



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA
Jalan Adi Sucipto Nomor 8 Colomadu Karanganyar
Telepon: (0271) 718479, Faksimile: (0271) 719887
Laman: <https://surakarta.imigrasi.go.id>, Pos-el: kanim_surakarta@imigrasi.go.id

**LAPORAN
TENTANG MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA
TRIWULAN II TAHUN 2026
(PERIODE 1 APRIL – 26 JUNI 2026)**

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah harus berjalan dengan maksimal dengan menerapkan asas *good governance*. Pelayanan publik yang adil dan berkualitas adalah kebutuhan seluruh masyarakat yang dalam penyelenggaraannya membutuhkan kontrol masyarakat. Salah satu bentuk dari kontrol masyarakat yang ada adalah berupa pengaduan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal sehingga pengaduan masyarakat berguna sebagai evaluasi organisasi dalam pelaksanaan standar pelayanan publik.

Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat merupakan hal yang penting, sehingga harus dikelola dengan baik dan solutif untuk masyarakat dan instansi. Untuk mendukung jalannya hal tersebut, maka segala bentuk aspirasi, kritikan dan aduan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugas tersebut dibentuklah Tim Sistem Pengendalian Internal Pemerintah. Nantinya, laporan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui sarana dan prasarana yang disediakan, akan ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klasifikasi, pemeriksaan, tindaklanjut dan terakhir penjatuhan hukuman. Seluruh tahapan tersebut akan dimonitoring dan dievaluasi secara berkala dengan jangka waktu antara per satu bulan atau per triwulan. Monitoring dan Evaluasi ini diharapkan akan menghasilkan catatan tertentu yang nantinya akan ditindaklanjuti demi peningkatan kualitas layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

2. Maksud dan tujuan

Maksud kegiatan ini adalah mengetahui, memonitor dan mengevaluasi bentuk kritik, saran, keluhan dan masukan dari masyarakat pemohon keimigrasian terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

Tujuan kegiatan ini adalah memastikan penanganan dan evaluasi dari pengaduan masyarakat yang masuk untuk peningkatan kualitas pelayanan publik demi terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan.

3. Ruang Lingkup

Kegiatan ini hanya membatasi tentang pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui sarana dan prasarana penanganan pengaduan oleh masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

4. Dasar

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- b. Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta Nomor: WIM.13.IMI.2-2421.PW.02.03 Tahun 2026 tentang Satuan Tugas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Tahun 2026 di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Kegiatan monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan dengan melihat aduan yang masuk melalui sarana dan prasarana layanan penanganan pengaduan masyarakat yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

C. HASIL YANG DICAPAI

Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini dilaksanakan dengan melihat aduan yang masuk pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta sebagaimana terlampir. Sesuai dengan data yang terhimpun, pada Triwulan II Tahun 2026 (periode 1 April s.d. 26 Juni 2026), terdapat 1 (satu) pengaduan masyarakat yang masuk melalui *whatsapp gate away*. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan dengan lebih memperhatikan

kelancaran dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan, serta evaluasi terhadap tanggapan petugas aduan dan kemampuan petugas layanan terhadap pertanyaan dan keluhan dari pemohon. Adapun monitoring dan evaluasi yang telah diinventarisir adalah sebagai berikut:

a. Permasalahan

Terdapat dugaan permasalahan terkait izin tinggal orang asing di wilayah Kabupaten Sragen;

b. Rekomendasi

Diperlukan adanya pengecekan lapangan oleh Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait dugaan permasalahan izin tinggal orang asing di wilayah Kabupaten Sragen.

D. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta secara umum telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2. Saran

Diperlukan tindak lanjut rekomendasi monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan publik agar pelayanan berjalan maksimal dan kepuasan masyarakat meningkat.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I (Periode 1 April s.d. 26 Juni 2026) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta disusun dengan sebenar-benarnya. Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat ke depannya.



Dikeluarkan di Karanganyar
pada tanggal 26 Juni 2026

Kepala Seksi Teknologi Informasi
dan Komunikasi Keimigrasian ,



KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Komarudin

Hasil Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat
Triwulan II Tahun 2026 (periode 1 April s.d. 26 Juni 2026)
pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta

