KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
KANTOR WILAYAH BALI
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)

Nomor SOP	: W.20 - 939 .OT.02.02 Tahun 2023
Tanggal Pembuatan	: 21 Juli 2023
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 21 Juli 2023
Disahkan oleh	Kepala Kantor Wilayah Anggiat Napitupulu NIP. 197202031999031001
Nama SOP	**Penanganan Pengaduan Terhadap WNA yang diduga Melakukan Pelanggaran Keimigrasian**

Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dasar Hukum	
1	Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2	Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
3	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
6	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
7	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
8	Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat
9	Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bali Nomor W.20-UM.01.01-617 Tahun 2023 tentang Unit Layanan Pengaduan di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali Tahun 2023

Kualifikasi Pelaksana	
1	Memahami peraturan tentang penanganan pengaduan layanan publik dan informasi terbaru berkaitan dengan Keimigrasian;
2	Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan layanan publik melalui berbagai media yang disediakan Kantor Wilayah;
3	Memiliki kemampuan mengelola pengaduan layanan publik dengan menggunakan perangkat teknologi digital;
4	Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan layanan publik;
5	Memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dalam mengelola pengaduan layanan publik.

Keterkaitan	
1	SOP Penanganan Pengaduan Layanan Publik

Peralatan/perlengkapan	
1	Perangkat Komputer
2	Jaringan Internet
3	e-Office
4	Perangkat pendukung: *printer, scanner*

Peringatan	
1	Apabila SOP tidak dilaksanakan maka proses pengaduan dan informasi keluhan tidak akan tertangani dengan baik dan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali.

Pencatatan dan Pendataan	
1	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Operator/ Petugas Penerima Pengaduan	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Divisi Keimigrasian	Divisi Keimigrasian	UPT Imigrasi	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima laporan pengaduan dari pelapor terkait WNA terduga melakukan pelanggaran Keimigrasian melalui datang langsung atau secara *online* dan Melakukan pengecekan aduan pelapor meliputi data bukti awal/standar minimal seperti: lokasi kejadian dan identitas WNA atau foto/video yang menampakkan wajah WNA	MULAI					Isi aduan baik lisan maupun tertulis dan lampiran data bukti awal/standar minimal pengaduan	5 Menit	Data Pelapor dan Catatan Pengaduan yang telah terverifikasi	
2	Memerintahkan Kepala Divisi Keimigrasian untuk menindaklanjuti laporan pengaduan berdasarkan catatan pengaduan dan data bukti awal pelapor						Data Pelapor dan Catatan Pengaduan yang telah terverifikasi	10 Menit	Disposisi Kepala Kantor Wilayah	
3	Menelaah berkas laporan pengaduan dan mendisposisikan hasil telaahan untuk ditindaklanjuti oleh bidang terkait pada Divisi Keimigrasian						Disposisi Kepala Kantor Wilayah	30 Menit	Disposisi Kepala Divisi	
4	Menindaklanjuti pengaduan atas WNA terduga melakukan pelanggaran dengan membentuk tim, atau meneruskan ke UPT Imigrasi di Bali untuk dilakukan tindak lanjut				T / Y		Disposisi Kepala Divisi	1 hari kerja	Surat Perintah Tugas (SPRINT)	
5	Menindaklanjuti pengaduan atas WNA terduga melakukan pelanggaran keimigrasian						Surat Perintah Tugas (SPRINT)	5 hari kerja	Informasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan UPT	
6	Menindaklanjuti pengaduan atas WNA terduga melakukan pelanggaran keimigrasian oleh Tim yang telah dibentuk Divisi Keimigrasian						Informasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan UPT, Hasil Telaahan Pengaduan	5 hari kerja	Konsep Laporan atau jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan	
7	Melakukan pengecekkan atas Hasil Tindak Lanjut Pengaduan dan melaporkan hasil tindak lanjut kepada Kepala Kantor Wilayah			Y / T			Konsep Laporan atau jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan	1 hari kerja	Konsep Laporan atau jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan yang telah dikoreksi	Catatan Koreksi
8	Menerima laporan atas Hasil Tindak Lanjut Pengaduan dan jika telah sesuai selanjutnya mengirimkan salinan laporan ke Operator/ Petugas Layanan Pengaduan untuk diteruskan kepada pelapor		Y / T				Konsep Laporan atau jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan yang telah dikoreksi	1 hari kerja	Laporan atau jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan yang telah ditandatangani	Catatan Koreksi
9	Operator/ Petugas Layanan Pengaduan menyampaikan informasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan terhadap WNA ke pelapor	SELESAI					Laporan atau jawaban Hasil Tindak Lanjut Pengaduan yang telah ditandatangani	1 hari kerja	Reviu Pelapor	Mencatatkan hasil tindak lanjut pengaduan ke dalam Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi