



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA

INSPEKTORAT JENDERAL

Yth. 1.Pimpinan Tinggi Madya;
2.Staf Ahli Menteri;
3.Staf Khusus Menteri;
4.Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi;
5.Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan;
6.Kepala Unit Pelaksana Teknis Imigrasi;
7.Kepala Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan.
di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan

SURAT EDARAN
NOMOR: INJ-119.OT.02.02 TAHUN 2026
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN TERINTEGRASI
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan suatu sistem pengawasan yang tidak hanya bersifat represif, tetapi juga mampu berfungsi secara preventif melalui deteksi dini terhadap setiap pengaduan yang terjadi di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Penguatan sistem pengawasan internal menjadi hal yang krusial guna meminimalisasi potensi terjadinya pelanggaran, baik yang berkaitan dengan kode etik dan kode perilaku, disiplin pegawai, maupun dugaan tindak pidana.

Salah satu upaya strategis yang dapat dilakukan adalah melalui penerapan pengelolaan pengaduan secara terintegrasi sebagai sarana pelaporan yang efektif, aman, dan terpercaya. Mekanisme ini diselenggarakan dengan menjamin kerahasiaan identitas pelapor serta memberikan perlindungan yang memadai guna mencegah segala bentuk intimidasi, ancaman, maupun tindakan balasan terhadap pelapor. Pengelolaan pengaduan terintegrasi merupakan mekanisme yang memberikan kesempatan kepada masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menyampaikan informasi mengenai dugaan pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

Dengan diterapkannya pengelolaan pengaduan secara terintegrasi, diharapkan dapat meningkatkan integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sistem ini juga diharapkan

mampu memperkuat kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, kode etik dan kode perilaku, dan standar pelayanan yang berlaku, serta meningkatkan efektivitas pengawasan internal sebagai bagian dari upaya pencegahan dan deteksi dini terhadap berbagai bentuk penyimpangan. Selain itu, keberadaan saluran pengaduan yang mudah diakses, aman, dan terpercaya merupakan instrumen penting dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat dan ASN dalam mengawasi penyelenggaraan pemerintahan. Melalui mekanisme ini, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dapat menumbuhkan budaya organisasi yang menjunjung tinggi nilai-nilai integritas, kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab, sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, perlu menetapkan Surat Edaran tentang Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan melalui aplikasi *Whistleblowing System* Imigrasi dan Pemasarakatan (WBS IMIPAS) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai pedoman dalam pelaksanaan penerimaan, penanganan, dan tindak lanjut dugaan pengaduan guna memastikan terselenggaranya mekanisme pengawasan yang efektif, terstruktur, transparan, dan berkelanjutan.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai petunjuk pelaksanaan bagi Inspektorat Jenderal dalam mengelola pengaduan secara terintegrasi melalui aplikasi WBS IMIPAS dan SP4N-LAPOR!. Surat Edaran ini disusun untuk memberikan acuan yang jelas, terarah, dan seragam dalam proses penerimaan, verifikasi, penanganan, tindak lanjut, pemantauan, dan pelaporan pengaduan, dengan tetap menjamin kerahasiaan identitas serta perlindungan terhadap pelapor.

b. Tujuan

Surat Edaran ini bertujuan untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, efektif, transparan, dan akuntabel melalui aplikasi WBS IMIPAS dan SP4N-LAPOR!, sebagai sarana pelaporan yang aman dan terpercaya bagi masyarakat dan ASN. Selain itu, Surat Edaran ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan internal, memperkuat integritas dan kepatuhan ASN terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menumbuhkan budaya organisasi yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas guna meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi :

- a. Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi WBS IMIPAS; dan
- b. Pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
- b. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
- c. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
- d. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6994);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6897);

- g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- h. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis ELEktronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
- i. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indoensia Tahun 2020 Nomor 650);
- k. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi Dan Pemasarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- l. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 983);
- m. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan No 4 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 985);
- n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
- o. Surat Edaran Mahkamah Agung No. 4 Tahun 2011 Tentang Perlakuan Bagi Pelapor Tindak Pidana (*Whistle Blower*) dan Saksi Pelaku yang Kerjasama (*Justice Collaborators*) di Dalam Perkara Tindak Pidana Tertentu.

