KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH BALI
RUMAH DETENSI IMIGRASI DENPASAR

NOMOR SOP	WIM.20-OT.02.02-0820
TANGGAL PEMBUATAN	2 Maret 2026
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	9 Maret 2026
DISAHK	KEPALA RUMAH DETENSI IMIGRASI DENPASAR KEMENIMIPAS Ditandatangani secara elektronik oleh Teguh Mentalyadi NIP. 197304051992031001

SOP Pengelolaan Pengaduan

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1 Memiliki kemampuan pemahaman peraturan perundang-undangan;
2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.	2 Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan instansi terkait atau pihak lalin;
3 Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengungsi dari Luar Negeri.	3 Memiliki kemampuan koordinasi dan komunikasi yang baik;
4 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.	4 Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan jaringan Internet;
5 Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.	5 Mengetahui mekanisme tugas dan fungsi pengambilan keputusan.
6 Peraturan Dirjen Imigrasi No. F-1002.PR.02.10 Th. 2006 tentang Tata Cara Pendetensian Orang Asing	
7 Peraturan Dirjen Imigrasi No. IMI-1917-OT.02.01 Th. 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Rudenim	
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1 SOPAP Pengelolaan Pengaduan 2 SOP Pendetensian 3 SOP Pelaksanaan Kunjungan Deteni	1 Komputer, printer, scanner dan Alat Tulis Kantor; 2 Jaringan Komputer; 3 Perangkat Komunikasi.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
SOP ini jika tidak dijalankan maka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik tidak bisa berjalan baik.	Pelayanan pengaduan masyarakat wajib dilakukan untuk pemenuhan atas jasa atau pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH BALI
RUMAH DETENSI IMIGRASI DENPASAR
Telp. (0361) 704723 Laman :https://rudenimdenpasar.imigrasi.go.id Pos-el :rudenim_denpasar@imigrasi.go.id
Alamat: Jalan Raya Uluwatu No.108 Jimbaran-Badung

SOP Pengelolaan Pengaduan

NOMOR: WIM.20-OT.02.02-0820

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Tim	Kepala Rumah Detensi	Kepala Seksi	Waktu	Kelengkapan	Output	
1	Tim menerima informasi dan laporan dari masyarakat	mulai			10 menit	Informasi aduan	Laporan	Pengaduan melalui : Datang langsung, media sosial, Call Center, Website, Email
2	Tim memeriksa dan mengumpulkan kelengkapan dan bukti laporan				30 menit	1. Laporan; 2. Bolpoint; 3. Kertas;	Laporan	
3	Tim melakukan penelaahan terhadap laporan pengaduan	YA	TOLAK		15 menit	1. Laporan; 2. Komputer; 3. Bolpoint; 4. Kertas; 5. Bukti;	Laporan	
4	Karudenim memutuskan pengaduan akan ditindaklanjuti oleh seksi terkait				30 menit			

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5	Kepala Seksi menindaklanjuti pengaduan yang diterima dan meneruskan hasil tindaklanjut ke TIM				1 jam		hasil tindak lanjut	
6	Tim menerima hasil tindaklanjut untuk diproses				15 menit			
7	Tim mengarsipkan bukti pengaduan dan menyelesaikan pengaduan	Selesai			5 menit	1. ATK; 2. Komputer; 3. Ruang Rapat; 4. Bolpoint; 5. Kertas;	Laporan	Laporan ditindaklanjuti dengan menyampaikan ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Bali serta publikasi setelah mendapat persetujuan

Badung, 09 Maret 2026
Kepala.

KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Teguh Mentalyadi
NIP 197304051992031001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).