

PETUNJUK DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI  
NOMOR IMI-1347.LM.01.10 TAHUN 2011  
TENTANG  
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BAB I  
PENDAHULUAN

1. Maksud dan Tujuan.

A. Maksud.

Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan untuk memberikan acuan yang jelas dalam merespon laporan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat, efisien dan efektif.

B. Tujuan.

1. Memberikan pelayanan cepat dan tanggap atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian;
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian;
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Imigrasi dan jajarannya; dan
4. Mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan keimigrasian.

2. Ruang Lingkup.

Petunjuk Pelaksanaan ini meliputi pokok-pokok sebagai berikut:

- A. Ketentuan Umum;
- B. Prinsip Penanganan Pengaduan;
- C. Fungsi dan Jenis Pelayanan Pengaduan;
- D. Kewenangan;
- E. Sumber, Materi dan Media Pengaduan;
- F. Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan;
- G. Pembuktian Pengaduan;
- H. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor;
- I. Pelaporan dan Pengarsipan;
- J. Anggaran; dan
- K. Ketentuan Penutup.

3. Dasar.

- A. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

- B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- C. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
- D. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
- E. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor MM.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- F. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
- G. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

## BAB II

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi ini yang dimaksud dengan:

1. Masyarakat adalah perorangan, kelompok baik yang berbadan hukum maupun yang non badan hukum yang merasa tidak puas atas pelayanan keimigrasian.
2. Unit Kerja Pengaduan yang selanjutnya disebut Unit Kerja adalah Direktorat Jenderal Imigrasi, Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kantor Imigrasi, dan Rumah Detensi Imigrasi.
3. Pegawai Imigrasi adalah Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan tugas dan mempunyai wewenang serta tanggung jawab di bidang keimigrasian.
4. Aparat adalah Pegawai Imigrasi di Direktorat Jenderal Imigrasi, Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kantor Imigrasi dan Rumah Detensi Imigrasi yang meliputi Pegawai Struktural dan Non Struktural.
5. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Pengaduan adalah laporan yang bersifat lisan atau tertulis yang mengandung informasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparat imigrasi, yang berasal baik dari masyarakat maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan menyangkut pelayanan keimigrasian.

6. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Penanganan Pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klarifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan.
7. Loker Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Loker Pengaduan adalah unit kerja khusus yang ditunjuk untuk menangani pengaduan masyarakat pada Direktorat Jenderal Imigrasi, Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kantor Imigrasi, dan Rumah Detensi Imigrasi.
8. Petugas Loker Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Petugas Loker adalah Petugas Imigrasi pada Bidang/Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, Subseksi Informasi dan Sarana, Komunikasi dan Pengawasan atau yang ditunjuk untuk melayani masyarakat dalam menerima pengaduan, memberikan respon terhadap pengaduan, dan memberikan informasi lain yang diperlukan masyarakat atau pelapor berkaitan dengan pengaduan masyarakat.
9. Pelapor adalah warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang menyampaikan pengaduan kepada Direktorat Jenderal Imigrasi, Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kantor Imigrasi dan Rumah Detensi Imigrasi.
10. Terlapor adalah Pegawai Imigrasi pada Unit Kerja Direktorat Jenderal Imigrasi, Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kantor Imigrasi dan Rumah Detensi Imigrasi yang diduga melakukan penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku.
11. Penyaluran adalah proses kegiatan untuk menyalurkan pengaduan masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai dengan struktur kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Pemeriksaan adalah kegiatan untuk memperoleh bukti fisik, dokumenter, lisan, perhitungan, ahli atau bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan yang diadukan.
13. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
14. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan untuk memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan.
15. Tindak Lanjut adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada Unit Kerja yang berwenang atas rekomendasi aparat pengawasan berdasarkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang disampaikan.
16. Rekomendasi adalah usul atau saran berdasarkan pendapat atau kesimpulan dari hasil pemeriksaan terhadap pengaduan.

