KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

NOMOR SOP	WIM.6.IMI.1-464.OT.02.02 TAHUN 2026
TANGGAL PEMBUATAN	11 Februari 2026
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	11 Februari 2026
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, Khairil Mirza NIP. 197903272001121002
NAMA SOP	**PROSES PENGADUAN DAN INFORMASI *CUSTOMER SERVICE***

DASAR HUKUM

1	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3	Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
4	Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
5	Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian;
6	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan Dan Berakhirnya Izin Tinggal;
7	Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi (Berita Negara RI Tahun 2024 Nomor 983);
8	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-04.OT.03.01 Tahun 2008 Tentang Pedoman Umum Penerapan e-Office Keimigrasian;
9	Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10	Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kemampuan pengolahan data pengaduan dan informasi *customer service* ;
2. Mengetahui prosedur pengaduan dan informasi customer service;
3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan;
4. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan.

KETERKAITAN

1. SOP Cekal;
2. SOP Penanganan Ketidaksesuaian;
3. SOP Penyimpanan Berkas Permohonan Selesai.

PERALATAN PERLENGKAPAN

1. Komputer/*Printer/Scanner;*
2. Jaringan internet dan *e-Office.*

PERINGATAN

Apabila SOP tidak dilaksanakan maka proses pengaduan dan informasi customer service tidak akan tertangani dengan baik .

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan/atau manual

Alur	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Insarkom	Statuskim	Tata Usaha	Wasdakim	Lantaskim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	*Customer Service*	Mulai					Nomor Antrian	5 menit		
2	Pemohon/ Calon pemohon bertemu petugas *customer service*	Pengaduan dan Informasi						5-10 menit		
3	Petugas *customer service* menyampaikan jawaban penjelasan terkait pengaduan kepada pemohon/ calon pemohon	Jawaban						5 menit	Jawaban/ Penjelasan petugas	
4	Jika jawaban tidak dapat diselesaikan dalam waktu cepat dan pemohon/ calon pemohon ingin menyampaikan saran dan kritik maka akan mengisi formulir	Isi Form					Formulir pengaduan, saran dan kritik	5 menit	Form pengaduan, saran dan kritik	Pemohon
5	Petugas *customer service* menyampaikan form pengaduan saran dan kritik kebagian terkait untuk diselesaikan						Formulir pengaduan, saran dan kritik	5 menit		
6		Selesai								

KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

NOMOR SOP	WIM.6.IMI.1-464.OT.02.02 TAHUN 2026
TANGGAL PEMBUATAN	11 Februari 2026
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	11 Februari 2026
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, Khairil Mirza NIP. 197903272001121002
NAMA SOP	**PROSES PENGADUAN DAN INFORMASI MEDIA SOSIAL**

DASAR HUKUM

1	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3	Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
4	Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
5	Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian;
6	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan Dan Berakhirnya Izin Tinggal;
7	Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi (Berita Negara RI Tahun 2024 Nomor 983);
8	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-04.OT.03.01 Tahun 2008 Tentang Pedoman Umum Penerapan e-Office Keimigrasian;
9	Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10	Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
11	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi;

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kemampuan pengolahan data pengaduan dan informasi *customer service* ;
2. Mengetahui prosedur pengaduan dan informasi customer service;
3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan;
4. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan.

KETERKAITAN

1. SOP Cekal;
2. SOP Penanganan Ketidaksesuaian;
3. SOP Penyimpanan Berkas Permohonan Selesai.

PERALATAN PERLENGKAPAN

1. Komputer/*Printer/Scanner;*
2. Jaringan internet dan *e-Office*.

PERINGATAN

Apabila SOP tidak dilaksanakan maka proses pengaduan dan informasi melalui media sosial tidak akan tertangani dengan baik .

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan/atau manual

Alur	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Insarkom	Statuskim	Tata Usaha	Wasdakim	Lantaskim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	*Customer Service & Helpdesk*	Mulai								
2	Pemohon/ Calon pemohon melakukan pengaduan, saran dan kritik melalui media sosial	Pengaduan dan Informasi					Pengaduan	5 menit		Penyampaian melalui media sosial
3	Petugas *Customer Service & Helpdesk* mencatat pengaduan, saran dan kritik yang masuk melalui media sosial	MencatatPengaduan dan Informasi					Print atau catatan pengaduan, saran dan kritik	5 menit	Catatan pengaduan, saran dan kritik	
4	Petugas *customer service & Helpdesk* menyampaikan pengaduan saran dan kritik yang masuk melalui media sosial kebagian terkait						Print atau catatan pengaduan, saran dan kritik	5 menit	Jawaban terkait pengaduan, saran dan kritik	Jawaban dari bagian terkait pengaduan, saran dan kritik
5	Petugas *customer service & Helpdesk* menyampaikan jawaban terkait pengaduan, saran dan kritik.	Jawaban						5 menit	Terjawabnya pengaduan, saran dan kritik	
6		Selesai								