5. Isi Surat Edaran

A. Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi WBS IMIPAS

Pelaporan pengaduan dugaan *fraud* yang dilakukan oleh ASN Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dapat dilaporkan melalui aplikasi WBS IMIPAS pada laman wbs.kemenimipas.go.id sebagai berikut:

1. Kriteria Pelapor dan Terlapor

a. Kriteria pelapor sebagai berikut:

1) Pelapor merupakan ASN Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan yang terdiri dari:

a) Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;

- b) Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan; dan
 - c) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK);
- 2) Masyarakat umum.
- b. Terlapor merupakan ASN Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan yang terdiri dari:
 - 1) Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
 - 2) Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan; dan
 - 3) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).
- 2. Jenis pelaporan

Jenis pelaporan pengaduan yang dapat disampaikan meliputi:

 - a. korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
 - b. penyalahgunaan wewenang;
 - c. pelanggaran disiplin;
 - d. pelanggaran kode etik dan kode perilaku;
 - e. penyimpangan pengelolaan keuangan dan BMN; dan
 - f. dugaan tindak pidana lainnya.
- 3. Persyaratan Pengaduan
 - a. Identitas Pelapor paling sedikit memuat data:
 - 1) Nama/alias;
 - 2) Nomor telepon aktif dan valid; dan
 - 3) Email aktif dan valid.
 - b. Identitas Terlapor paling sedikit memuat:
 - 1) Nama lengkap pegawai;
 - 2) Jabatan; dan
 - 3) Unit organisasi.
 - c. Substansi Pelaporan berupa kronologi kejadian yang memuat 5W+1H (*What/Apa?*, *When/Kapan?*, *Where/Dimana?*, *Who/Siapa?*, *Why/Kenapa?* *How/Bagaimana?*);
 - d. Bukti yang menunjukkan atau menjelaskan pengaduan berupa:
 - 1) Dokumen;
 - 2) Gambar/foto;
 - 3) Rekaman suara atau video; dan/atau
 - 4) Bukti lainnya.
 - e. Pelaporan tidak dapat ditindaklanjuti apabila tidak memenuhi persyaratan pada angka 3 pada huruf a sampai dengan d.
- 4. Kewajiban Pelapor dan Terlapor
 - a. Kewajiban Pelapor sebagai berikut :
 - 1) Pelapor wajib memenuhi ketentuan dan persyaratan sebagaimana tercantum pada angka 3;

- 2) Pelapor wajib melampirkan bukti yang valid (foto, video atau bukti pendukung lainnya);
- 3) Pelapor wajib mempertanggungjawabkan informasi (aduan) yang disampaikan dan tidak mengandung kata-kata menghujat, kebencian, fitnah maupun muatan negatif lainnya; dan
- 4) Pelapor wajib melengkapi bukti tambahan jika diperlukan.

b. Kewajiban Terlapor sebagai berikut:

- 1) Bersikap kooperatif;
- 2) Memberikan keterangan dengan sebenar-benarnya; dan
- 3) Mengikuti seluruh tahapan prosedur pemeriksaan yang berlaku.

5. Tata Cara Pelaporan

Tata cara pelaporan pada aplikasi WBS IMIPAS dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Pelapor mengakses aplikasi WBS IMIPAS melalui laman resmi wbs.kemenimipas.go.id. Pada halaman utama, pelapor dapat memilih menu pengaduan untuk memulai pelaporan;
- b. Pelapor melakukan registrasi akun terlebih dahulu dan dapat langsung memulai proses pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan yang memuat identitas pelapor dan substansi laporan;
- c. Setelah laporan dikirim, aplikasi akan menampilkan notifikasi sebagai tanda bahwa pengaduan telah berhasil dikirim;
- d. Pelapor dapat masuk ke dalam aplikasi menggunakan *username* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya;
- e. Setelah masuk, pelapor akan masuk ke halaman yang berisi menu utama seperti *Dashboard*, data laporan, dan kontrol Pengguna;
- f. Pelapor dapat melihat daftar laporan yang pernah disampaikan, termasuk status laporan (diterima, diproses, atau ditolak);
- g. Pelapor dapat membuka detail laporan untuk melihat informasi lengkap, termasuk isi laporan, status penanganan, serta dokumen lampiran yang dapat diunduh;
- h. Pelapor dapat berkomunikasi langsung dengan verifikator melalui fitur *real-time chat*, terutama untuk melengkapi data atau memberikan klarifikasi tambahan atas laporan; dan
- i. Apabila pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, pelapor akan menerima hasil penanganan yang akan disampaikan melalui aplikasi WBS IMIPAS.

