KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI
NOMOR : WIM.27.IMI.1-PW.01.01-09 TAHUN 2026
TENTANG UNIT LAYANAN PENGADUAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu memberikan akses kepada masyarakat dalam memberikan laporan pengaduan mengenai penyimpangan, pelanggaran, dan tindakan melawan hukum di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah guna mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga pengaduan masyarakat perlu ditangani secara baik dan benar;

b. bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari perlu dibentuk unit layanan pengaduan guna memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memberikan laporan pengaduan serta mengoptimalkan penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari tentang Unit Layanan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134);

3. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

4. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government;

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);

7. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 983);

8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Kantor Imigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1310);

9. DIPA Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2026.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI TENTANG UNIT LAYANAN PENGADUAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI.

KESATU : Membentuk Unit Layanan Pengaduan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yang selanjutnya disebut ULP, dengan susunan keanggotaan sebagaimana terlampir pada lampiran Keputusan ini.

KEDUA : ULP sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai tugas:

a. Menyiapkan dan mengelola sarana prasarana dan kanal-kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat dan atau penerima layanan;
b. Menerima pengaduan dari masyarakat dan atau penerima layanan baik secara langsung maupun melalui kotak saran, media informasi, maupun kanal pengaduan lainnya;
c. Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Laporan Pengaduan;
d. Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
e. Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada Pelaporan;
f. Melakukan telaah Laporan Pengaduan; dan
g. Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada kepala satuan kerja.

KETIGA : ULP bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.

KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas ULP dibebankan kepada anggaran DIPA Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Kendari
pada tanggal 31 Maret 2026
Kepala Kantor,

KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN RI
KENDARI

Muhammad Novrian Jaya

LAMPIRAN
Surat Keputusan Kepala Kantor
Imigrasi Kelas I TPI Kendari
Nomor : WIM.27.IMI.1-PW.01.01-09
Tanggal : 31 Maret 2026

SUSUNAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI

1.	**Penanggung Jawab**	:	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari
2.	**Ketua Tim**	:	Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
3.	**Sekretaris**	:	Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
	Anggota	:	Trian Febriyanti
4.	**Koordinator Bidang Layanan Penerbitan Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian**	:	Kepala Seksi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian
	Anggota	:	Kepala Sub Seksi Izin Tinggal Keimigrasian
5.	**Koordinator Bidang Layanan Ketatausahaan**	:	Kepala Subbagian Tata Usaha
	Anggota	:	Kepala Urusan Kepegawaian
6.	**Koordinator Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian**	:	Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian
	Anggota	:	Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian
7.	**Koordinator Bidang Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi**	:	Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian
	Anggota	a. Norma Ulfah Sayuti	: Admin Media Sosial
		b. Eka Sulistiya Rini	: Admin Website
		c. Rian Saputra	: Admin Ruang dan Kotak Pengaduan serta Media Massa

TUGAS POKOK DAN FUNGSI UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI

1. Penanggung Jawab

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari

Bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan pengaduan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, termasuk memberikan arahan, melakukan pengawasan, serta memastikan setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Ketua Tim

Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Bertugas mengoordinasikan pelaksanaan layanan pengaduan, mengarahkan pembagian tugas anggota, memastikan pengaduan diterima dan diteruskan kepada bidang terkait, serta memantau proses tindak lanjut pengaduan sampai dengan penyelesaian dan pelaporan kepada pimpinan.

3. Sekretaris

Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Bertugas melaksanakan administrasi layanan pengaduan, melakukan pencatatan dan pengarsipan pengaduan yang masuk, menyusun rekapitulasi pengaduan, memantau perkembangan tindak lanjut, serta menyiapkan laporan pelaksanaan layanan pengaduan secara berkala.

Anggota: Trian Febriyanti

Bertugas membantu pelaksanaan administrasi layanan pengaduan, melakukan pencatatan data pengaduan, mendokumentasikan proses penanganan pengaduan, serta membantu penyusunan laporan dan dokumentasi kegiatan Unit Layanan Pengaduan.

