



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG  
NOMOR : WIM.16.IMI.8-771.TI.07.02 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG TAHUN  
ANGGARAN 2026

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka memastikan aktualisasi transparansi pelayanan Keimigrasian kepada masyarakat di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang perlu dibentuk Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang;
2. Bahwa mereka yang namanya tersebut dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu ditetapkan keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Dan Konsultasi Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

4. Surat Edaran Nomor INJ-02.OT.02.02 Tahun 2025 tentang Pengaduan Tanggap dan Terpadu Imigrasi dan Pemasarakatan (Pantau Imipas) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG TAHUN ANGGARAN 2026.
- KESATU : Standar Pengaduan dan Konsultasi Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang sebagaimana tercantum dalam dalam daftar Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tugas dan tanggung jawab Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah:
1. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari masyarakat tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
  2. Menyelesaikan pengaduan dengan solusi yang memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis;
  3. Melakukan pengarsipan dalam bentuk hardcopy dan softcopy;
  4. Melakukan publikasi terhadap jumlah dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat;
  5. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan masyarakat dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan kepada Kepala Kantor sebagai bentuk tindak lanjut pemantauan dan evaluasi.
- KETIGA : Standar Pengaduan dan Konsultasi Layanan 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.
- KEEMPAT : Gambaran Umum dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada lampiran keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Ketapang  
pada tanggal 23 Februari 2026  
Kepala Kantor,



Benny Septiyadi