**BAB III**  
**PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN**

**Pasal 2**

- (1) Setiap tahapan Penanganan Pengaduan harus mengacu pada prinsip dan nilai dasar penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Penerimaan Satu Pintu, yaitu setiap Pengaduan harus disampaikan dan diterima di Loker Pengaduan;
  - b. Obyektivitas, yaitu Penanganan Pengaduan dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan;
  - c. Efektif dan Efisien, yaitu Penanganan Pengaduan dilakukan secara tepat sasaran, hemat dari segi sumber daya, tenaga, biaya dan tepat waktu;
  - d. Akuntabilitas dan Transparansi, yaitu proses Penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. Kerahasiaan, yaitu Penanganan Pengaduan dilakukan secara hati-hati dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan materi laporan;
  - f. Adil dan Seimbang, yaitu dalam Penanganan Pengaduan baik pelapor maupun terlapor memiliki hak dan diberi kesempatan sama untuk didengar keterangannya, serta dilakukan proses pencarian fakta secara menyeluruh; dan
  - g. Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan.
- (3) Nilai dasar penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Berani, yaitu mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan Penanganan Pengaduan;
  - b. Integritas, yaitu mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
  - c. Tangguh, yaitu tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
  - d. Inovatif, yaitu selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

**BAB IV**  
**FUNGSI DAN JENIS PELAYANAN PENGADUAN**

**Pasal 3**

Pelayanan Pengaduan berfungsi untuk:

- a. memperkuat mekanisme pengendalian dan pembinaan pegawai;
- b. memperkuat mekanisme pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian;

- c. memperkuat fungsi pertanggungjawaban Direktorat Jenderal Imigrasi, Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kantor Imigrasi, dan Rumah Detensi Imigrasi; dan
- d. memperkuat pelaksanaan fungsi penyebaran informasi publik yang akurat, transparan dan akuntabel.

#### Pasal 4

Jenis pelayanan Pengaduan yang diterima di Loker Pengaduan meliputi:

- a. Pengaduan mengenai aspek pelayanan;
- b. Pengaduan mengenai aspek pengawasan orang asing;
- c. Pengaduan mengenai aspek penegakan hukum; dan
- d. Pengaduan mengenai aspek perilaku Pegawai Imigrasi.

### BAB V

#### KEWENANGAN

#### Pasal 5

Penanganan Pengaduan dilaksanakan pada:

- a. Direktorat Jenderal Imigrasi;
- b. Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- c. Kantor Imigrasi; dan
- d. Rumah Detensi Imigrasi.

#### Pasal 6

- (1) Penanganan Pengaduan pada Direktorat Jenderal Imigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dilaksanakan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi u.p. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha.
- (2) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan baik atas inisiatif sendiri maupun perintah Direktur Jenderal Imigrasi terhadap adanya Pengaduan yang melibatkan Unit Kerja atau Aparat pada:
  - a. Direktorat Jenderal Imigrasi;
  - b. Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
  - c. Kantor Imigrasi; dan
  - d. Rumah Detensi Imigrasi.
- (3) Penanganan Pengaduan yang melibatkan Unit Kerja atau aparat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi u.p. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha dalam hal:
  - a. terlapor telah pindah tugas dari kantor di mana peristiwa atau perbuatan yang dilaporkan terjadi ke kantor lain yang berada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berbeda;

- b. Pengaduan bersifat penting atau menarik perhatian publik; dan/atau
- c. Penanganan Pengaduan oleh Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kepala Kantor Imigrasi, atau Kepala Rumah Detensi Imigrasi tidak sesuai dengan prinsip Penanganan Pengaduan.

