



**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG**  
**NOMOR : WIM.12.IMI.1-UM.01.01.5950**

**TENTANG**

**KOMPENSASI LAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan cepat dan tanggap atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian;  
b. bahwa dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan b, dipandang perlu dibuat Surat Keputusan Kompensasi Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;  
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;  
3. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian;;  
4. Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 25 tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan dilingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG TENTANG KOMPENSASI LAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI TANGERANG.

Kesatu : Standar Pengaduan dan Konsultasi Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

Kedua : Standar Layanan Kompensasi sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 27 Oktober 2025

Tangerang, 27 Oktober 2025  
Kepala Kantor,



Hasanin

NIP.197212281993031002

## **PROSEDUR KOMPENSASI MENDAPATKAN SOUVENIR GRATIS (Pelayanan Paspor)**

1. Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan pemohon dan memberikan informasi bahwa pemohon berhak mendapatkan kompensasi apabila proses verifikasi menghabiskan waktu lebih dari 10 menit .
  - a. Apabila verifikasi menghabiskan waktu lebih dari 10 menit maka petugas verifikasi akan memberikan catatan di dalam map permohonan paspor bahwa pemohon berhak mendapatkan kompensasi.
  - b. Apabila verifikasi menghabiskan waktu lebih dari 10 menit maka pemohon dapat meminta kompensasi kepada petugas verifikasi.
  - c. Kompensasi dikecualikan apabila terdapat kendala kesisteman.
  
2. Petugas foto dan wawancara melakukan input data, pengambilan biometric, wawancara dan memberikan informasi bahwa pemohon berhak mendapatkan kompensasi apabila proses foto dan wawancara menghabiskan waktu lebih dari 20 menit.
  - a. Apabila foto dan wawancara menghabiskan waktu lebih dari 20 menit maka petugas verifikasi akan memberikan catatan di dalam map permohonan paspor bahwa pemohon berhak mendapatkan kompensasi.
  - b. Apabila foto dan wawancara menghabiskan waktu lebih dari 20 menit maka pemohon dapat meminta kompensasi kepada petugas foto dan wawancara.
  - c. Kompensasi dikecualikan apabila terdapat kendala kesisteman.
  
3. Petugas pengambilan paspor melakukan pengambilan paspor untuk diserahkan kepada pemohon dan memberikan informasi bahwa pemohon berhak mendapatkan kompensasi apabila proses pengambilan paspor menghabiskan waktu lebih dari 10 menit.
  - a. Apabila pengambilan paspor menghabiskan waktu lebih dari 10 menit maka petugas verifikasi akan memberikan catatan di dalam map permohonan paspor bahwa pemohon berhak mendapatkan kompensasi.
  - b. Apabila pengambilan paspor menghabiskan waktu lebih dari 10 menit maka pemohon dapat meminta kompensasi kepada petugas pengambilan paspor.
  - c. Kompensasi dikecualikan apabila terdapat kendala kesisteman.
  
4. Pemohon yang mendapatkan catatan kompensasi dapat menuju customer service untuk mendapatkan kompensasi

Lampiran Surat Keputusan  
Nomor : WIM.12.IMI.1-UM.01.01.5950  
Tanggal : 27 Oktober 2025