6. Mekanisme pelaporan

- a. Setiap laporan pengaduan yang diterima melalui aplikasi WBS IMIPAS akan dilakukan verifikasi awal oleh verifikator untuk

memastikan kelengkapan informasi dan kesesuaian dengan kriteria pelaporan;

- b. Verifikasi awal dilakukan dengan menelaah kesesuaian persyaratan pengaduan sebagaimana pada angka 3;
- c. Apabila laporan pengaduan telah memenuhi kriteria dan persyaratan pelaporan, maka laporan tersebut akan diproses lebih lanjut dalam penanganan pengaduan;
- d. Dalam hal laporan pengaduan memerlukan informasi tambahan, verifikator dapat meminta klarifikasi atau data dukung tambahan melalui aplikasi WBS IMIPAS pada fitur *real-time chat*;
- e. Apabila Pelapor tidak melengkapi pada angka 6 huruf d dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, maka laporan pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti atau dianggap selesai; dan
- f. Untuk kepentingan proses penyidikan atau persidangan verifikator dapat menyampaikan identitas pelapor kepada pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Tindak Lanjut Atas Laporan

- a. Setiap laporan yang telah melalui proses verifikasi dan penelaahan oleh Inspektorat Jenderal akan ditetapkan tindak lanjutnya oleh Inspektur Jenderal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Berdasarkan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada angka 7 huruf a, penanganan laporan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Pelaporan Pengaduan yang sifatnya memerlukan verifikasi dan klarifikasi didistribusikan kepada satuan kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya; dan
 - 2) Pelaporan Pengaduan yang sifatnya berkenaan dengan dugaan Pengaduan hukuman disiplin Tingkat berat maka didistribusikan ke Inspektorat Wilayah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Satuan kerja atau Inspektorat Wilayah yang menerima distribusi laporan wajib menindaklanjuti laporan serta menyampaikan perkembangan penanganan laporan melalui aplikasi WBS IMIPAS;
- d. Tindak lanjut laporan dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak laporan didisposisikan melalui aplikasi WBS IMIPAS; dan
- e. Dalam hal pengaduan yang membutuhkan pendalaman lebih lanjut, Inspektorat Jenderal dapat melakukan perpanjangan waktu proses penanganan dengan menyampaikan pemberitahuan resmi kepada Pelapor.

8. Operator Tindak Lanjut

- a. Dalam rangka mendukung pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan pada aplikasi WBS IMIPAS, setiap Inspektorat Wilayah dan satuan kerja memiliki akun operator tindak lanjut;
- b. Operator tindak lanjut pada Inspektorat Wilayah ditetapkan melalui Keputusan Inspektur Wilayah dengan tugas melakukan pemantauan, penanganan, serta pelaporan perkembangan hasil pemeriksaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- c. Operator tindak lanjut pada satuan kerja ditetapkan melalui Keputusan Kepala Satuan Kerja dengan tugas:
 - 1) memantau laporan pengaduan yang didistribusikan kepada satuan kerja melalui aplikasi WBS IMIPAS;
 - 2) melakukan koordinasi internal dalam rangka penyiapan bahan klarifikasi atau tindak lanjut;
 - 3) menyampaikan perkembangan tindak lanjut laporan pengaduan melalui aplikasi WBS IMIPAS; dan
 - 4) Menandatangani Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) yang menyatakan tanggung jawab penuh atas kerahasiaan data pengaduan, sebagaimana pada lampiran I.