#### Pasal 7

- (1) Penanganan Pengaduan pada Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b dilaksanakan oleh Kepala Divisi Keimigrasian u.p. Kepala Bidang Intelijen, Penindakan dan Sistem Informasi Keimigrasian dan dibantu oleh Kepala Subbidang Sistem Informasi Keimigrasian.
- (2) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baik atas inisiatif sendiri maupun perintah Direktur Jenderal Imigrasi dan/atau Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap pengaduan yang melibatkan Unit Kerja atau aparat pada Kantor Imigrasi dan Rumah Detensi Imigrasi yang berada di bawah kendalinya.

#### Pasal 8

- (1) Penanganan Pengaduan pada Kantor Imigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c dilaksanakan oleh:
  - a. Kepala Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus;
  - b. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I dan Kantor Imigrasi Kelas II; dan
  - c. Kepala Subseksi Informasi dan Sarana, Komunikasi dan Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas III.
- (2) Kepala Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus atau Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian dapat ditunjuk Kepala Kantor Imigrasi untuk melakukan bantuan Penanganan Pengaduan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- (3) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baik atas inisiatif sendiri maupun perintah Direktur Jenderal Imigrasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, atau Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap Pengaduan yang melibatkan Unit Kerja yang bersangkutan.

#### Pasal 9

- (1) Penanganan Pengaduan pada Rumah Detensi Imigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d dilaksanakan oleh:
  - a. Kepala Bidang Registrasi dan Perawatan pada Rumah Detensi Pusat; atau
  - b. Kepala Seksi Registrasi, Administrasi dan Pelaporan pada Rumah Detensi Imigrasi.

- (2) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baik atas inisiatif sendiri maupun perintah Direktur Jenderal Imigrasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, atau Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap Pengaduan yang melibatkan Unit Kerja yang bersangkutan.

#### Pasal 10

- (1) Pejabat yang berwenang melakukan Penanganan Pengaduan wajib menjunjung etika Penanganan Pengaduan.
- (2) Etika Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. etika terhadap pelapor;
  - b. etika terhadap terlapor; dan
  - c. etika terhadap sesama pejabat yang menangani Pengaduan.

#### Pasal 11

- (1) Etika terhadap pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
  - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses Pengaduan yang ditangani.
- (2) Etika terhadap terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b dengan menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah.
- (3) Etika terhadap sesama pejabat yang menangani Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c meliputi:
  - a. menjalin kerjasama kooperatif dengan Unit Kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - b. menggalang rasa kebersamaan;
  - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
  - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

### BAB VI

### SUMBER, MATERI DAN MEDIA PENGADUAN

#### Pasal 12

Pengaduan yang diterima di Locket Pengaduan dapat bersumber dari:

- a. masyarakat;
- b. lembaga negara;

- c. internal di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
- d. laporan atau surat kedinasan; dan/atau
- e. informasi lain yang berasal dari media massa atau isu yang berkembang.

#### Pasal 13

- (1) Materi pengaduan masyarakat berupa:
- a. pelayanan keimigrasian yang tidak memuaskan dan merugikan pihak yang berkepentingan atau masyarakat secara umum;
  - b. pelanggaran hukum keimigrasian;
  - c. penyalahgunaan wewenang/jabatan; dan/atau
  - d. pelanggaran administratif yaitu terjadinya kesalahan, kekeliruan atau kelalaian yang bersifat administratif.
- (2) Penyampaian materi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan cara:
- a. langsung oleh pelapor;
  - b. surat;
  - c. telepon;
  - d. faksimili;
  - e. *short message service* ;
  - f. *email* : *humas@imigrasi.go.id* ; dan
  - g. *website* : *www.imigrasi.go.id*.

#### Pasal 14

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 memuat tentang:

- a. perbuatan yang dilaporkan;
- b. identitas aparat yang dilaporkan, termasuk jabatan dan tempat terlapor bertugas;
- c. bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat laporan; dan
- d. identitas pelapor.

#### Pasal 15

Setiap Unit Kerja dalam rangka memfasilitasi penerimaan Pengaduan selain pada Loker Pengaduan wajib untuk:

- a. membangun *Website* mengenai Unit Kerja-nya yang memuat menu Pengaduan dan tanya jawab; dan
- b. menyediakan email dan media Pengaduan lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2); dan
- c. menyediakan kotak Pengaduan yang mudah diakses masyarakat.



