



Kementerian Imigrasi Dan Pemasaran
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari

PROGRES PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

*Menuju Wilayah Birokrasi Bersih
Dan Melayani (WBBM)*

Kantor Imigrasi Kelas I TPI kendari





PROGRES PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

***Menuju Wilayah Birokrasi Bersih
Dan Melayani (WBBM)***

Kantor Imigrasi Kelas I TPI kendari

DAFTAR ISI



KATA PENGANTAR

3.

PROFIL

4.

LANGKAH INOVATIF

7.

5 LANGKAH STRATEGIS

8.

CAPAIAN PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS

9.

MITIGASI RISIKO

10.

IDENTIFIKASI RESIKO

12.

INOVASI

13.

PENINGKATAN KUALITAS SDM

21.

AKUNTABILITAS KINERJA

23.

PENGENDALIAN GRATIFIKASI

28.

PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN PUBLIK

30.

PENINGKATAN SARANA DAN
PRASARANA

32.

SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

33.

STUDI TIRU

34.

TESTIMONI

35.

PENUTUP

36.

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya, sehingga Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat menyusun Progres Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Perjalanan membangun Zona Integritas tidak singkat. Pada Desember 2022, kantor ini berhasil meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Capaian tersebut bukan sekadar penghargaan, tetapi juga tonggak sejarah dan energi baru bagi seluruh jajaran untuk terus melangkah maju. Berlandaskan Core Values ASN BERAKHLAK dan semangat “Bangga Melayani Bangsa”, komitmen untuk melanjutkan perjuangan menuju WBBM tetap dijunjung tinggi.

Dalam perjalanan menuju WBBM, perlindungan Hak Asasi Manusia dan pemenuhan kebutuhan kelompok rentan menjadi prioritas. Layanan keimigrasian diarahkan agar inklusif, tanggap, beretika, humanis, dan menjangkau pekerja migran, perempuan, anak, serta lansia.

Penyusunan progres ini menjadi wujud nyata dukungan terhadap Reformasi Birokrasi, termasuk pencegahan korupsi, gratifikasi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Laporan ini tidak sekadar catatan, tetapi cermin perjalanan dan pemicu semangat perbaikan berkelanjutan.

Meski masih ada tantangan, dengan tekad, kerja sama, dan semangat kebersamaan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yakin mampu mewujudkan predikat WBBM—bukan sekadar gelar, tetapi bukti bahwa pelayanan publik yang bersih, berkualitas, dan membanggakan bangsa dapat lahir dari Kendari untuk Indonesia.

Kepala Kantor,

Muhammad Novrian Jaya, A.Md.,Im., S.H., M.H

PROFIL

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari adalah Unit Pelaksana Teknis di bawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia. Sebagai garda terdepan pelayanan keimigrasian di Provinsi Sulawesi Tenggara, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari hadir untuk memberikan layanan terbaik bagi Masyarakat, dengan wilayah kerja yang meliputi Kota Kendari, Kabupaten Konawe, Kabupaten Konawe Kepulauan, Kabupaten Konawe Utara, Kabupaten Konawe Selatan, Kabupaten Kolaka, Kabupaten Kolaka Timur, Kabupaten Kolaka Utara, dan Kabupaten Bombana.

Dalam menjalankan peran strategisnya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari mempunyai lingkup tugas utama, meliputi:

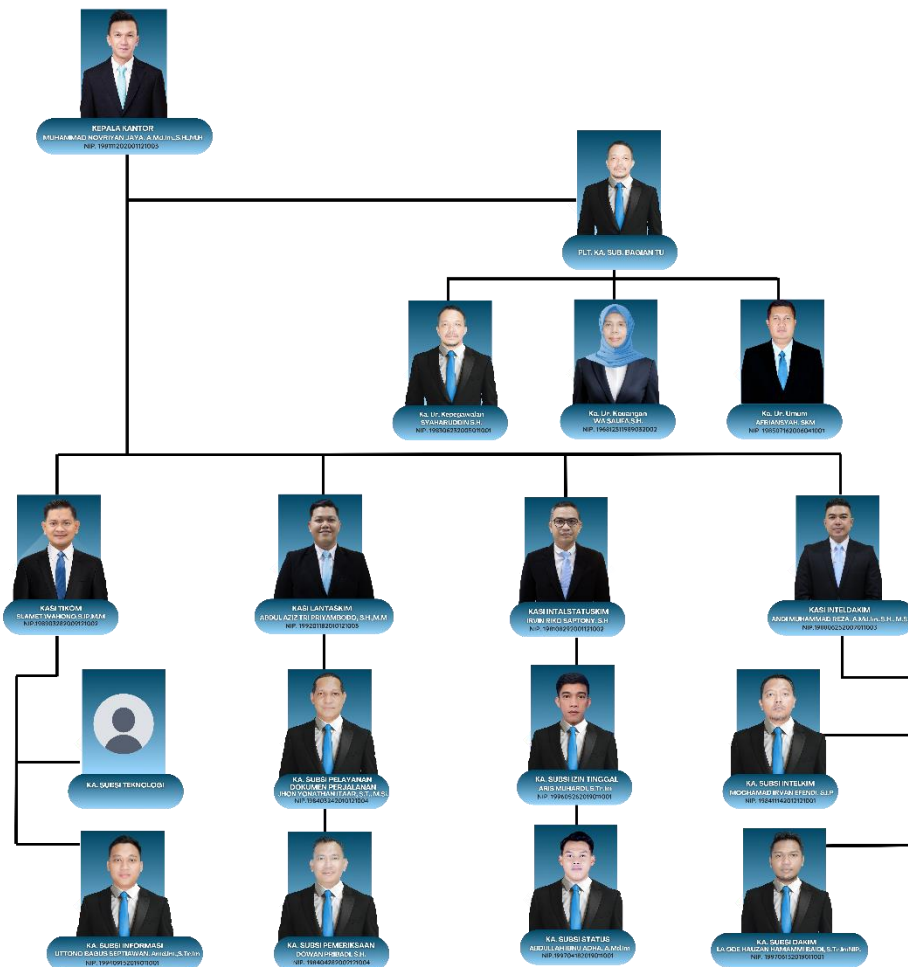
1. Menyusun rencana dan program kerja di bidang keimigrasian;
2. Menyelenggarakan pelayanan dokumen perjalanan, termasuk penerbitan paspor;
3. Melaksanakan pemeriksaan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), baik di laut maupun udara;
4. Memberikan pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian bagi orang asing;
5. Melaksanakan pengawasan dan intelijen keimigrasian;
6. Menegakkan hukum melalui penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian;
7. Mengelola sistem dan informasi keimigrasian;
8. Menyampaikan informasi dan melakukan komunikasi publik di bidang keimigrasian;
9. Menyelenggarakan administrasi umum, termasuk kepegawaian, keuangan, persuratan, dan pengelolaan barang milik negara;
10. Melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap pelaksanaan seluruh tugas keimigrasian.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menjunjung tinggi semangat sinergi dan kolaborasi lintas sektor. Kerja sama ini dijalin dengan berbagai *stakeholder* di tingkat pusat maupun daerah, antara lain:

- a. TNI dan POLRI dalam pengawasan dan penegakan hukum keimigrasian;
- b. Kejaksaan Tinggi dan Pengadilan Negeri dalam penanganan aspek hukum;
- c. Kementerian Agama dalam pelayanan haji dan umrah;
- d. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, serta BP3MI terkait Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia;
- e. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam integrasi data kependudukan;
- f. Badan Intelijen Negara (BIN), Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol), dan Kantor UPBU Kelas I Halu Oleo dalam fungsi intelijen dan pengawasan orang asing;
- g. Akademisi dan komunitas disabilitas, untuk memperkuat inovasi pelayanan publik yang inklusif, humanis, dan ramah HAM.

Di balik setiap layanan yang diberikan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari didukung oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Ahli Daya (TAD) yang profesional, berdedikasi, dan berintegritas tinggi. SDM yang kompeten ini menjadi motor penggerak dalam mewujudkan pelayanan publik yang bersih, transparan, inklusif, dan akuntabel.

Dengan semangat “Bangga Melayani Bangsa”, seluruh jajaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari berkomitmen untuk menghadirkan layanan keimigrasian yang modern, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di Sulawesi Tenggara.



Gambar : Struktur Organisasi

LANGKAH INOVATIF

Peningkatan kualitas layanan publik dengan inovasi layanan paspor antar kabupaten (Ikeni Lapak)

Penyederhanaan permohonan ATK kepada urusan umum melalui aplikasi SI mantu

penyelenggaraan pelayanan publik ramah HAM melalui inovasi datang langsung foto (Ikeni Salto)

memberikan kemudahan terhadap pelaporan Warga Negara Asing (WNA) Melalui aplikasi Si Langsing.

Peningkatan kualitas layanan publik terhadap masyarakat yang tidak dapat datang ke kantor karena sakit melalui Inovasi Melayani Dengan Hati (Ikeni Yanti).

Peningkatan kualitas layanan publik terhadap masyarakat yang penyelesaian paspor mengalami keterlambatan melalui Inovasi Siap Antar Paspor Anda (Ikeni Sapa).

Peningkatan kualitas layanan publik terhadap masyarakat didalam kota Kendari yang melakukan permohonan paspor kolektif melalui Layanan Kolektif Imigrasi Kendari (Lako Ikeni).

menumbuhkan jiwa religius dan meningkatkan kepedulian terhadap Masyarakat sekitar melalui Inovasi Berdoa Dan Bersedekah (Ikeni Berkah).

Optimalisasi pencegahan PMI Non Prosedural, TPPO dan TPPM melalui pembentukan 51 Desa Binaan serta 6 Petugas PIMPASA.

5 LANGKAH

STRATEGI

KOMITMEN

Komitmen pimpinan dan semua pegawai dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi serta membangun semangat dan visi yang sama untuk meraih predikat WBBM.

KEMUDAHAN PELAYANAN

Melakukan inovasi dan kemudahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana yang dapat langsung di rasakan pada masyarakat.

PROGRAM KE MASYARAKAT

Melakukan Pelayanan Keimigrasian secara Efektif dan Efisien Kepada Seluruh Pemohon Layanan Keimigrasian

MONITORING & EVALUASI

Melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan

MANAJEMEN MEDIA

Selalu memberikan informasi di kanal Sosial media yang di miliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari atau bekerja sama dengan media lain untuk memastikan aktivitas atau informasi dapat tersampaikan kepada seluruh masyarakat.