4. Koordinator Bidang Layanan Penerbitan Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian

Kepala Seksi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian

Bertugas menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia dan izin tinggal keimigrasian sesuai dengan kewenangan bidangnya. Koordinator memastikan setiap pengaduan dianalisis dan ditangani sesuai dengan prosedur serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Anggota: Kepala Sub Seksi Izin Tinggal Keimigrasian

Bertugas membantu pemeriksaan dan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan izin tinggal keimigrasian bagi warga negara asing, memberikan penjelasan sesuai ketentuan yang berlaku, serta menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada koordinator bidang.

5. Koordinator Bidang Layanan Ketatausahaan

Kepala Subbagian Tata Usaha

Bertugas menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan layanan ketatausahaan sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup tugasnya, termasuk administrasi kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, serta dukungan administrasi perkantoran. Koordinator juga

memastikan penanganan pengaduan dilaksanakan secara tertib dan terdokumentasi.

Anggota: Kepala Urusan Kepegawaian

Bertugas membantu penanganan pengaduan yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian dan layanan administrasi lainnya sesuai dengan kewenangannya, melakukan pemeriksaan terhadap informasi yang disampaikan, serta melaporkan hasil tindak lanjut kepada koordinator bidang.

6. Koordinator Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Bertugas menerima, mengkaji, dan menindaklanjuti pengaduan atau informasi masyarakat yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran keimigrasian, keberadaan dan kegiatan orang asing, serta permasalahan lain yang menjadi kewenangan fungsi intelijen dan penindakan keimigrasian. Penanganan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip kerahasiaan informasi yang berlaku.

Anggota: Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian

Bertugas membantu melakukan pemeriksaan awal terhadap pengaduan atau informasi masyarakat yang berkaitan dengan fungsi intelijen keimigrasian, melakukan pengumpulan dan pengolahan informasi sesuai kewenangan, serta menyampaikan hasil penelaahan kepada koordinator bidang untuk ditindaklanjuti.

7. Koordinator Bidang Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian

Bertugas mengoordinasikan penanganan pengaduan yang disampaikan melalui media digital dan sarana komunikasi, termasuk website, media sosial, serta saluran komunikasi elektronik lainnya. Koordinator memastikan pengaduan yang diterima melalui kanal digital dicatat, diverifikasi, dan diteruskan kepada bidang terkait sesuai dengan substansi pengaduan.

Anggota:

a. Norma Ulfah Sayuti — Admin Media Sosial

Bertugas memantau pesan, komentar, dan pengaduan yang masuk melalui akun media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, memberikan respons awal sesuai kewenangan, serta meneruskan pengaduan yang memerlukan penanganan lebih lanjut kepada petugas atau bidang terkait.

b. Eka Sulistiya Rini — Admin Website

Bertugas memantau dan mengelola pengaduan yang disampaikan melalui website resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, melakukan pencatatan dan penerusan pengaduan kepada bidang terkait, serta memastikan informasi layanan pengaduan pada website disajikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

c. Rian Saputra — Admin Ruang dan Kotak Pengaduan serta Media Massa

Bertugas menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui ruang pengaduan maupun melalui kotak pengaduan. Selain itu, petugas membantu memantau informasi dan pengaduan yang disampaikan melalui media massa, melakukan pencatatan, serta meneruskan pengaduan kepada koordinator bidang sesuai dengan substansi permasalahan.

KETENTUAN PELAKSANAAN

1. Setiap anggota Unit Layanan Pengaduan wajib melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan, tanggung jawab, dan bidang tugas masing-masing.
2. Setiap pengaduan yang diterima wajib dicatat dan didokumentasikan secara tertib sebagai bahan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan.
3. Pengaduan diteruskan kepada bidang terkait berdasarkan substansi permasalahan untuk dilakukan verifikasi dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Setiap bidang yang menerima pengaduan wajib menyampaikan perkembangan dan hasil tindak lanjut kepada Ketua Tim melalui Sekretaris.
5. Identitas pelapor dan informasi pengaduan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Dalam hal pengaduan berada di luar kewenangan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, pengaduan ditangani sesuai mekanisme penerusan kepada instansi atau pihak yang berwenang.
7. Ketua Tim melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan pengaduan serta melaporkan hasilnya kepada Penanggung Jawab secara berkala.

Kepala Kantor,

KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN RI
KENDARI

Muhammad Novrian Jaya