Permen PANRB Nomoro 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah 6. Permen PANRB Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman PenyusunanSOP Administrasi Pemerintah 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 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.	1. Memiliki kemampuan penanganan pengaduan masyarakat 2. Mengetahui prosedur penanganan pengaduan masyarakat 3. Mengetahui tugas dan fungsi tim pelayananan pengaduan masyarakat 4. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme penanganan pengaduan
KETERKAITAN	**PERALATAN PERLENGKAPAN**
1. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	*1.* Komputer *2.* Jaringan internet *3.* Handphone
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, mengakibatkan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang tidak ditindaklanjuti secara efektif dan efisien	Disimpan sebagai data elektronik dan/atau manual

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
VIA MEDIA SOSIAL DAN NO HANDPHONE/SMS PENGADUAN

NO	URAIAN KEGIATAN	ALUR			MUTU BAKU		
		KEPALA KANTOR	ADMIN TIKKIM	PELAPOR	KELENGKAPAN	WAKTU (dalam jam)	OUTPUT
1	Pengaduandilaporkanmelalui Media sosial dan nomor telepon/SMS pengaduan			MULAI	Komputer	-	Laporan Aduan
2	Pengaduan diterima dan dikonfirmasi oleh admin Tikkim					12 jam	Laporan terusan aduan
3	Pengaduan diterima dan didisposisi ke seksi terkait dan dilanjutkan ke admin Tikim setelah diproses oleh seksi terkait				Komputer	12 jam	Lembar disposisi
4	Melakukan analisis aduan				-	12 jam	Analisis Aduan
5	Kepala Seksi Teknologi dan Informasi menentukan langkah tindak lanjut	Tindak lanjut			Komputer	12 jam	Keputusan tindak lanjut
6	Kepala Kantor membentuk Tim untuk menangani aduan		Tidak Tindak lanjut		Komputer	12 jam	SK Tim Penanganan Aduan
7	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui sosial media/ whatsapp/ telepon/ SMS pemohon						
8	Informasi tindak lanjut aduan disampaikan kembali pada pelapor via aduan disampaikan agar diterima pelapor			SELESAI	Komputer	12 jam	Informasi Tindak Lanjut