CAPAIAN

PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

2019

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari belum berhasil memperoleh predikat Wilayah Bebasdari Korupsi (WBK) setelah proses penilaian oleh Tim Penilaian Nasional Menpan RB

2020

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari belum berhasil memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) setelah proses penilaian oleh Tim Penilaian Nasional Menpan RB

2021

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari belum berhasil memperoleh predikat Wilayah Bebasdari Korupsi (WBK) setelah proses penilaian oleh Tim Penilaian Nasional Menpan RB

2022

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari berhasil meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi dari Kemenpan RB

2023

Pada tahun 2022 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari tidak mengikuti kontestasi WBBM dikarenakan baru mendapatkan predikat WBK pada tahunsebelumnya.

2024

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari belum berhasil memperoleh predikat Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) setelah proses penilaian oleh Tim Penilaian Nasional Menpan RB

2025

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari sedang mengikuti kontestasi predikat Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) menunggu penilaian akhir untuk kelulusan.

MITIGASI

RISIKO

Sebagai bagian dari komitmen untuk terus bergerak menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari secara proaktif melakukan identifikasi risiko yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi. Identifikasi ini mencakup risiko yang muncul dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, pelayanan publik, serta potensi pelanggaran integritas.

Salah satu tantangan utama adalah luasnya wilayah kerja, yang berisiko menyebabkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum keimigrasian menjadi kurang optimal. Untuk itu, berbagai langkah pengendalian dan mitigasi risiko telah diterapkan untuk memastikan pelayanan tetap berkualitas, aman, dan terpercaya. Langkah-langkah tersebut meliputi penyempurnaan prosedur penerbitan dokumen keimigrasian, peningkatan pengawasan serta penindakan terhadap pelanggaran, penguatan administrasi keuangan dan pengelolaan Barang Milik Negara (BMN), dan pengembangan sistem kerja yang lebih modern, peningkatan publikasi informasi kepada masyarakat, serta pembangunan inovasi layanan termasuk inovasi yang menjangkau kelompok rentan. Selain itu, upaya pencegahan penyalahgunaan wewenang dan pengembangan kompetensi pegawai terus dilakukan secara berkelanjutan.

Pengendalian dan mitigasi risiko ini, baik melalui penyempurnaan sistem maupun prosedur dan inovasi layanan, bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta meminimalkan dampaknya terhadap organisasi. Semua upaya tersebut memberikan keyakinan yang memadai bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat mencapai efektivitas, keandalan, kepatuhan, serta meningkatkan reputasi sebagai salah

No.	IDENTIFIKASI RESIKO	MITIGASI RESIKO	PENCAPAIAN TUJUAN UTAMA DARI PENERAPAN MITIGASI RESIKO
1.	Luasnya wilayah kerja yang dimiliki beresiko tidak optimalnya fungsi pengawasan dan pelaporan Orang Asing.	Membuat Inovasi Layanan Silangsing (Aplikasi Pelaporan Orang Asing)	Meningkatnya fungsi pengawasan dan pelaporan yang dilakukan oleh Masyarakat dan pemilik penginapan.
2.	Tingkat pemahaman Pengguna layanan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor	Melakukan Sosialisasi M-Paspor	Meningkatnya pemahaman Pengguna layanan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor
3.	Terjadinya gangguan kesisteman pada proses layanan WNI dan WNA	Melakukan koordinasi dengan Ditsistik	Tersedianya sistem dan perangkat kesisteman yang memadai
4.	Terdapat potensi suap dan gratifikasi pada layanan keimigrasian	Menyiapkan sarana aduan yang menampilkan nomor telepon Pimpinan	Tersedianya akses aduan bagi pegawai dan masyarakat
5.	Pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai SOP	Monitoring pimpinan terhadap pelaksanaan kegiatan	Meningkatnya kualitas layanan keimigrasian
6.	Adanya potensi pemanfaatan Jasa Pihak ketiga (calo) dalam kepengurusan pelayanan Keimigrasian	• Penggunaan aplikasi M- Paspor • Memisahkan ruang tunggu pemohon dan pengantar pemohon	Tersedianya sarana yang memudahkan masyarakat dalam layanan Keimigrasian

IDENTIFIKASI RESIKO

IDENTIFIKASI RESIKO UTAMA WBBM TAHUN 2025

Luasnya Wilayah kerja yang dimiliki beresiko tidak optimalnya jangkauan pelayanan Kepada Masyarakat dan penegakan Hukum Keimigrasian



1.

IKENI LAPAK

(Layanan Paspur Antar Kota/Kabupaten)



IKENI LAPAK (Imigrasi Kendari Layanan Paspur Antar Kabupaten) hadir sebagai layanan jemput bola bagi masyarakat yang berada jauh di kabupaten lain, sehingga mereka tidak perlu menempuh perjalanan panjang dan melelahkan ke Kendari hanya untuk mengurus paspor. Inovasi ini mempermudah akses layanan keimigrasian, memastikan setiap pemohon dapat memperoleh paspor dengan cepat, aman, dan nyaman, tanpa harus meninggalkan daerahnya.

Pelaksanaan layanan ini dilakukan melalui koordinasi antara petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dan Pemerintah Daerah untuk menentukan waktu dan lokasi terbaik. Pemohon menyiapkan berkas yang diperiksa petugas, dilanjutkan dengan pengambilan biometrik dan sidik jari, hingga proses pencetakan paspor selesai. Paspor yang telah dicetak kemudian diserahkan melalui Pemerintah Daerah langsung kepada pemohon.