9. Perlindungan Pelapor

- a. Dalam rangka menjamin keamanan serta mendorong partisipasi pegawai dalam menyampaikan laporan pengaduan, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan melalui Inspektorat Jenderal menjamin kerahasiaan identitas pelapor (*whistleblower*);
- b. Untuk menjaga kerahasiaan identitas pelapor, laporan pengaduan yang masuk ditampilkan secara anonim;
- c. Identitas pelapor yang menyampaikan laporan pengaduan melalui aplikasi WBS IMIPAS dilindungi dan tidak akan diungkapkan kepada pihak yang tidak berkepentingan dalam penanganan pengaduan;
- d. Satuan kerja yang menerima laporan pengaduan melalui aplikasi WBS IMIPAS wajib menindaklanjuti substansi laporan secara objektif dan profesional tanpa melakukan upaya penelusuran terhadap identitas pelapor;
- e. Inspektorat Jenderal melakukan pengelolaan dan pengamanan data pelaporan Pengaduan sesuai dengan ketentuan tata kelola sistem informasi serta ketentuan kearsipan yang berlaku; dan
- f. Dalam hal terdapat ancaman keselamatan atau intimidasi fisik terhadap Pelapor, Inspektorat Jenderal berkoordinasi dengan

Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) guna memberikan perlindungan lebih lanjut.

10. Monitoring dan Evaluasi

- a. Setiap Satuan Kerja yang terdiri dari Unit Kerja Eselon I (UKE I), Kantor Wilayah (Kanwil) dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) wajib melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) internal;
- b. Satuan Kerja menyampaikan laporan hasil monev kepada Inspektorat Jenderal setiap triwulan sebagai upaya pemutakhiran identifikasi pengaduan, tindak lanjut atas pengaduan yang telah diterima, serta proses penanganan dan penyelesaian pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) UPT menyampaikan laporan hasil monev internal penanganan pengaduan kepada Kantor Wilayah sesuai dengan wilayah kerjanya;
 - 2) Kanwil melakukan rekapitulasi laporan hasil monev penanganan pengaduan UPT di bawah koordinasinya;
 - 3) Kanwil menyampaikan laporan hasil penanganan pengaduan pada Kantor Wilayah dan UPT di bawahnya kepada Inspektorat Jenderal;
 - 4) UKE I menyampaikan laporan hasil monev penanganan pengaduan di unit kerjanya kepada Inspektorat Jenderal; dan
 - 5) Laporan hasil monev sebagaimana dimaksud memuat laporan penanganan pengaduan sesuai format sebagaimana tercantum dalam lampiran II.
- c. Inspektorat Jenderal melakukan pengawasan secara menyeluruh kepada Satuan Kerja guna memastikan implementasi pengelolaan pengaduan melalui aplikasi WBS IMIPAS berjalan secara optimal.

B. Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

Pelaporan pengaduan dugaan pelanggaran pelayanan publik di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dapat dilaporkan melalui laman www.lapor.go.id atau SP4N-LAPOR!.

1. Kriteria Pelapor dan Terlapor Pengaduan

- a. Kriteria pelapor sebagai berikut:
 - 1) Pelapor merupakan ASN Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan yang terdiri dari:
 - a) Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
 - b) Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan; dan

- c) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).
- 2) Masyarakat umum.
- b. Terlapor merupakan ASN Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan yang terdiri dari:
 - 1) Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
 - 2) Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan; dan
 - 3) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).
- 2. Jenis Pelaporan

Jenis pelaporan pengaduan yang dapat disampaikan meliputi:

 - a. Pengaduan yang Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang berkadar pengawasan berupa sengketa atau indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan layanan publik.
 - b. Pengaduan yang Tidak Berkadar Pengawasan
 - 1) Aspirasi

Aspirasi merupakan saran, masukan, dan/atau usulan yang disampaikan untuk perbaikan pelayanan.
 - 2) Permintaan Informasi

Permintaan informai merupakan pelaporan yang disampaikan dengan tujuan meminta informasi kepada instansi.
- 3. Persyaratan Pelapor dan Terlapor Pengaduan
 - a. Identitas Pelapor paling sedikit memuat data:
 - 1) Nama lengkap;
 - 2) Tempat Tinggal Saat ini;
 - 3) Tanggal Lahir;
 - 4) Jenis Kelamin;
 - 5) Nomor telepon aktif dan valid;
 - 6) Pekerjaan; dan
 - 7) Email aktif dan valid.
 - b. Identitas Terlapor paling sedikit memuat:
 - 1) Nama lengkap pegawai;
 - 2) Jabatan; dan
 - 3) Unit organisasi.
- 4. Kewajiban Pelapor dan Terlapor
 - a. Kewajiban Pelapor:
 - 1) Pelapor wajib memenuhi ketentuan dan persyaratan sebagaimana tercantum pada Angka 3;
 - 2) Pelapor wajib melampirkan bukti yang valid (foto, video atau bukti pendukung lainnya);
 - 3) Pelapor wajib mempertanggungjawabkan informasi (aduan) yang

disampaikan dan tidak mengandung kata-kata menghujat, kebencian dan fitnah; dan

4) Pelapor wajib melengkapi bukti tambahan jika diperlukan.

