



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA**

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA
NOMOR : W14.IMI.IMI.1.GR.07.03-0318 TAHUN 2021**

**TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA**

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

- Menimbang** : a. Bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat mengacu pada Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Bahwa untuk melaksanakan diktum kelima Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M.HH-01.IN.01.03 Tahun 2010 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia perlu diterbitkan Surat Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- c. Bahwa untuk maksud tersebut dalam huruf a, mereka yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu untuk duduk sebagai Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat** : 1. Undang – Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers;
2. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Penyiaran;
3. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Imigrasi;
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M.HH-04.IN.04.02 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
8. Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA.

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sebagaimana dalam lampiran ini.

KEDUA : Tim Pengelola Keluhan dan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta mempunyai tugas :

1. Menyediakan Ruang Pusat Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta;
2. Menyediakan sarana dan prasarana Pusat Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta;
3. Menyiapkan rencana anggaran bagi Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta;
4. Melakukan klarifikasi jenis informasi sebagaimana ditentukan dalam Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta;
5. Merencanakan bahan dan data dalam rangka produk informasi publik;
6. Menyiapkan bahan evaluasi dan monitoring dalam rangka Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta;
7. melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

KETIGA : Segala biaya pelaksanaan mulai dari pembentukan dan Kegiatan Sosialisasi yang ditimbulkan dari kegiatan ini dibebankan pada Anggaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta Nomor DIPA : SP DIPA-013.06.2.407995/2021 Tanggal 23 November 2020.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Yogyakarta
pada tanggal : 04 Januari 2021
KEPALA,

ANDRY INDRADY
NIP. 19800229 200002 1 001

Tembusan Yth. :

1. Direktur Jenderal Imigrasi;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi;
3. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY
Up. Kepala Divisi Keimigrasian.
4. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY
Up. Kepala Divisi Administrasi.

Lampiran
Keputusan Kepala Kantor Imigrasi
Kelas I TPI Yogyakarta
Nomor : W14.IMI.IMI.1.GR.07.03-0318
Tanggal : 04 Januari 2021

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA**

NO	NAMA/JABATAN	DITUNJUK SEBAGAI
1.	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	Penanggung Jawab
2.	Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	Ketua
3.	Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	Anggota
4.	Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi	Anggota
5.	Rini Hartati Pudji Handayani	Anggota
6.	Aditya Indratna	Anggota
7.	Rivan Adi Saputro	Anggota
8.	Revnus Gadang Dermawan	Anggota
9.	Yeriko Pratama	Anggota
10.	Apriyani Muji Lestari	Anggota
11.	Andi Nina Mutmainnah	Anggota
12.	Armed Ridho Kurniawan	Anggota
13.	Muhammad Fikri	Anggota