Dengan IKENI LAPAK, masyarakat merasakan kemudahan luar biasa, tidak lagi terbebani jarak atau waktu, sekaligus mendapatkan layanan publik yang cepat, terpercaya, dan inklusif. Inovasi ini menjadi bukti nyata komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam menghadirkan layanan yang dekat dengan masyarakat dan menjawab tantangan geografis wilayah Sulawesi Tenggara.

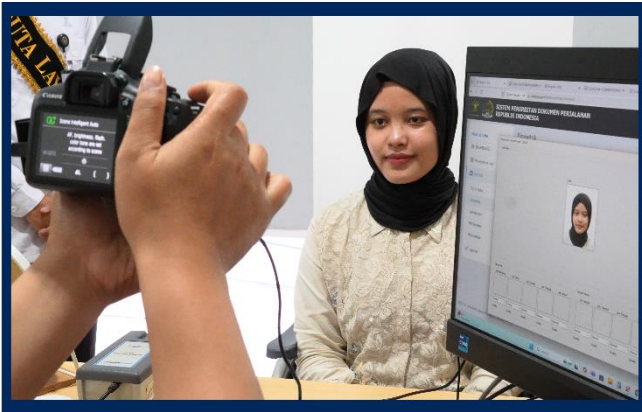
LAKO IKENI (Layanan kolektif Imigrasi Kendari)



LAKO IKENI (Layanan Kolektif Imigrasi Kendari) merupakan layanan inovatif yang mengintegrasikan kemudahan jemput bola bagi masyarakat di Kota Kendari. Layanan ini dirancang untuk mempermudah penerimaan permohonan pembuatan paspor, sehingga masyarakat tidak perlu menempuh perjalanan jauh atau menghadapi proses birokrasi yang rumit.

Pelayanan dimulai dengan koordinasi antara petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dan Pemerintah Daerah untuk menentukan waktu dan lokasi yang tepat. Petugas kemudian menerima permohonan, memeriksa kelengkapan dokumen, meninjau lokasi pelayanan, serta menyiapkan mobile unit beserta perlengkapan penunjang agar proses layanan berjalan lancar. Data pemohon dimasukkan ke Aplikasi DPRI, diikuti dengan wawancara, pengambilan foto, dan sidik jari menggunakan mobile unit. Pemohon juga diberikan slip pembayaran, dan petugas melanjutkan proses permohonan hingga tahap pencetakan paspor selesai.

Dengan LAKO IKENI, masyarakat merasakan kemudahan luar biasa dalam mengurus paspor, tanpa terbebani jarak, waktu, atau prosedur yang kompleks. Layanan ini menegaskan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam menghadirkan pelayanan publik yang cepat, aman, inklusif, dan benar-benar dekat dengan masyarakat, sehingga setiap langkah pengurusan paspor menjadi lebih nyaman dan efisien.



IKENI SALTO (Imigrasi Kendari Sampai Langsung Foto) merupakan layanan inovatif yang dirancang khusus untuk mempermudah pemohon kategori prioritas, seperti kelompok rentan, dalam mengurus paspor. Layanan ini memungkinkan proses pendaftaran dan pengurusan paspor dilakukan secara cepat dan efisien melalui *social media*, sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor untuk tahap awal

Proses layanan dimulai dengan pemohon mengajukan pendaftaran permohonan melalui *social media*. Petugas kemudian mengkonfirmasi pendaftaran dan menginformasikan pemohon untuk mengirimkan berkas permohonan melalui *WhatsApp*. Selanjutnya, petugas memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen. Apabila ditemukan berkas yang belum lengkap, proses permohonan tetap dilanjutkan, dengan catatan pemohon wajib melengkapi dokumen setelah pengambilan biometrik. Petugas kemudian melakukan pengambilan biometrik, melanjutkan proses permohonan hingga tahap pencetakan paspor, dan menyerahkan paspor secara langsung kepada pemohon.

Dengan IKENI SALTO, pemohon dari kelompok rentan dapat merasakan pengalaman layanan paspor yang praktis dan tanpa hambatan. Setiap langkah, mulai dari pendaftaran hingga penerimaan paspor, dirancang untuk menghemat waktu, mengurangi kerepotan, dan memberikan kepastian. Inovasi ini menegaskan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam memberikan layanan publik yang efisien, aman, dan benar-benar dekat dengan masyarakat, sekaligus memastikan semua pemohon, termasuk yang paling membutuhkan, dapat memperoleh layanan yang setara dan berkualitas.

4.

IKENI BERKAH**(Imigrasi Kendari Berdoa & Sedekah)**

IKENI BERKAH merupakan inovasi yang menanamkan nilai kepedulian sosial dan empati di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Melalui program ini, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari secara rutin menyalurkan sedekah kepada masyarakat yang membutuhkan, memperkuat komitmen institusi untuk tidak hanya memberikan pelayanan publik yang profesional, tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar.

Pelaksanaan sedekah dilakukan secara terstruktur, melibatkan seluruh pegawai, dan difokuskan pada kelompok yang membutuhkan bantuan, sehingga dampaknya terasa nyata bagi penerima. Inovasi ini menjadikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari sebagai contoh instansi yang mengintegrasikan pelayanan publik dengan kepedulian sosial, menegaskan bahwa setiap langkah pelayanan tidak hanya efisien, tetapi juga penuh makna dan manfaat bagi masyarakat.

5.

IKENI YANTI

(Imigrasi Kendari Melayani Dengan Hati)



IKENI YANTI (Imigrasi Kendari Melayani dengan Hati) merupakan layanan inovatif yang dirancang untuk memberikan pelayanan paspor dengan pendekatan yang personal, hangat, dan penuh empati, terutama bagi pemohon yang membutuhkan perhatian khusus. Layanan ini menekankan pentingnya interaksi yang ramah dan proses yang nyaman bagi masyarakat.