b. Kewajiban Terlapor:

1) Bersikap kooperatif;

2) Memberikan keterangan dengan sebenar-benarnya;

3) Mengikuti seluruh tahapan prosedur pemeriksaan yang berlaku; dan

4) Melakukan tindak lanjut terhadap aduan yang diterima dan menyelesaikan laporan yang diterima sesuai jangka waktu yang telah ditentukan.

5. Tata Cara Pelaporan dan Mekanisme Pelaporan

a. Pelapor membuat akun pada SP4N-LAPOR! melalui laman www.lapor.go.id atau SP4N-LAPOR!; dan

b. Setelah akun berhasil dibuat, pelapor menyampaikan aduan melalui menu pengaduan yang tersedia pada SP4N-LAPOR!.

6. Struktur Pengelola Pengaduan

a. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! dilakukan secara berjenjang yang terdiri atas Admin Nasional, Admin Instansi, dan Pejabat Penghubung;

b. Admin Nasional sebagaimana dimaksud pada huruf a berkedudukan pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi;

c. Admin Instansi sebagaimana dimaksud pada huruf a berkedudukan pada unit pimpinan tinggi yang membidangi komunikasi dan informasi pada Kementerian; dan

d. Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Admin yang berkedudukan pada setiap Unit Utama, Kantor Wilayah, dan UPT.

7. Tata Kelola Pelaporan

a. Admin Instansi memverifikasi dan/atau menelaah pengaduan yang diterima dari Admin Nasional mulai dari identitas Pelapor, substansi, dan data dukung pengaduan paling lama dalam waktu 3 (tiga) hari kerja kemudian meneruskan kepada pejabat penghubung di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan untuk ditindaklanjuti;

b. Admin Instansi meneruskan Pengaduan Berkadar Pengawasan kepada Inspektorat Jenderal untuk ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya laporan dan Inspektorat Jenderal melaporkan hasil telaahan paling lambat

60 (enam puluh) hari kerja kepada Admin Instansi dan/atau Pejabat Penghubung dan menyampaikan salinan/tembusan kepada satuan kerja terlapor;

- c. Admin Instansi dan/atau Pejabat Penghubung merespon dan menindaklanjuti Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan paling lambat 14 (empat belas) Hari kerja terhitung sejak tanggal laporan diterima melalui SP4N-LAPOR!; dan
- d. Admin Instansi dan/atau Pejabat Penghubung wajib memasukkan setiap laporan pengaduan yang diterima secara langsung, surat tertulis, surat elektronik dan/atau media sosial ke dalam SP4N-LAPOR!.

8. Perlindungan Pelapor

- a. Dalam hal Pelapor membutuhkan perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada Pelapor selama proses pengelolaan pengaduan.
- b. Perlindungan sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas Pelapor termasuk melalui penggunaan fitur anonim dalam SP4N-LAPOR!; dan
- c. Dalam hal aduan yang disampaikan berkadar pengawasan, penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

9. Monitoring dan Evaluasi

- a. Monitoring dan evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR! dilaksanakan sebagai upaya optimalisasi tindak lanjut laporan pada setiap unit kerja serta peningkatan kualitas pelayanan pengaduan;
- b. Pelaksanaan monitoring dilakukan secara berkala setiap bulan terhadap:
 - 1) Jumlah laporan masuk;
 - 2) Status penyelesaian laporan;
 - 3) Kendala dalam pengelolaan pengaduan; dan
 - 4) Tindak lanjut terhadap kendala yang dihadapi dan laporan yang belum terselesaikan.
- c. Evaluasi pelaksanaan SP4N-LAPOR! dilaksanakan setiap triwulan untuk menilai tingkat kepatuhan pengelolaan laporan serta capaian penyelesaian laporan oleh setiap unit kerja;
- d. Hasil monitoring dan evaluasi dituangkan dalam laporan triwulan secara berkala dan disampaikan kepada pimpinan sebagai bahan pengambilan kebijakan serta perbaikan kualitas pengelolaan pelayanan publik.

