



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR

<b>NOMOR SOP</b>	: W23.IMI.IMI.1.UM.01.01-0857
<b>TGL PEMBUATAN</b>	: 13 Februari 2023
<b>TGL PELAKSANAAN</b>	: 13 Februari 2023
<b>DISAHKAN OLEH,</b> 	<b>KEPALA KANTOR</b> <b>IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR</b>  Ditandatangani secara elektronik oleh : <b>AGUS WINARTO</b> <b>NIP. 19750809 199903 1 001</b>
<b>NAMA SOP</b>	: SOP Pengaduan Masyarakat

#### DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
3. peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-04.OT.03.01 Tahun 2008 tentangn Pedoma Umum Penerapan *e-office* Keimigrasian

#### KETERKAITAN

#### PERALATAN PERLENGKAPAN

1. Komputer/Printer/Scanner
2. Jaringan Interner dan *e-office*

#### PERINGATAN

Apabila SOP tidak dilaksanakan maka proses penyelesaian pengaduan dari masyarakat akan semakin mudah dan tepat sasaran sehingga akan memberikan kepuasan masyarakat yang semakin meningkat

#### PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan / atau manual

Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			
	TIKIM	PEMOHON	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
Pemohon datang ke kantor imigrasi sesuai tempat permohonan		Berkas Permohonan	Berkas Permohonan	10 Menit		
Pemohon melakukan pengaduan melalui media yang telah disediakan				5 Menit	Telaah pengaduan pemohon	
Pemohon menguraikan pokok permasalahan secara jelas, lengkap dan kronologis			Aplikasi / dokumen	5 Menit	Catatan uraian pengaduan pemohon	
Pemohon menjabarkan waktu dan tempat kejadian dalam laporan			Aplikasi / dokumen	5 Menit	Catatan waktu dan tempat kejadian	
Pemohon melampirkan bukti pendukung yang dimiliki			Bukti Pendukung	5 Menit	Verifikasi bukti pendukung	
Penelitian dan penyelesaian pengaduan				10 Menit	Penyelesaian pengaduan	Penyelesaian pengaduan melibatkan arahan dari pejabat yang berwenang
Mengarsipkan bukti pengaduan dan penyelesaian pengaduan			Berkas Bukti Pengaduan	2 Menit	Arsip Berkas Selesai	