Pelayanan dimulai dengan petugas menerima permohonan dari pemohon dan menyetujui permohonan tersebut. Selanjutnya, pemohon diminta menyiapkan kelengkapan berkas sesuai ketentuan yang berlaku, dan petugas mengatur jadwal layanan agar proses berlangsung tertib dan efisien. Petugas kemudian melakukan pengambilan biometrik, termasuk foto dan sidik jari, sebelum melanjutkan permohonan hingga tahap pencetakan paspor.

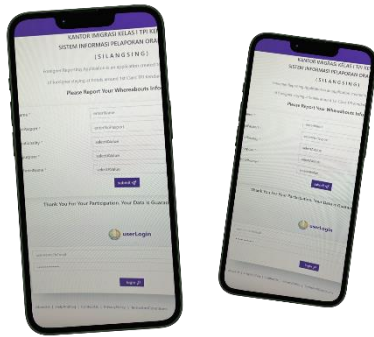
Paspor yang telah selesai dicetak diserahkan langsung kepada pemohon dengan proses yang cepat, aman, dan bersahabat, memastikan setiap pemohon merasa dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati. IKENI YANTI menegaskan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam menghadirkan pelayanan publik yang humanis, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



IKENI SAPA (Imigrasi Kendari Siap Antar Paspornya) merupakan layanan pengantaran paspor bagi pemohon yang memenuhi kriteria, yaitu paspor dengan proses penyelesaian lebih dari tiga hari kerja. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang tidak bisa mengambil paspornya

Petugas menindaklanjuti dengan mengkonfirmasi waktu pengantaran melalui telepon, memastikan semua data dan bukti pembayaran pemohon telah sesuai dengan identitas pada paspor. Setelah semua verifikasi selesai, petugas menyerahkan paspor secara langsung kepada pemohon, yang kemudian menandatangani Buku Ekspedisi IKENI SAPA serta tanda terima pengambilan paspor.

Melalui layanan ini, masyarakat merasakan kemudahan, menghemat waktu dan tenaga, tanpa harus datang jauh ke kantor imigrasi. IKENI SAPA memastikan setiap pengantaran paspor berlangsung cepat, aman, dan tepat sasaran, sekaligus menegaskan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam menghadirkan layanan publik yang dekat, responsif, dan ramah masyarakat.

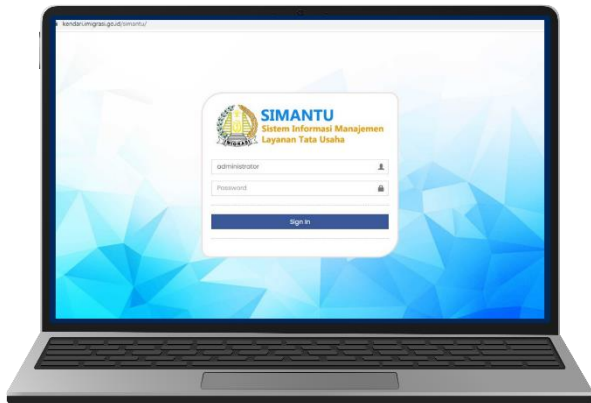


SILANGSING (Sistem Pelaporan Orang Asing) merupakan inovasi berbasis teknologi yang dirancang untuk mempermudah pelaporan dan pengawasan orang asing yang berada di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Layanan ini menghadirkan sistem digital yang cepat, efisien, dan akurat, sehingga memudahkan hotel dan pihak terkait dalam melaporkan keberadaan tamu asing secara mandiri.

Pelayanan dimulai dengan petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menyampaikan aplikasi SILANGSING kepada pihak hotel. *Resepsionis* kemudian mempersilahkan tamu orang asing untuk melakukan *scan barcode* yang telah disediakan. Setelah melakukan *scan*, orang asing secara mandiri mengisi *form* pada aplikasi, meliputi nama, nomor paspor, negara asal, tujuan, dan nama hotel tempat menginap.

Data yang dikumpulkan akan terekam secara otomatis pada *database* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, yang selanjutnya digunakan untuk mendukung pengawasan keimigrasian secara *real-time*. Dengan sistem ini, proses pelaporan menjadi lebih praktis, transparan, dan terpercaya, sekaligus meningkatkan kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam melakukan pengawasan dan penegakan hukum keimigrasian secara efektif.

SI MANTU (Sistem Manajemen Tata Usaha)



SIMANTU (Sistem Manajemen Tata Usaha) merupakan inovasi berbasis aplikasi yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi dan pengelolaan kebutuhan kantor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Melalui SIMANTU, seluruh proses permohonan barang dan pengelolaan administrasi tata usaha dilakukan secara digital, cepat, dan transparan, sehingga mengurangi birokrasi manual dan meminimalkan kesalahan administrasi.

Petugas atau unit kerja dapat mengajukan permohonan barang melalui aplikasi, melampirkan dokumen pendukung, dan memantau status permohonan secara *real-time*. Setiap langkah, mulai dari pengajuan hingga persetujuan dan pencatatan, tercatat rapi di sistem, sehingga memudahkan pengawasan dan pelaporan.

Dengan SIMANTU, proses tata usaha menjadi lebih efisien, akuntabel, dan terdokumentasi dengan baik, mendukung kelancaran operasional kantor serta menegaskan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam menghadirkan pelayanan internal yang modern dan profesional.

