



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI BONTANG

NOMOR: WIM.18.IMI.7- 1132.PW.02.01 TAHUN 2025

TENTANG
KOMPENSASI PELAYANAN
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI BONTANG

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI BONTANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melakukan suatu inovasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat khususnya pelayanan jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Bontang;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang mengajukan permohonan pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Bontang.

Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;

b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

c. Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;

d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

e. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;

KEDUA : Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2024 ...

- f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- h. 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 Nomor 23 Tahun 2019; dan
- i. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Pengawasan Keimigrasian dan Tindakan Administratif Keimigrasian.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI BONTANG TENTANG KOMPENSASI LAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI BONTANG.
- KESATU : Pedoman pemberian kompensasi pada pengguna jasa di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Bontang tahun 2025, dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada Masyarakat;
- KEDUA : Pemberian kompensasi layanan kepada masyarakat pengguna jasa dilakukan apabila pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pengguna layanan tidak dilayani dalam waktu lebih dari satu jam, maka diberikan kompensasi berupa:
1. Penyampaian informasi kepada pemohon melalui pesan singkat (SMS/WhatsApp) terkait keterlambatan pelayanan.
 2. Pemberian souvenir sebagai bentuk permohonan maaf dan apresiasi kepada pemohon atas kesabaran menunggu pelayanan;
- KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Bontang Nomor: SP DIPA-137.03.2.692832/2025 tanggal 02 Desember 2024;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila ternyata ...

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan/kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya

Ditetapkan di Bontang
pada tanggal 13 November 2025

KEPALA KANTOR,



KHAIRIL ANWAR