**BAB VII**  
**PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN**

**Pasal 16**

- (1) Laporan Pengaduan yang diterima harus terlebih dahulu dilakukan penelaahan awal untuk menentukan layak atau tidak layaknya untuk ditindaklanjuti.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kegiatan yang mempelajari aktivitas obyek pemeriksaan, kondisi dan latar belakang pengaduan, ketentuan peraturan perundang-undangan terkait, serta laporan dan dokumen yang berkenaan untuk mengetahui layak atau tidaknya Pengaduan dan menentukan tahapan pengelolaan Pengaduan.

**Pasal 17**

Laporan Pengaduan yang layak ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. identitas pelapor jelas, substansi/materi pengaduan logis dan memadai, dan direkomendasikan untuk segera dilakukan pemeriksaan guna membuktikan kebenaran informasinya;
- b. identitas pelapor tidak jelas namun substansi/materi pengaduan logis dan memadai, dan tetap direkomendasikan untuk segera dilakukan pemeriksaan guna membuktikan kebenaran informasinya;
- c. identitas pelapor jelas namun substansi/materi pengaduan tidak logis dan tidak memadai, dan tetap direkomendasikan guna dilakukan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; atau
- d. permasalahan yang serupa dengan Pengaduan yang sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dan direkomendasikan guna dijadikan tambahan informasi lebih lanjut.

**Pasal 18**

Laporan Pengaduan yang tidak layak ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. identitas pelapor tidak jelas dan tidak disertai data yang layak untuk menunjang informasi yang diajukan;
- b. identitas pelapor tidak jelas dan tidak menunjuk substansi secara jelas,
- c. terlapor sudah tidak lagi bekerja sebagai Pegawai Imigrasi; dan
- d. perbuatan yang terjadi lebih dari 30 (tiga puluh) hari sebelum Pengaduan diterima oleh Locket Pengaduan.

**Pasal 19**

- (1) Petugas Locket menerima Pengaduan melalui tahapan kegiatan meliputi:
  - a. penerimaan Pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui pos atau media elektronik;
  - b. pencatatan nomor dan tanggal penerimaan, pokok materi Pengaduan, dan identitas pelapor apabila diketahui pada Buku Register Pengaduan Unit Kerja;

- c. pemberian tanda terima sesuai dengan format yang ditentukan bagi pelapor menyampaikan pengaduannya secara langsung;
  - d. penyaluran Pengaduan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja sejak pencatatan dalam Buku Register Pengaduan Unit Kerja kepada:
    1. Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi u.p. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha, bagi Pengaduan yang diterima di Locket Pengaduan Direktorat Jenderal Imigrasi;
    2. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, bagi Pengaduan yang diterima di Locket Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
    3. Kepala Kantor Imigrasi, bagi Pengaduan yang diterima di Locket Pengaduan Kantor Imigrasi; atau
    4. Kepala Rumah Detensi Imigrasi, bagi pengaduan yang diterima di Locket Pengaduan Rumah Detensi Imigrasi.
- (2) Pengaduan yang diterima Unit Kerja selain Direktorat Jenderal Imigrasi harus diteruskan kepada Locket Pengaduan Direktorat Jenderal Imigrasi dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja untuk pemantauan.

#### Pasal 20

- (1) Petugas Locket pada Locket Pengaduan Direktorat Jenderal Imigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) wajib meneliti isi Pengaduan yang diterima dan mencatat nomor pendaftaran dan tanggal penerimaan Pengaduan, identitas pelapor, aparat terlapor, dan materi Pengaduan dalam Buku Register Pengaduan Unit Kerja.
- (2) Petugas Locket Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pengelompokan Pengaduan berdasarkan jabatan dan/atau status kepegawaian terlapor sebagai berikut:
  - a. Jabatan, terdiri atas:
    1. Pejabat di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
    2. Pejabat pada Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
    3. Pejabat pada Kantor Imigrasi; atau
    4. Pejabat pada Rumah Detensi Imigrasi;
  - b. Status Kepegawaian Terlapor, terdiri atas:
    1. Pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
    2. Pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi; atau
    3. Pegawai di lingkungan Rumah Detensi Imigrasi.