PENINGKATAN KUALITAS SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah jantung dari keberhasilan sebuah organisasi, dan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, pegawai yang kompeten, disiplin, dan penuh integritas menjadi modal utama untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus menjaga kedaulatan negara di bidang keimigrasian. Untuk mewujudkan aparatur yang professional.

Kantor ini secara konsisten menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, *workshop*, serta pembekalan teknis yang relevan dengan kebutuhan pelayanan modern. Upaya ini memastikan setiap pegawai siap menghadapi tantangan dan mampu berinovasi dalam memberikan layanan publik yang berkualitas dan responsif.

2. 5 (lima) urutan tertinggi Kantor Imigrasi yang telah secara aktif melaporkan seluruh kegiatan DBI - Pimpasa untuk setiap harinya pada tautan <https://forms.gle/1NX7WL6gGdy9RZnV8> :

- a. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari;
- b. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai;
- c. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang;

Peringkat I Satker Terbaik Pelaksanaan
Kegiatan Desa Binaan



Piagam Penghargaan Predikat WBK
Oleh Menpan RB tahun 2022



Layanan Publik berbasis HAM



Pengelolaan Keuangan dengan
penyerapan anggaran dan capaian target
kinerja terbaik

Selain pembekalan teknis, penerapan sistem *reward* dan *punishment* dilakukan secara seimbang. Penghargaan diberikan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja terbaik sebagai bentuk apresiasi sekaligus motivasi untuk terus berinovasi, sementara sanksi bersifat edukatif dan korektif, menjaga disiplin, kepatuhan, dan integritas pegawai dalam menjalankan tugas.

Lebih dari itu, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari beserta jajaran menjadi teladan sekaligus *role model* bagi seluruh pegawai, menampilkan profesionalisme, integritas, dan etos kerja yang tinggi. Kehadiran pimpinan yang aktif membimbing, mengawasi, dan mendampingi pegawai dalam setiap proses pelayanan memastikan bahwa setiap layanan publik dapat berjalan lancar, efektif, dan terpercaya.

Dengan strategi ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari tidak hanya membangun SDM yang kompeten, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang inspiratif, mendorong setiap pegawai untuk berperan aktif dalam menghadirkan layanan publik yang unggul, inklusif, dan membanggakan bagi masyarakat.

AKUNTABILITAS

KINERJA

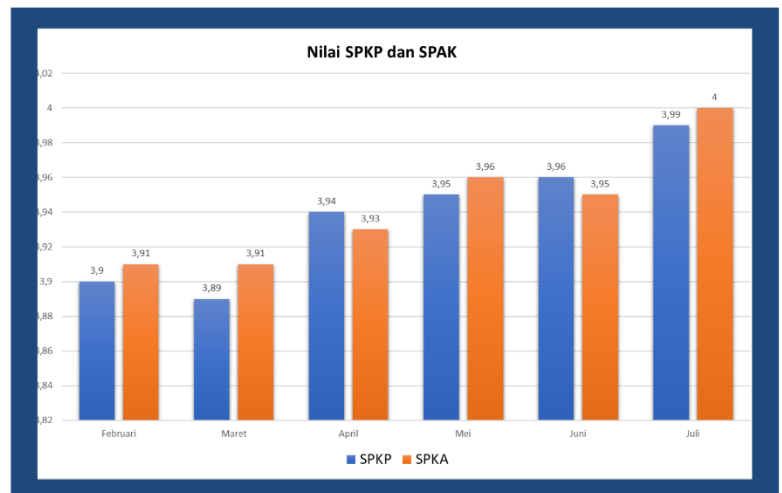
Akuntabilitas kinerja merupakan wujud tanggung jawab sebuah instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan program dan kegiatan, sesuai amanat para pemangku kepentingan, untuk mencapai misi organisasi. Setiap capaian kinerja harus terukur berdasarkan sasaran dan target yang telah ditetapkan, serta disampaikan melalui laporan kinerja yang disusun secara berkala. Dengan demikian, akuntabilitas menjadi salah satu prinsip utama dalam penerapan tata pemerintahan yang baik.

Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, akuntabilitas kinerja terlihat dari proses perencanaan, penganggaran, hingga pelaporan melalui Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) dan Indikator Kinerja Utama (IKU). Capaian kinerja kantor menunjukkan peningkatan yang signifikan, tercermin dari beberapa indikator utama, antara lain: penerapan STARapp sebagai sistem layanan publik berbasis digital, hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang terus meningkat setiap tahun, serta keberhasilan mempertahankan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) secara konsisten.