No.	Kegiatan	Petugas aduan	Aduan periode 1 April s.d. 26 Juni 2026	Status Aduan
1.	Kotak Aduan	Fitrianto	0	Sudah ditindaklanjuti
2.	Media konsultasi tatap muka	Fitrianto	0	Sudah ditindaklanjuti
3.	Media Sosial Instagram (@kanimsurakarta)	Wakhid Aprizal Ma'ruf	0	Sudah ditindaklanjuti
4.	<i>Email</i>	Wakhid Aprizal Ma'ruf	0	Sudah ditindaklanjuti
5.	<i>Live Chat</i>	Wakhid Aprizal Ma'ruf	0	Sudah ditindaklanjuti
6.	Telepon	Ponco Kusuma Wardani	0	Sudah ditindaklanjuti
7.	SP4N Lapor	Ponco Kusuma Wardani	0	Sudah ditindaklanjuti
8.	<i>Whatsapp Gate Away</i>	Khoirul Muna	1	Sudah ditindaklanjuti
9.	<i>SMS Gate Away</i>	Khoirul Muna	0	Sudah ditindaklanjuti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA
Jalan Adi Sucipto Nomor 8 Colomadu Karanganyar
Telepon: (0271) 718479, Faksimile: (0271) 719887
Laman: <https://surakarta.imigrasi.go.id>, Pos-el: kanim_surakarta@imigrasi.go.id

LAPORAN BULANAN PENERIMAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA

BULAN APRIL 2026

NO	TANGGAL	PENGADUAN MASYARAKAT				KETERANGAN*
		JUMLAH PENERIMAAN	SEDANG DITANGANI	SELESAI DITANGANI	BELUM DITANGANI	
	-	-	-	-	-	NIHIL



Karanganyar, 7 Mei 2026

Kepala Seksi Teknologi Informasi
dan Komunikasi Keimigrasian ,



KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Komarudin
NIP. 197006181992031001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA
Jalan Adi Sucipto Nomor 8 Colomadu Karanganyar
Telepon: (0271) 718479, Faksimile: (0271) 719887
Laman: <https://surakarta.imigrasi.go.id>, Pos-el: kanim_surakarta@imigrasi.go.id

LAPORAN BULANAN PENERIMAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA

BULAN MEI 2026

NO	TANGGAL	PENGADUAN MASYARAKAT				KETERANGAN*
		JUMLAH PENERIMAAN	SEDANG DITANGANI	SELESAI DITANGANI	BELUM DITANGANI	
1	18/05/2026	1	0	1	0	'Sumber : Email dan Whatsapp Selamat pagi, kami mau melapor dugaan pelanggaran keimigrasian. Ada WNA China nama DU WEI paspor ER5376585. Saat ini berada di Penginapan di daerah Sragen (kami tidak tahu tepatnya). Namun WNA ini ingin membawa ponakan kami yg beralamat dirumah bapak Pardi dan Ibu Setyo RT:5 Desa Plosorejo, Kecamatan Gondang, Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah Kronologi: 1. Kami mendapat info WNA tersebut berencana menikah dan membawa keponakan kami usia 23 tahun ke China, infonya ini akan di bawa ke China akhir bulan Mei.Di bawa ke China dengan tujuan mengurus pernikahan di sana. Informasi yg kami dapat bahwa mereka berkenalan via Sosmed dan baru berlangsung 2 bulan ini. Komunikasi

						via Google Translate. Dan keponakan kami sudah di buatkan Passport juga. (Informasi saya dapt dari keluarga kami karena ponakan kami sulit di ajak komunikasi karena tertutup). Pihak keluarga besar sudah mengingatkan mengenai Kasus Perdagangan Manusia namun orang tua dan ponakan tidak mau mendengarkan. Infonya di iming-imingi uang. 2. Kami khawatir aktivitas ini melanggar aturan keimigrasian dan berpotensi tindak pidana perdagangan manusia. 3. Mohon dilakukan pemeriksaan terhadap status visa dan izin tinggal WNA tersebut. Kami lampirkan foto passpor WNA sebagai bukti. Jawaban : Halo kak, terima kasih banyak atas laporannya, segera kami lanjutkan ke bagian terkait
--	--	--	--	--	--	--



Karanganyar, 3 Juni 2026

Kepala Seksi Teknologi Informasi
dan Komunikasi Keimigrasian ,



KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Komarudin
NIP. 197006181992031001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA
Jalan Adi Sucipto Nomor 8 Colomadu Karanganyar
Telepon: (0271) 718479, Faksimile: (0271) 719887
Laman: <https://surakarta.imigrasi.go.id>, Pos-el: kanim_surakarta@imigrasi.go.id

LAPORAN BULANAN PENERIMAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA

BULAN JUNI 2026

NO	TANGGAL	PENGADUAN MASYARAKAT				KETERANGAN*
		JUMLAH PENERIMAAN	SEDANG DITANGANI	SELESAI DITANGANI	BELUM DITANGANI	
	-	-	-	-	-	NIHIL