



**LAPORAN
TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026**

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah harus dilaksanakan secara optimal dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*. Pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan merupakan kebutuhan seluruh Masyarakat, yang dalam pelaksanaannya memerlukan adanya pengawasan dari Masyarakat. Salah satu bentuk pengawasan tersebut diwujudkan melalui penyampaian pengaduan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal, sehingga pengaduan yang disampaikan Masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi organisasi dalam menjalankan standar pelayanan publik.

Dengan demikian, pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh Masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Pengaduan tersebut harus dikelola secara baik, efektif, dan solutif agar dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat maupun instansi pemerintah. Selain itu, berbagai bentuk aspirasi, kritik, dan aduan dari Masyarakat dapat dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, setelah dibentuknya satuan atau tim yang bertugas menangani pengaduan Masyarakat, diperlukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap bulan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian.

Pembentukan tim penanganan pengaduan Masyarakat tersebut selanjutnya diikuti dengan kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan setiap bulan, sehingga menghasilkan berbagai tindak lanjut sebagai Upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan.

2. Maksud dan tujuan

Maksud dari kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi, memantau, serta mengevaluasi berbagai bentuk kritik, saran, keluhan, dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat pemohon layanan keimigrasian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo.

Adapun tujuan kegiatan ini yaitu untuk memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat yang diterima dapat ditangani dan dievaluasi secara tepat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabel, dan transparan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini terbatas pada pengelolaan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai sarana dan prasarana penanganan pengaduan yang tersedia, khususnya pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo.

4. **Dasar hukum**

- a. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia;
- d. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi;
- e. Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo Nomor: WIM.13.IMI.7-994-OT.03.02 Tahun 2026 tanggal 26 Februari 2026 tentang Pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo;
- f. Keputusan Kepala Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo Nomor: WIM.13.IMI.7-1009 PW.06.02 Tahun 2026 tanggal 27 Februari 2026 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Kegiatan monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan dengan menelaah berbagai aduan, konsultasi, dan/ atau pertanyaan yang berkaitan dengan layanan keimigrasian yang diterima, serta meninjau sarana dan prasarana penanganan pengaduan Masyarakat yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo, yang meliputi:

- 1. Layanan pengaduan secara langsung
 - a. Loker/ruang pengaduan
 - b. Kotak khusus pengaduan
 - c. Layanan telepon kantor
- 2. Layanan pengaduan melalui media sosial
 - a. Aplikasi LAPOR
 - b. Email
 - c. Google Review
 - d. Whatsapp
 - e. Twitter
 - f. Instagram
 - Facebook

C. HASIL YANG DICAPAI

Berdasarkan hasil kegiatan monitoring terhadap rekapitulasi aduan, konsultasi, dan/atau pertanyaan mengenai layanan keimigrasian yang diterima melalui berbagai sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo, pada Triwulan I tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

NO	MEDIA PENGADUAN	PENGADUAN MASYARAKAT, KONSULTASI DAN/ATAU PERTANYAAN				KETERANGAN
		JUMLAH PENERIMAAN	JUMLAH PENANGANAN			
			BELUM DITANGANI	SEDANG DITANGANI	SELESAI DITANGANI	
1	Loket/Ruang Pengaduan	-	-	-	-	-
2	Kotak Pengaduan	-	-	-	-	-
3	Layanan	-	-	-	-	-

	Telepon Kantor					
4	Aplikasi LAPOR	-	-	-	-	-
5	Email	-	-	-	-	-
6	Google Review	1	-	-	1	Telah selesai ditindaklanjuti
7	Whatsapp	-	-	-	-	-
8	Twitter	-	-	-	-	-
9	Instagram	-	-	-	-	-
10	Facebook	-	-	-	-	Telah selesai ditindaklanjuti

Bahwa berdasarkan aduan, konsultasi dan/atau pertanyaan terkait layanan keimigrasian yang telah masuk, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Permasalahan
 - 1. Kurangnya pemahaman pemohon terhadap alur permohonan paspor melalui Mpaspor
- b. Rekomendasi
 - 1. Penjelasan alur Mpaspor melalui layanan Whatsapp Gateway untuk membantu proses pendaftaran

D. SIMPULAN DAN SARAN

- 1. Simpulan

Secara umum, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo telah menyelenggarakan pelayanan kepada Masyarakat dengan baik serta menunjukkan Tingkat profesionalitas yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- 2. Saran

Diperlukan adanya tindak lanjut terhadap rekomenddasasi hasil kegiatan monitoring dan evaluasi atas pengaduan masyarakat sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan publik. Langkah ini penting agar penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung secara optimal serta mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

E. PENUTUP

Dalam proses penanganan pengaduan masyarakat, diperlukan kegiatan evaluasi secara berkelanjutan guna mengetahui perkembangan serta dinamika pengaduan terkait pelaynan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo.

Dibuat di : Wonosobo
Pada Tanggal : 29 Juni 2026
Kepala Kantor

Taufan





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH
KANTOR IMIGRASI WONOSOBO
Jalan Raya Banyumas km 5,5 Selomerto Wonosobo 56361
Telepon : (0286) 321628, Faksimile : (0286) 325587
Laman: <https://wonosobo.imigrasi.go.id> Pos-el: kanim_wonosobo@imigrasi.go.id

**LAPORAN PENERIMAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI WONOSOBO
TRIWULAN II TAHUN 2026**

NO	TANGGAL	SARANA	PENERIMA	NAMA	ALAMAT	TLP.	E-MAIL	LOKASI	PIHAK YANG DILAPORKAN	URAIAN	TINDAK LANJUT
1	23 Juni 2026	Google Review	Seksi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo						Petugas pelayanan	Ybs menyampaikan ulasan, di google review ketidakpuasan pemohon terhadap proses pelayanan pembuatan paspor yang dinilai kurang melayani dengan baik pemohon yang kurang memahami alur pembuatan paspor melalui MPaspor	Seksi TIKIM selaku pengelola aplikasi telah melakukan <i>follow up</i> dengan memberikan jawaban di google review.