Prestasi ini menegaskan dedikasi dan komitmen seluruh jajaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam menghadirkan layanan publik yang efektif, transparan, dan terpercaya, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat dan menjadi fondasi untuk pencapaian predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

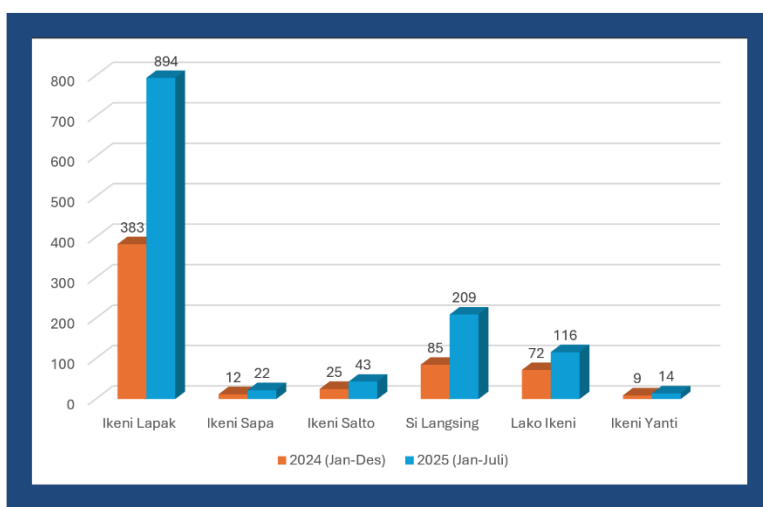
PENINGKATAN INDEKS IKM DAN IPK KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI

Pada tahun 2025, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan peningkatan signifikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK).



Peningkatan Indeks IKM Dan IPK Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari

Pada Februari, IKM tercatat sebesar 3,9 dan IPK sebesar 3,91. Bulan Maret sedikit mengalami penyesuaian dengan IKM 3,89 dan IPK tetap di angka 3,91. Peningkatan terlihat mulai April, dengan IKM mencapai 3,94 dan IPK 3,93, kemudian terus meningkat pada Mei menjadi IKM 3,95 dan IPK 3,96. Juni menunjukkan capaian IKM 3,96 dan IPK 3,95, hingga akhirnya pada Juli, kantor berhasil mencatatkan IKM 3,99 dan IPK 4, mencapai titik tertinggi dalam enam bulan terakhir.



Peningkatan Jumlah Permohonan Inovasi Layanan

PENINGKATAN JUMLAH PERMOHONAN INOVASI LAYANAN

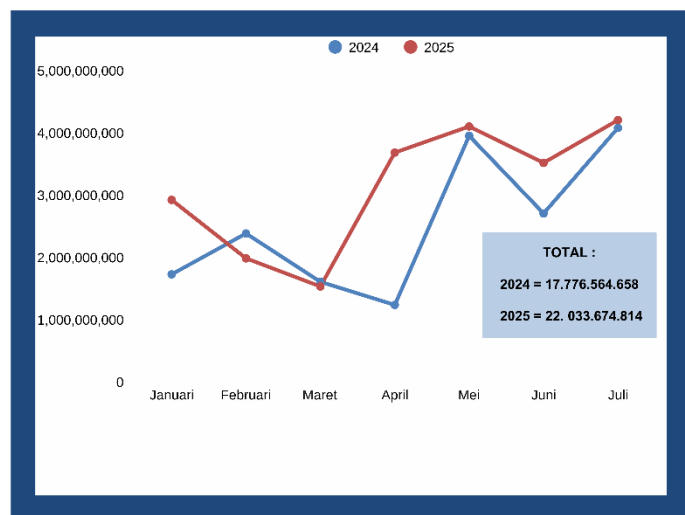
Pada tahun 2025, inovasi layanan yang dihadirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan lonjakan pemohon yang signifikan, mencerminkan antusiasme masyarakat serta efektivitas inovasi yang diterapkan.

Pada tahun 2025, inovasi layanan yang dihadirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan lonjakan pemohon yang signifikan, mencerminkan antusiasme masyarakat serta efektivitas inovasi yang diterapkan. Layanan IKENI LAPAK, misalnya, meningkat tajam dari 383 pemohon pada periode Januari–Desember 2024 menjadi 894 pemohon hanya dalam Januari–Juli 2025. Layanan IKENI SAPA juga mengalami peningkatan, dari 12 pemohon di 2024 menjadi 22 pemohon di 2025.

Inovasi IKENI SALTO mencatat pertumbuhan dari 25 pemohon di 2024 menjadi 43 pemohon pada 2025, sementara SILANGSING menunjukkan peningkatan yang luar biasa, dari 85 pemohon menjadi 209 pemohon. Layanan LAKO IKENI juga mengalami kenaikan, dari 72 pemohon pada 2024 menjadi 116 pemohon pada 2025. Tidak ketinggalan, inovasi IKENI YANTI bertambah dari 9 pemohon menjadi 14 pemohon.

PENINGKATAN PNBP INOVASI LAYANAN

Pada tahun 2024, total PNBP yang berhasil dikumpulkan dari layanan inovatif mencapai Rp17.776.564.658, dan pada periode Januari–Juli 2025 meningkat menjadi Rp22.033.674.814.

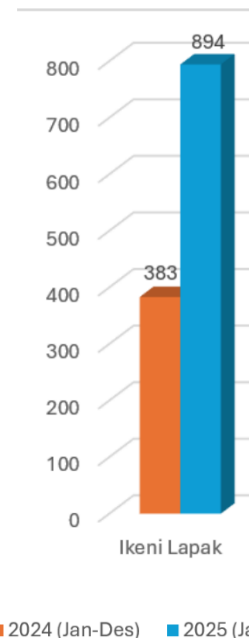


**Peningkatan Jumlah Permohonan
Inovasi Layanan**

Lonjakan ini sejalan dengan pertumbuhan jumlah pemohon di berbagai layanan, seperti IKENI LAPAK, IKENI SAPA, IKENI SALTO, SILANGSING, LAKO IKENI, dan IKENI YANTI, yang secara konsisten menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya.

