



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA

KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR

NOMOR : W.15.IMI.IMI-6.0722.OT.02.02 TAHUN 2024

TENTANG

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR
TAHUN 2024**

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan keimigrasian adalah petugas yang melaksanakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pemohon penerbitan paspor dan Warga Negara Asing yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar;
 - b. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar maka perlu dilakukan upaya meningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar;
 - c. bahwa penerima layanan adalah masyarakat yang mendapatkan pemenuhan kebutuhan layanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar;
 - d. bahwa sesuai dengan pertimbangan tersebut maka perlu ditetapkan ketentuan pemberi kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- Mengingat :
1. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 3. Undang – undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;

7. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH- 05.OT.02.01 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
8. Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar Nomor W.15.IMI.IMI-6.OT.02.02-0721 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR**

KESATU : Menerapkan kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar;

KEDUA : Ketentuan mengenai pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar;

KETIGA : Hal – hal yang belum diatur dalam lampiran keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan surat keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sesuai dengan kebutuhan;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Blitar
pada tanggal : 25 Februari 2024 Kepala
Kantor



Ditandatangani secara elektronik oleh :

AriefYudistira
NIP 198309192008011002

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA
LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR LAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR**

KETENTUAN UMUM

A. Tujuan

1. Meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintahan.

B. Maksud

1. Sebagai bagian dari komitmen Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan keimigrasian;
3. Sebagai tolak ukur bagi satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Sebagai pedoman bagi satuan kerja dalam menyusun standar pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

1. Pelayanan Keimigrasian yang diatur di dalam Standar Pelayanan adalah pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar;
2. Standar Pelayanan Keimigrasian adalah pelayanan yang memberikan pedoman bagi satuan kerja untuk menyusun standar pelayanan publik.
3. Standar Pelayanan yang harus disusun oleh satuan kerja harus:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu
 - d. Biaya atau tarif
 - e. Produk Layanan
 - f. Sarana dan prasarana
 - g. Kompetensi pelaksana
4. Secara umum Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menyediakan pelayanan sebagai berikut :
 - a. Pelayanan keimigrasian
 - b. Pelayanan bantuan hukum
 - c. Pelayanan pengaduan
 - d. Pelayanan permohonan informasi

D. Pengertian

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga Negara dan penduduk atas waktu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;

3. Pelayanan Keimigrasian adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan dalam hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip layanan publik;
4. Penyelenggara pelayanan keimigrasian yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap satuan kerja yang melakukan kegiatan pelayanan keimigrasian;
5. Pelaksana pelayanan keimigrasian yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan keimigrasian;
6. Masyarakat adalah seluruh pihak baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan keimigrasian baik secara langsung maupun tidak langsung;
7. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam keputusan dan/atau kebijakan kepala kantor atau yang di atasnya.

E. Pejabat penanggung jawab pelayanan keimigrasian

1. Pejabat penanggung jawab pelayanan keimigrasian
 - a. Penyelenggara pelayanan keimigrasian; dan
 - b. Pelaksana pelayanan keimigrasian.
2. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
 - a. Adil dan tidak diskriminatif;
 - b. Cermat;
 - c. Sopan, santun, dan ramah;
 - d. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
 - e. Professional;
 - f. Tidak mempersulit;
 - g. Patuh terhadap perintah atasan yang sah dan wajar;
 - h. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - i. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - j. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - k. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - l. Tidak menyimpang dari prosedur.

F. Ketentuan mengenai pemberian kompensasi kepada penerima layanan yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), adalah sebagai berikut :

1. Bahwa untuk kompensasi tersebut berupa permintaan maaf dan pelayanan bebas antrian atau pelayanan prioritas pada hari tersebut serta mendapatkan souvenir secara gratis sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa syarat dan ketentuan yang dapat diajukan klaim oleh penerima layanan antara lain :
 - a. Khusus untuk permohonan Paspor Baru / Penggantian;
 - b. Pemohon mendapatkan layanan di atas 2 (dua) jam terhitung sejak mendapatkan nomor antrian pengambilan biometrik dan sidik jari;
 - c. Pemohon telah melakukan antrian Paspor Online atau M-Paspor dan terdaftar di antrian SMART;
 - d. Pemohon dapat klaim Layanan Kompensasi di petugas pada ruang pengaduan;
 - e. Klaim tidak berlaku bagi pemohon Paspor Rusak/Hilang;
 - f. Layanan Kompensasi tidak berlaku jika sistem mengalami gangguan;

- g. Data / dokumen berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon tidak dalam proses peninjauan sebab ditemukannya kecurigaan.
3. Bahwa dalam hal terdapat lebih dari satu penerima layanan yang diberikan kompensasi akan diberikan nomor antrian yang terpisah dan nomor antrian penerima layanan yang lain.



Kepala Kantor



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Arief Yudistira

NIP.198309192008011002