



**KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN  
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG  
NOMOR: WIM.12.IMI.IMI.1-GR.03.01-1131 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PETUGAS PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang cepat dan tanggap, perlu ditunjuk Tim Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang;
- b. bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam daftar lampiran keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat sebagai Petugas Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang tentang Tim Petugas Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang;
- Mengingat : 1. 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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2003 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasaryakatan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG TENTANG TIM PETUGAS PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI TANGERANG.

**KESATU** : Menunjuk Petugas Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang dengan susunan keanggotaannya:

**Penanggung jawab** : Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang

**Ketua** : Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

**Wakil Ketua** : Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan

**Sekretaris** : Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

**Anggota** : 1. Rosy Anindya Nariswari R;  
 2. Bagas Dwi Nugraha;  
 3. Ariska Sukmawatno;  
 4. Dian Lianawaty;  
 5. KDP. Raramitha Kesuma  
 6. Aulia Reynida;  
 7. Evayanti Sari Dewi;  
 8. Rina Loren Sianturi.

**KEDUA** : Petugas Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab:

1. Menyusun tata cara/mekanisme pengelolaan layanan pengaduan masyarakat pada unit layanan pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang;
3. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang;

4. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan/laporan masyarakat terkait tugas dan fungsi layanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang;
5. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan tugas dan fungsi layanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang;
6. Memberi jawaban/klarifikasi langsung kepada pelapor mengenai jawaban laporan pengaduan atau konsultasi masyarakat;
7. Menyusun telaahan dan merumuskan alternatif penyelesaian untuk dilaporkan kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang;
8. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas rutin kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang.

- KETIGA** : Petugas Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang.
- KEEMPAT** : Segala biaya yang ditimbulkan dan diakibatkan dari kegiatan Petugas Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat dibebankan dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Tangerang SP DIPA-137.03.2.692932/2024 Tahun Anggaran 2025.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tangerang  
Pada tanggal 26 Maret 2025

KEPALA,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

HASANIN

