



**KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MADIUN
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR: W.15.IMI.IMI.7-0618-PW.06.04 TAHUN 2025

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MADIUN**

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MADIUN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Madiun, dipandang perlu membentuk tim pengelola keluhan dan penanganan pengaduan masyarakat untuk menampung, memfasilitasi, dan memberikan respon atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian;
- b. bahwa pejabat dan pegawai yang ditunjuk dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu sebagai petugas penanganan pengaduan dalam pelayanan keimigrasian.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia;
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: 57 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-1347.UM.01.10 Tanggal 05 Juli Tahun 2011 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MADIUN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MADIUN.
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dengan susunan sebagai berikut:

NO	NAMA	NIP	KETERANGAN
1	GILANG DANURDARA	198607252006041001	PEMBINA
2	NORA MARTINA S.	198203222002122001	PENANGGUNG JAWAB
3	ADITYA YUSUF NURFAHDIAN	199403232016081001	KOORDINATOR
4	SONY FAHRUDIANTO	198612292010121001	PETUGAS MONITORING WEBSITE, EMAIL, MEDIA SOSIAL, E- LAPOR dan WBS
5	PUNGKY ANGGITA WILUJENG	199608272019012001	PETUGAS CUSTOMERCARE
6	SUHARSONO	199312292017121002	PETUGAS ADMINISTRASI DAN PELAPORAN
7	DESSY RATNA WANDARI	199412132019012001	PETUGAS ADMINISTRASI DANPELAPORAN

- KEDUA : Tugas dan kewenangan tim adalah sebagai berikut:
1. Menerima dan melayani pengaduan masyarakat baik melalui lisan, media massa, form suara masyarakat, telepon, WhatsApp, email, laman www.lapor.go.id maupun media sosial;
 2. Memberikan respon atau tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan;
 3. Memberikan respon terhadap kritik dan saran masyarakat melalui lisan, media massa, form suara masyarakat, telepon, email maupun media sosial;
 4. Memberikan informasi lainnya yang diperlukan pelapor selama informasi tersebut tidak bersifat rahasia;
 5. Menyiapkan dan melaporkan rekapitulasi data penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha Direktorat Jenderal Imigrasi;
 6. Melakukan pengawasan terhadap setiap penanganan pengaduan masyarakat;
 7. Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul atas kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dibebankan pada DIPA Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan pembetulan seperlunya.

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 10 Maret 2025

Kepala,



Gilang Danurdara

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Imigrasi;
2. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Jawa Timur;
3. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha;
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.