#### Pasal 21

- (1) Pengelompokan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2), menentukan kewenangan Penanganan Pengaduan oleh Unit Kerja.
- (2) Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi selama proses Penanganan Pengaduan, melakukan:
  - a. pencatatan dan pemantauan setiap perkembangan terakhir dari Penanganan Pengaduan dalam Buku Register Pengaduan Unit Kerja;

- b. penyampaian tanggapan kepada Petugas Loker pengaduan pada Unit Kerja asal pengirim/penyampai; dan
- c. penetapan status penanganan berdasarkan bukti penanganan dari Unit Kerja, terdiri:
  1. dalam proses; atau
  2. selesai penanganan.

#### Pasal 22

- (1) Kepala Unit Kerja dalam rangka Penanganan Pengaduan dapat melaksanakan koordinasi bersifat internal maupun eksternal.
- (2) Koordinasi bersifat internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan antara pejabat yang menangani Pengaduan dengan pejabat dalam 1 (satu) Unit Kerja atau dengan pejabat di lingkungan Unit Kerja lain.
- (3) Koordinasi bersifat eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dibentuk dengan unsur keanggotaan terdiri atas:
  - a. Pejabat pada Unit Kerja;
  - b. Pejabat dinas di daerah yang mempunyai lingkup tugas komunikasi dan informasi;
  - c. anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia di daerah;
  - d. anggota Organisasi Masyarakat atau Lembaga Swadaya Masyarakat; dan
  - e. pemuka daerah setempat.

### BAB VIII

#### PEMBUKTIAN PENGADUAN

#### Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Penanganan Pengaduan dilakukan untuk pembuktian kebenaran substansi melalui kegiatan yang meliputi:
  - a. Pemeriksaan;
  - b. Konfirmasi; dan
  - c. Klarifikasi.
- (2) Kesimpulan atau pendapat sebagai hasil pemeriksaan, konfirmasi dan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar untuk diterbitkannya rekomendasi.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan pimpinan untuk menetapkan keputusan dan dapat diteruskan kepada Majelis Kode Etik untuk proses pengambilan keputusan lebih lanjut.

#### Pasal 24

- (1) Kegiatan pemeriksaan dalam Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a dilakukan dengan:

- a. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
  - b. memaparkan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus yang ditangani; dan
  - c. merumuskan arah pembuktian Pengaduan ada atau tidak adanya pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kegiatan konfirmasi dalam Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf b dilakukan dengan:
- a. mengidentifikasi terlapor; dan
  - b. mencari informasi tambahan sebagai bahan pendukung dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan.
- (3) Kegiatan klarifikasi dalam Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf c dilakukan dengan:
- a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
  - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang disampaikan oleh pihak yang dimintakan penjelasan.

#### Pasal 25

Penanganan Pengaduan harus diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pasal 26

Pengaduan yang mengandung unsur tindak pidana dapat diteruskan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

### BAB IX

#### PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

#### Pasal 27

- (1) Pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan oleh aparat berhak atas perlindungan tertentu.
- (2) Perlindungan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. tidak dapat dituntut secara hukum atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan selama proses pembuktian pengaduan;
  - b. perlindungan administratif akan kerahasiaan identitasnya sebagai pelapor selama pengaduannya belum ditangani aparat penegak hukum; dan/atau
  - c. perlindungan sebagai saksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal Pengaduan sudah ditangani aparat penegak hukum.