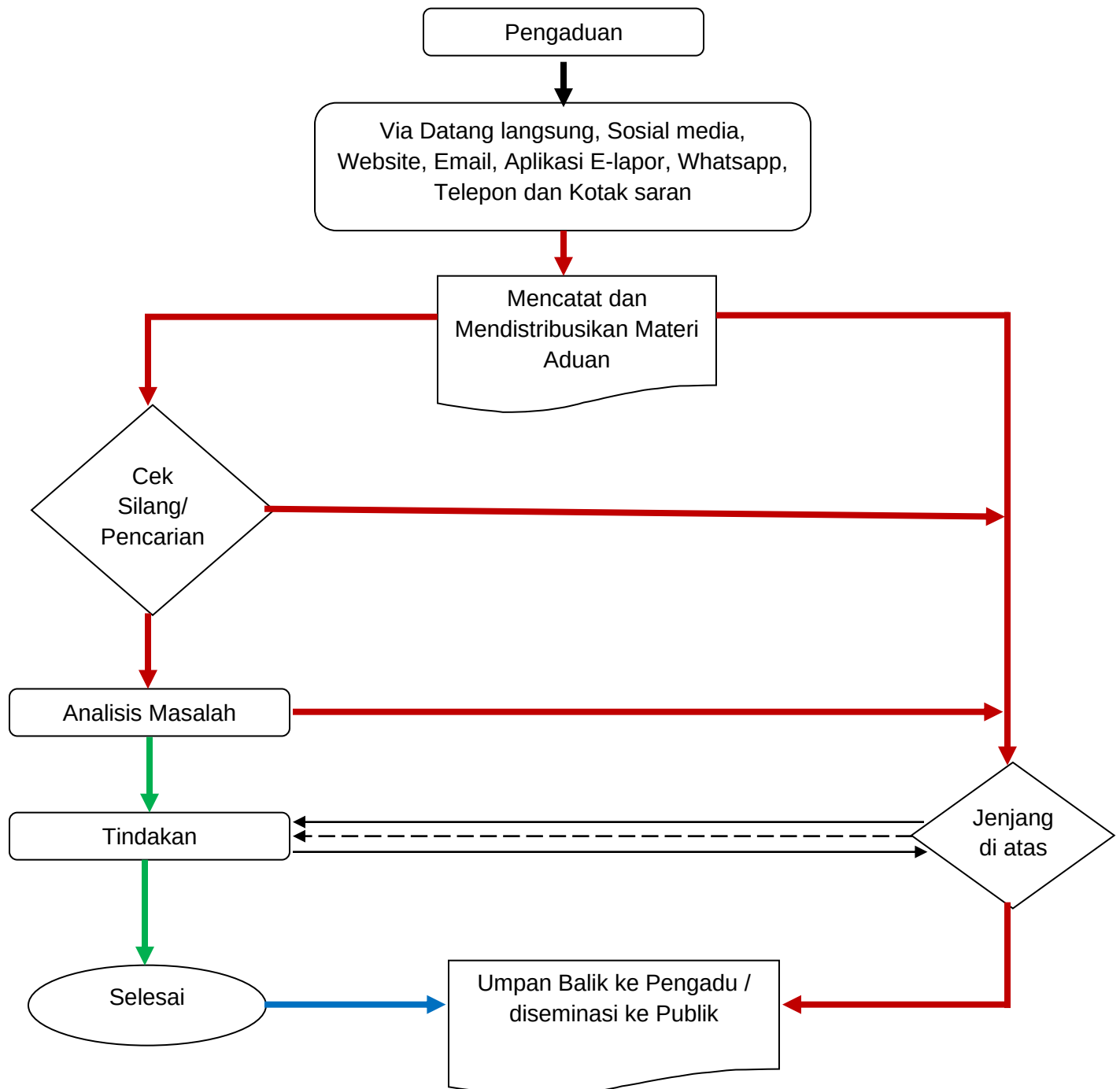
KEPALA,



ANDRY INDRADY
NIP. 19800229 200002 1 001



ALUR PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA



-  = Hari Pertama
-  = Hari Kedua
-  = Hari Ketiga



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA
Jalan Solo Km. 10 Yogyakarta
Telp. (0274) 484370 Fax. (0274) 487130
Laman : www.imigrasijogja.org, Email: kanim_yogyakarta@imigrasi.go.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

Nomor SOP : W14.IMI.IMI.1.GR.07.03-0318 TAHUN 2021
Tgl Ditetapkan : 04 Januari 2021

Revisi Tgl : -
Halaman : 1 dari 2 Halaman

No.	Uraian Kegiatan	Uraian Pelayanan	Unit/Pejabat Terkait	Waktu Penyelesaian	Keterangan
-----	-----------------	------------------	----------------------	--------------------	------------

A. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

		1. Petugas menerima, mencatat, mencetak, dan melaporkan pengaduan dari masyarakat melalui datang langsung, sosial media, website, email, aplikasi e-lapor, whatsapp, telepon atau kotak saran. 2. Petugas merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan perkara yang memerlukan jawaban langsung setelah jawaban dilaporkan dan disetujui oleh pejabat berwenang. 3. Pejabat berwenang mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindak lanjuti, dan Pejabat berwenang dapat merespon langsung pengaduan yang berkaitan dengan penanganan perkara yang memerlukan jawaban langsung setelah jawaban tersebut dilaporkan dan disetujui oleh pimpinan. 4. Pimpinan menyetujui dan/atau menindak lanjuti pengaduan masyarakat dan bila perlu melakukan koordinasi kepada seksi terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat tersebut. 5. Pejabat di seksi terkait menerima dan menangani pengaduan masyarakat tersebut kemudian menyampaikan hasil tanggapan dan jawaban kepada seksi yang menangani pengaduan masyarakat. 6. Petugas menerima hasil tanggapan dan jawaban dari seksi terkait dan menyampaikan jawaban tersebut kepada masyarakat secara langsung atau melalui sosial media, website, email, aplikasi e-lapor, whatsapp atau telepon.	Petugas Informasi Petugas Informasi Pejabat yang diberi kewenangan Pimpinan Pejabat di Seksi Terkait Petugas Informasi	1 Hari (point 1 dan 2) 1 Hari (point 3 dan 4) 1 Hari (point 5,6 dan 7)	
--	--	--	--	---	--

B. PUBLIKASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

		7. Petugas melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut. petugas melakukan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat melalui website, sosial media atau alat informasi lainnya yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.	Petugas Informasi		
--	--	---	--------------------------	--	--

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846).
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038).
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi R.I No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
6. Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
7. Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-1374.UM.01.10 Tahun 2011 tanggal 04 Juli 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat.

MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud
Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan dan informasi layanan Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Petugas pengaduan dan informasi layanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dalam penyediaan informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik serta memberikan Kepastian terhadap pelayanan Keimigrasian sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan kepada masyarakat.
2. Tujuan
Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk ;
 - a. Untuk memberikan kepastian Pelayanan kepada masyarakat,
 - b. Memberikan Akses untuk partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan
 - c. Mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
 - d. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BIAYA – TARIF

Petugas pengaduan dan informasi layanan Publik menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya).

WAKTU PELAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi Petugas menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta penyelenggaraan Pelayanan pengaduan dan informasi layanan Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

JAM PELAYANAN INFORMASI :

Senin – Kamis	08.00 – 16.00 WIB	(Istirahat : 12.30 – 13.00 WIB)
Jumat	08.00 – 16.30 WIB	(Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB)

Yogyakarta, 04 Januari 2021

KEPALA,



ANDRY INDRADY
NIP. 19800229 200002 1 001