



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG

NOMOR : W16.IMI.F8-UM.01.01-963 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN PENGGUNAAN INOVASI LAYANAN INFORMASI  
QUESTION AND ANSWER BERBASIS CHATBOT  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG  
TAHUN ANGGARAN 2026

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG

- Menimbang
- a. Bahwa dalam rangka menindaklanjuti arahan Presiden Republik Indonesia Bapak Ir. H. Joko Widodo mengenai penerapan sistem “Dilan” atau Digital Melayani pada Sistem Pemerintahan untuk menghadapi Revolusi Industri 4.0;
  - b. Bahwa dalam rangka menindaklanjuti pengukuhan Revolusi Digital yang digaungkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
  - c. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya layanan aplikasi *Whatsapp* pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang;
  - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang tentang Penetapan Penggunaan Inovasi Layanan Informasi Question And Answer Berbasis Chatbot Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang.
- Mengingat
- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
  - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;
8. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH07.0T.03.01 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2019;
9. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I Nomor : M.HH.OT.01.01 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas III Kerinci, Kantor Imigrasi Kelas III Ketapang, Kantor Imigrasi Kelas III Palopo dan Kantor Imigrasi Kelas III Bima.

**MEMUTUSKAN :**

- MENETAPKAN** : PENETAPAN PENGGUNAAN INOVASI LAYANAN INFORMASI QUESTION AND ANSWER BERBASIS CHATBOT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG
- PERTAMA** : Bagi Petugas Administrator agar melakukan pemeliharaan untuk memastikan aplikasi chatbot berfungsi sebagaimana mestinya;
- KEDUA** : Bagi Petugas *Customer Service* agar melayani dengan menjawab segera setiap pesan Whatsapp yang diterima dari masyarakat pengguna Layanan Whatsapp yang memilih opsi berbalas pesan dengan Petugas Customer Service pada jam operasional pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB di hari kerja;
- KETIGA** : Bahwa segala biaya yang timbul akibat diterbitkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran (DIPA) Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ketapang Nomor : DIPA-013.06.2.418936/2023.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ketapang  
Pada Tanggal : 11 Maret 2026


KEPALA KANTOR IMIGRASI,



BENNY SEPTIYADI  
NIP. 19860902 200604 1 001














KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI  
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN BARAT  
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG

|                   |   |
|-------------------|---|
| NOMOR SOP         | : WIM.16.JMI.8-UM.04.01-964   |
| TANGGAL PEMBUATAN | : 11 MARET 2026   |
| TANGGAL REVISI    | :-  |
| TANGGAL EFEKTIF   | : 12 MARET 2026   |
| DISAHKAN OLEH     | <br>KEPALA KANTOR<br>BENNY SEPTIYADI<br>NIP. 19860902 200604 1 001 |
| JUDUL             | SOP INOVASI LAYANAN INFORMASI<br>QUESTION AND ANSWER BERBASIS CHATBOT   |

| DASAR HUKUM :   | KUALIFIKASI PELAKSANA  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;</li><li>6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Visa dan Izin Tinggal;</li><li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li><li>8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor;</li><li>9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan-peraturan keimigrasian;</li><li>2. Memiliki kemampuan pengaplikasian komputer;</li><li>3. Memiliki kemampuan menggunakan aplikasi Whatsapp;</li><li>4. Memiliki ketelitian dalam melakukan pengecekan kesesuaian permintaan data dan/atau informasi dengan jawaban yang diberikan;</li><li>5. Memiliki kemampuan menggunakan aplikasi SIMKIM V2;</li><li>6. Mampu berkomunikasi dengan baik;</li><li>7. Mampu membuat laporan;</li></ol> |
| KETERKAITAN:  | PERALATAN / PERLENGKAPAN   |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penanganan Laporan Aduan Masyarakat Secara Langsung</li></ol>  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer yang terhubung ke Server SIMKIM;</li><li>2. Smartphone yang sudah terpasang aplikasi Whatsapp dan Whatsauto;</li><li>3. Jaringan Internet.</li></ol>   |
| PERINGATAN :  | PENCATATAN DAN PENDATAAN   |
| Apabila SOP tidak dilaksanakan maka penyebaran informasi kepada masyarakat melalui aplikasi perpesanan (Whatsapp) dengan menggunakan penjawab otomatis (chatbot) tidak akan berjalan optimal  | Disimpan sebagai data elektronik dan/atau manual   |