## Pasal 28

- (1) Terlapor yang diadukan pelapor berhak atas perlindungan tertentu.
- (2) Perlindungan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. perlakuan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai dengan hasil telaahan, pemeriksaan, konfirmasi, dan klarifikasi dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan; dan/atau
  - b. tidak diberikannya sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, pemeriksaan, konfirmasi, dan klarifikasi.

## BAB X

### PELAPORAN DAN PENGARSIPAN

## Pasal 29

Petugas Locket menyusun data laporan Penanganan Pengaduan secara periodesasi meliputi:

- a. laporan bulanan;
- b. laporan tengah tahunan; dan
- c. laporan akhir tahunan.

## Pasal 30

- (1) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a memuat data:
  - a. jumlah Pengaduan yang masuk dalam satu bulan terakhir;
  - b. jumlah Pengaduan yang tengah ditangani dan status penanganannya;
  - c. jumlah Pengaduan yang telah selesai ditangani; dan
  - d. jumlah sisa Pengaduan pada waktu berjalan.
- (2) Laporan tengah tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b memuat data:
  - a. jumlah Pengaduan yang masuk dalam setengah tahun terakhir;
  - b. jumlah Pengaduan yang tengah ditangani dan status penanganannya;
  - c. jumlah Pengaduan yang telah selesai ditangani; dan
  - d. jumlah sisa Pengaduan pada waktu berjalan.
- (3) Laporan akhir tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf c memuat data:
  - a. rekapitulasi jumlah Pengaduan yang masuk dalam satu tahun terakhir; dan
  - b. rekapitulasi jumlah Penanganan yang dilakukan untuk setiap Pengaduan.

## Pasal 31

- (1) Petugas Locket pada Direktorat Jenderal Imigrasi menyampaikan laporan bulanan, tengah tahunan dan laporan akhir tahunan Penanganan Pengaduan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi.

- (2) Petugas Locket pada Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menyampaikan laporan bulanan, tengah tahunan dan laporan akhir tahunan Penanganan Pengaduan kepada Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (3) Petugas Locket pengaduan pada Kantor Imigrasi menyampaikan laporan bulanan, tengah tahunan dan laporan akhir tahunan Penanganan Pengaduan kepada Kepala Kantor Imigrasi.
- (4) Petugas Locket Pengaduan pada Rumah Detensi Imigrasi menyampaikan laporan bulanan, tengah tahunan dan laporan akhir tahunan Penanganan Pengaduan kepada Kepala Rumah Detensi Imigrasi.

#### Pasal 32

- (1) Setiap Unit Kerja wajib menyimpan berkas Pengaduan.
- (2) Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disimpan dalam dengan media penyimpanan berupa:
  - a. map;
  - b. ordner; atau
  - c. kotak.
- (3) Penyusunan penyimpanan berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam arsip dilakukan berdasarkan urutan proses yang dilengkapi dengan daftar isi.

#### Pasal 33

- (1) Kepala Divisi Keimigrasian pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kepala Kantor Imigrasi, Kepala Rumah Detensi Imigrasi bertanggungjawab terhadap pengelolaan berkas pengaduan masyarakat pada kantor bersangkutan.
- (2) Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha pada Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi bertanggungjawab terhadap pengelolaan berkas pengaduan masyarakat pada Direktorat Jenderal Imigrasi.

### BAB XI ANGGARAN

#### Pasal 34

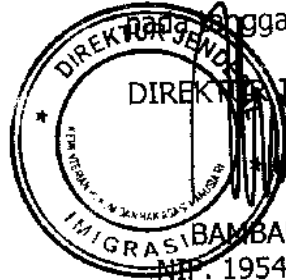
- (1) Setiap Kepala Unit Kerja wajib untuk melakukan perencanaan dan pengalokasian biaya untuk Penanganan Pengaduan.
- (2) Pengalokasian biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Unit Kerja masing-masing.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Petunjuk Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 04 Juli 2011



DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI,

BAMBANG IRAWAN, SE.  
NIP. 19540928 197903 1 002