



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG
NOMOR : WIM.6.IMI.1-675.TI.06.05 TAHUN 2026

TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

KEPALA KANTOR IMIGRASI PALEMBANG

- Menimbang :
- a. Bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - b. Bahwa nama yang tercantum sebagaimana dalam daftar lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Tahun 2026;
 - c. Bahwa sehubungan dengan point a dan b di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang tentang TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Tahun 2026;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2013);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 157 tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
8. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
11. Petunjuk Dirjenim nomor IMI-1347.UM.01.10 tahun 2011 Tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG.
- KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Tahun 2026 sebagaimana yang tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim yang dimaksud dalam Diktum KESATU memiliki tugas antara lain:
1. Menerima Pengaduan baik yang disampaikan secara langsung (walk in) maupun melalui nomor layanan informasi/pengaduan atau media sosial dan E-Lapor;
 2. Mencatat dalam buku register dan memberikan tanda terima bagi pelapor yang menyampaikan pengaduannya secara langsung (walk in);
 3. Menyalurkan pengaduan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja sejak pencatatan dalam buku register pengaduan kepada Kepala Kantor Imigrasi;
 4. Menindaklanjuti penanganan pengaduan melalui mekanisme pemeriksaan, konfirmasi dan klarifikasi;
 5. Memberikan rekomendasi tindak lanjut sesuai hasil pemeriksaan, konfirmasi dan klarifikasi kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.
- KETIGA : Segala bentuk pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara resmi, baik langsung maupun tidak langsung melalui :
1. Loker Layanan Pengaduan Masyarakat
 2. Website : <https://palembang.imigrasi.go.id/web/>
 3. Email : humasimigrasipalembang@gmail.com
 4. SP4N Lapor: www.lapor.go.id
 5. SMS/WhatsApp/call : 0811-7892-601

6. Sosial Media Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

- Facebook : Imigrasi Palembang
- Twitter : @imigrasiPLG
- Instagram : imigrasi_palembang

7. Google Review

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada daftar isian kegiatan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang melalui DIPA Anggaran Tahun 2026 Nomor: SP DIPA 137.03.2.692827/2026 Tahun Anggaran 2026.
- KELIMA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2026 melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA sejak tanggal ditetapkan sampai dengan akhir bulan Desember 2026 dengan penuh tanggung jawab
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di Palembang
Pada tanggal 29 April 2026
KEPALA KANTOR,

\$(ttd_pengirim}



KHAIRIL MIRZA

Tembusan :

1. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Sumatera Selatan;
2. Pegawai yang bersangkutan.

LAMPIRAN

Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi
Kelas I TPI Palembang
Nomor : WIM.6.IMI.1-675.TI.06.05
Tahun 2026
Tanggal : 29 April 2026

No	Nama	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1	Lucky Budi Dharmawan NIP. 198301102003121001	Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	Penanggung Jawab
2	Firqi Yoga Agustian NIP. 199508042021011001	Kepala Sub Seksi Informasi Komunikasi Keimigrasian	Koordinator
3	Illona Maheswari NIP. 200405122025062004	Pemeriksa Keimigrasian Pemula	Admin

Kepala Kantor,

\$(ttd_pengirim)



KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Khairil Mirza