STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGOLAHAN PENGADUAN MASYARAKAT
DIVISI KEIMIGRASIAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA SUMATERA SELATAN

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA **KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN** **DIVISI KEIMIGRASIAN**	**NOMOR SOP**	**W6.PR.02.02-081**
	TANGGAL PEMBUATAN	**01 January 2023**
	TANGGAL REVISI	**15 Mei 2024**
	TANGGAL EFEKTIF	**01 January 2023**
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **ILHAM BUAYA** **NIP 196412201991031002**
	NAMA SOP :	**PENGOLAHAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian 2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian 3. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan	1. Memiliki ilmu pada bidang komunikasi 2. Memiliki kemampuan Berkomunikasi
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
	1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
	Arsip Digital dan Fisik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Petugas Penerima Pengaduan	Kasubbid Infokim	Kabid Zinfokim	KADIVIM	Pejabat Eselon IV	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan pengaduan masyarakat melalui Duta Pelayanan di Kanwil ataupun melalui aplikasi						Laporan	10 menit	Laporan	Duta Layanan penerimaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi atau tatap muka secara langsung
2	Meneruskan laporan pengaduan masyarakat kepada Kasubbid Informasi Keimigrasian.						Laporan	5 menit	Disposisi	
3	Menelaah dan meneruskan laporan pengaduan masyarakat kepada Kabid Zinfokim						Laporan	10 menit	Disposisi	
4	Menelaah laporan pengaduan masyarakat kepada Kadivim						Laporan	15 menit	Laporan	
5	Menelaah laporan pengaduan masyarakat kepada seksi terkait untuk dilakukan penyelesaian.						Laporan	15 menit	Laporan	
6	Mengadakan rapat pembahasan penyelesaian pengaduan masyarakat.						Laporan	30 menit	Notula Rapat	
7	Memberikan arahan kepada pelaksana untuk membuat konsep jawaban						Laporan	5 menit	Disposisi	
8	Membuat konsep jawaban pengaduan masyarakat dan meneruskan		Y				Notula rapat dan disposisi	20 menit	Konsep Jawaban	
9	Meneliti dan mengoreksi jawaban pengaduan masyarakat dan meneruskan	T		Y			Konsep Jawaban	15 menit	Konsep Jawaban	
10	Meneliti dan menyetujui jawaban pengaduan masyarakat.		T				Konsep Jawaban	15 menit	Jawaban Pengaduan	
11	Menjawab pengaduan masyarakat sesuai dengan persetujuan pimpinan.			Y			Jawaban Pengaduan	10 menit	Hasil jawaban pengaduan	
12	Membuat laporan penyelesaian pengaduan masyarakat serta mengarsipkan seluruh berkas dokumen pengaduan.						Laporan	15 menit	Arsip	