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LAYANAN INFORMASI QUESTION AND ANSWER BERBASIS CHATBOT**

| NO | KEGIATAN   | MASYARAKAT  | PELAKSANA   |   |               | MUTU BAKU  |          |  | KETERANGAN   |
|----|--|---|---|---|---------------|--|----------|--|--|
|    |  |   | CHATBOT   | PETUGAS CS  | ADMINISTRATOR | KELENGKAPAN  | WAKTU    | OUTPUT                                   |  |
| 1  | Mengirimkan pesan  |    |   |   |               | Pesan Whatsapp yang dikirm dari smartphone masyarakat              | 30 Detik | Pertanyaan                               | Masyarakat Mengirimkan pesan ke nomor layanan WA                     |
| 2  | Menjawab dengan pesan pembuka dan menampilkan menu pilihan bahasa                              |   |    |   |               | Template Pesan pembuka dari aplikasi chatbot                       | 5 Detik  | Menu Pilihan Bahasa                      | Chatbot menampilkan pilihan bahasa                                   |
| 3  | Memilih bahasa yang diinginkan   |    |   |   |               | Pesan Whatsapp dari masyarakat berupa kata kunci                   | 10 Detik | Kata kunci                               | Masyarakat memilih bahasa sesuai dengan yang diinginkan              |
| 4  | Memproses kata kunci   |   |    |   |               | Database Template Jawaban  | 5 Detik  | Respon jawaban berdasarkan kata kunci    | Chatbot memproses kata kunci   |
| 5  | Menampilkan informasi berupa pilihan menu dan jawaban  |   |    |   |               | Database Template Jawaban  | 5 Detik  | Pilihan menu informasi                   | Menu pilihan informasi akan tampil untuk dipilih masyarakat          |
| 6  | Melakukan pemeliharaan saat terjadi kendala pada chatbot                                       |   |   |    |               | Informasi terkait kendala pada chatbot                             | 1 Jam    | Metode perbaikan atau pembaruan aplikasi | Administrator menindaklanjuti kendala yang dialami                   |
| 7  | Menanyakan informasi yang tidak terdapat pada menu jawaban                                     |   |   |   |               | Pertanyaan di luar template jawaban                                | 30 Detik | Pertanyaan atau Informasi                | Masyarakat ingin menanyakan informasi di luar template yang tersedia |
| 8  | Melakukan pembaruan atau penambahan menu informasi sesuai kebutuhan dan peraturan yang berlaku |   |   |  |               | Konsep pembaruan template jawaban                                  | 1 Jam    | Pembaruan menu chatbot                   | Administrator telah membuat template yang telah disempurnakan        |
| 9  | Membalas pesan masyarakat  |   |   |   |               | Informasi terkait keimigrasian sesuai peraturan perundang-undangan | 30 Detik | Informasi yang diperlukan masyarakat     | Petugas CS membalas pesan dari masyarakat                            |
| 10 | Chatbot telah diperbarui atau diperbaiki   |   |  |   |               | Template menu dan jawaban baru                                     | 1 Jam    | Chatbot telah diperbarui atau diperbaiki | Chatbot telah disempurnakan  |
| 11 | Masyarakat mendapatkan informasi yang diinginkan   |  |   |   |               | Informasi dari chatbot   | 30 Detik | Masyarakat mendapatkan Informasi         | Masyarakat telah mendapatkan informasi yang diperlukan               |

**IDENTIFIKASI SOP LAYANAN INFORMASI QUESTION AND ANSWER BERBASIS CHATBOT  
BERDASARKAN TUGAS DAN FUNGSI KANTOR IMIGRASI**

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Dasar Hukum           | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;</li> <li>6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Visa dan Izin Tinggal;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor;</li> <li>9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;</li> </ol> |
| Instansi              | : | Direktorat Jenderal Imigrasi  |
| Unit Pelaksana Teknis | : | Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang   |

| No  | Tugas  | Fungsi   | Sub-Fungsi   | Output                    | Aspek                  | Judul SOP  |
|-----|--|--|--|---------------------------|------------------------|--|
| (1) | (2)  | (3)  | (4)  | (5)                       | (6)                    | (7)  |
| A   | Melaksanakan kegiatan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku | Penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian | Penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian | Chatbot Imigrasi Ketapang | Informasi Keimigrasian | Layanan Informasi Question And Answer Berbasis Chatbot |

## LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

### A. DATA KEGIATAN

|    |                     |   |  |
|----|---------------------|---|--|
| 1. | Judul SOP           | : | Layanan Informasi Question and Answer Berbasis Chatbot |
| 2. | Jenis Kegiatan      | : | Rutin  |
| 3. | Penanggung Jawab    |   |  |
|    | a. Produk           | : | Kepala Kantor Imigrasi                                 |
|    | b. Kegiatan         | : | Kepala Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian      |
| 4. | Scope/ruang lingkup | : | Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang              |

### B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Judul Kegiatan | : | Layanan Informasi Question and Answer Berbasis Chatbot   |
| Langkah Awal   | : | Masyarakat mengirimkan pesan ke nomor layanan Whatsapp Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang   |
| Langkah Utama  | : | Aplikasi penjawab otomatis / <i>chatbot</i> memproses pesan masuk sesuai dengan kata kunci yang dipilih oleh masyarakat                    |
| Langkah Akhir  | : | Aplikasi penjawab otomatis / <i>chatbot</i> mengirimkan pesan jawaban berupa informasi berdasarkan kata kunci yang dipilih oleh masyarakat |

### C. IDENTIFIKASI LANGKAH

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| Judul Kegiatan | : | Layanan Informasi Question And Answer Berbasis Chatbot  |
| Langkah Awal   | : | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat mengirimkan pesan ke nomor layanan Whatsapp Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang;</li><li>2. Pesan diterima oleh perangkat yang terpasang aplikasi Whatsapp;</li><li>3. Aplikasi Chatbot menjawab dengan pesan pembuka yang berisi salam dan pilihan untuk dipilih pemohon yaitu menu informasi atau berbalas pesan dengan petugas CS;</li></ol>   |
| Langkah Utama  | : | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplikasi Chatbot memproses pesan berdasarkan kata kunci berupa angka yang dipilih dan dikirimkan kembali oleh masyarakat;</li><li>2. Petugas CS melayani apabila masyarakat pengguna chatbot memilih untuk berbalas pesan dengan petugas CS;</li><li>3. Apabila terjadi kendala yang menyebabkan aplikasi chatbot tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka administrator segera melakukan pemeliharaan dan perbaikan;</li></ol> |
| Langkah Akhir  | : | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplikasi Chatbot mengirimkan pesan jawaban yang berisi informasi yang sesuai dengan kata kunci yang dikirimkan oleh masyarakat;</li><li>2. Petugas CS memberikan informasi sesuai dengan permintaan masyarakat atau menindaklanjuti apabila informasi yang disampaikan bersifat aduan.</li></ol>   |