C. Ketentuan Peralihan

Dengan berlakunya Surat Edaran ini, Surat Edaran Nomor: INJ-02.OT.02.02 Tahun 2025 tentang Pengaduan Tanggap Dan Terpadu Imigrasi dan Pemasyarakatan (PANTAU IMIPAS) di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Demikian Surat Edaran ini disampaikan untuk dipedomani dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 29 Juni 2026
PLT. INSPEKTUR JENDERAL,



KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

IKA YUSANTI

Tembusan:
Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan.



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
(SATUAN KERJA)
(Alamat satuan kerja)
Laman: (laman satuan kerja), Pos-el: (pos-el satuan kerja)

SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :
NIP :
Pangkat/Gol :
Jabatan :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam menjalankan tugas sebagai Verifikator/Operator* pengaduan melalui aplikasi *Whistleblowing System* (WBS IMIPAS), untuk:

- 1. Menjamin kerahasiaan identitas Pelapor (*Whistleblower*) serta materi pelaporan dengan tingkat keamanan tertinggi;
- 2. Tidak memberikan akses *username* dan *password* akun pengelola WBS IMIPAS kepada siapapun;
- 3. Hanya menggunakan data pengaduan untuk kepentingan verifikasi, telaah, dan tindak lanjut laporan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan
- 4. Tidak menggandakan, memotret, atau memindahkan data pengaduan ke media penyimpanan pribadi dalam bentuk apapun.

Apabila saya melanggar pernyataan ini, baik karena kelalaian maupun kesengajaan yang menyebabkan bocornya identitas pelapor atau rahasia data pengaduan, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, dalam keadaan sadar, dan tidak dibawah tekanan.

....., April 2026

(Meterai 10.000)

(Nama)
(NIP).

*coret salah satu

LAMPIRAN II
Surat Edaran Inspektorat Jenderal
Nomor : INJ-119.OT.02.02 TAHUN 2026
Tanggal : 29 Juni 2026



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
(UNIT KERJA)

Jalan.....
Telepon: Faksimile:.....
Laman:, Pos-el:

LAPORAN
TENTANG.....

- A. Pendahuluan
 - 1. Umum
 - 2. Maksud dan Tujuan
 - 3. Ruang Lingkup
 - 4. Dasar
- B. Kegiatan yang dilaksanakan
.....
.....
.....
- C. Hasil yang dicapai
.....
.....
.....
- D. Simpulan dan Saran
.....
.....
.....
- E. Penutup
.....
.....
.....

Dikeluarkan di
pada tanggal

Nama Jabatan,

(Tanda tangan dan Cap)

Nama Lengkap



LAPORAN TRIWULANAN PENGELOLAAN PENGADUAN TERINTEGRASI

Nama Satuan Kerja :
Periode Pelaporan : Triwulan I / II / III / IV Tahun

NO	KANAL PENGADUAN <i>(Kanal pengaduan melalui Aplikasi WBS IMIPAS dan Kanal Penagduan lain yang dikelola oleh satuan kerja)</i>	JUMLAH PENGADUAN <i>(Jumlah pengaduan yang diterima oleh satuan kerja)</i>	JENIS ADUAN <i>(Merupakan klasifikasi pengaduan berdasarkan substansi permasalahan yang dilaporkan)</i>	STATUS		REKOMENDASI <i>(Saran atau usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan hasil evaluasi terhadap pengaduan)</i>	PERBAIKAN <i>(Tindak lanjut atau langkah konkret yang telah dan/atau akan dilakukan oleh Satuan Kerja berdasarkan rekomendasi)</i>
				SELESAI <i>(Aduan yang telah selesai ditindaklanjuti)</i>	DALAM PROSES <i>(Aduan yang masih dalam proses tindak lanjut)</i>		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Contoh							
1	SP4N-LAPOR!	(8)	1. Keterlambatan pelayanan (4) 2. Perilaku petugas (2) 3. Penyimpangan prosedur (2)	6	2	1. Penyederhanaan alur layanan. 2. Penguatan pengawasan petugas front office.	1. Revisi SOP pelayanan. 2. Pembinaan petugas. 3. Monitoring kepatuhan SOP.
2	Aplikasi WBS IMIPAS	(Nihil)	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
3	Kanal Lainnya						