



**KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SOEKARNO HATTA
NOMOR : W.10.IMI.1-12195-OT.01.03 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PENGELOLA KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SOEKARNO HATTA
TAHUN ANGGARAN 2025

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SOEKARNO-HATTA,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan Keimigrasian yang lebih aman, mudah, transparan, serta sebagai upaya meningkatkan kepuasan kepada masyarakat maka perlu dibentuk Tim Pengelola Keluhan dan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta;
- b. Bahwa nama-nama tersebut di dalam Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk mengelola dan menangani keluhan dan pengaduan Masyarakat atas pelayanan Keimigrasian.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6996);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023

Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6886).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : TIM PENGELOLA KELUHAN DAN PANGADUAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SOEKARNO HATTA TAHUN 2025.

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Keluhan dan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta dengan susunan anggota sebagai berikut :

Ketua : Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
Sekretaris : Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
Anggota : 1. Aldy Dzun Nurain;
2. Hanafiah Azmi;
3. Harris Pujiono;
4. Nia H. Chkristiani B. Nahor;
5. Rahmat Fadhli;
6. Rully Anggreani;
7. Sri Juwita Malau;
8. Yofi Rinjani Setyaningsih.

KEDUA : Tim Pengelola Keluhan dan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas dan tanggung jawab:

1. Menerima Laporan Pengaduan atas adanya dugaan tindakan yang dilakukan oleh Pegawai di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta meliputi dugaan:
 - a. Pelanggaran kode etik Pegawai;
 - b. Disiplin Pegawai; dan
 - c. Tindak pidana.
2. Melakukan pencatatan kelengkapan atas Laporan Pengaduan yang disampaikan baik secara langsung dan/atau tidak langsung oleh pelapor (Masyarakat dan/atau Pegawai), di antaranya:
 - a. Identitas pelapor;
 - b. Identitas terlapor;
 - c. Tempat kejadian;
 - d. Kronologis kejadian;
 - e. Dokumen dan/atau bukti pendukung lainnya; dan
 - f. Waktu kejadian.

3. Melakukan penelaahan Laporan Pengaduan yang disampaikan Pelapor dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal diterimanya Laporan Pengaduan;
4. Menyampaikan hasil telaah atas Laporan Pengaduan kepada Kepala Kantor dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari terhitung sejak tanggal selesainya telaahan Laporan Pengaduan;
5. Menyusun dan menyampaikan Laporan Rekapitulasi Triwulan Tim Pelayanan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Daerah Khusus Jakarta paling lambat setiap tanggal 15 (lima belas) pada periode bulan berikutnya;
6. Memberikan informasi mengenai hasil Laporan Pengaduan apabila diminta oleh pihak Pelapor.

KETIGA : Seluruh biaya yang timbul dalam pelaksanaan tugas tersebut dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2025 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Tangerang
pada tanggal 1 September 2025

Kepala Kantor,



Galih Priya Kartika Perdhana