PENINGKATAN JUMLAH PERMOHONAN IKENI LAPAK

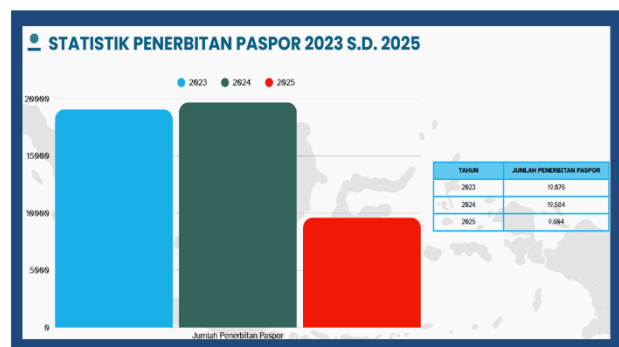
Pada tahun 2025, inovasi layanan yang dihadirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan lonjakan pemohon yang signifikan, mencerminkan antusiasme masyarakat serta efektivitas inovasi yang diterapkan. Layanan IKENI LAPAK, misalnya, meningkat tajam dari 383 pemohon pada periode Januari–Desember 2024 menjadi 894 pemohon hanya dalam



Inovasi IKENI SALTO mencatat pertumbuhan dari 25 pemohon di 2024 menjadi 43 pemohon pada 2025, sementara SILANGSING menunjukkan peningkatan yang luar biasa, dari 85 pemohon menjadi 209 pemohon. Layanan LAKO IKENI juga mengalami kenaikan, dari 72 pemohon pada 2024 menjadi 116 pemohon pada 2025. Tidak ketinggalan, inovasi IKENI YANTI bertambah dari 9 pemohon menjadi

PENINGKATAN JUMLAH PENERBITAN PASPOR

Statistik penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan dinamika yang menarik dari tahun 2023 hingga 2025. Pada tahun 2023, kantor berhasil menerbitkan 19.076 paspor, meningkat menjadi 19.684 paspor pada 2024, dan hingga pertengahan 2025 tercatat 9.604 paspor.

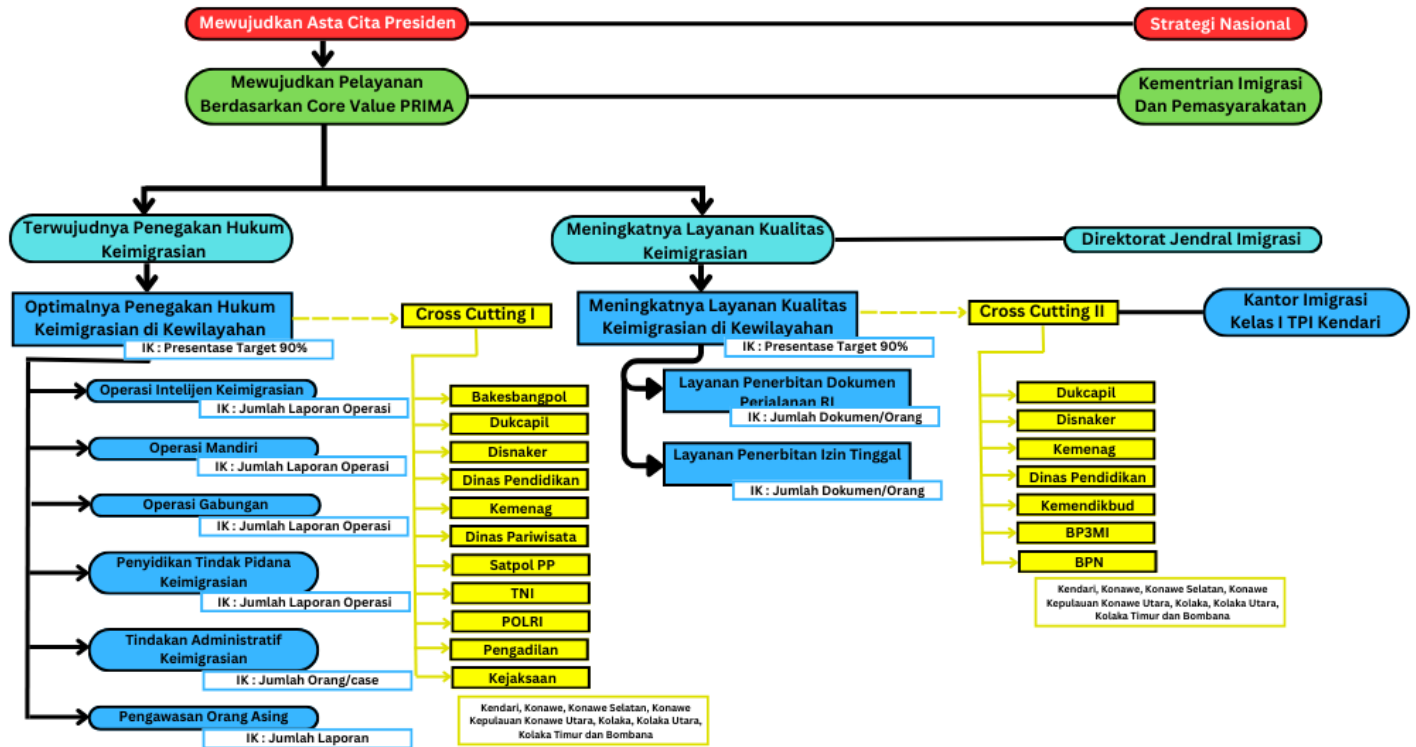


Peningkatan Jumlah Penerbitan Paspor

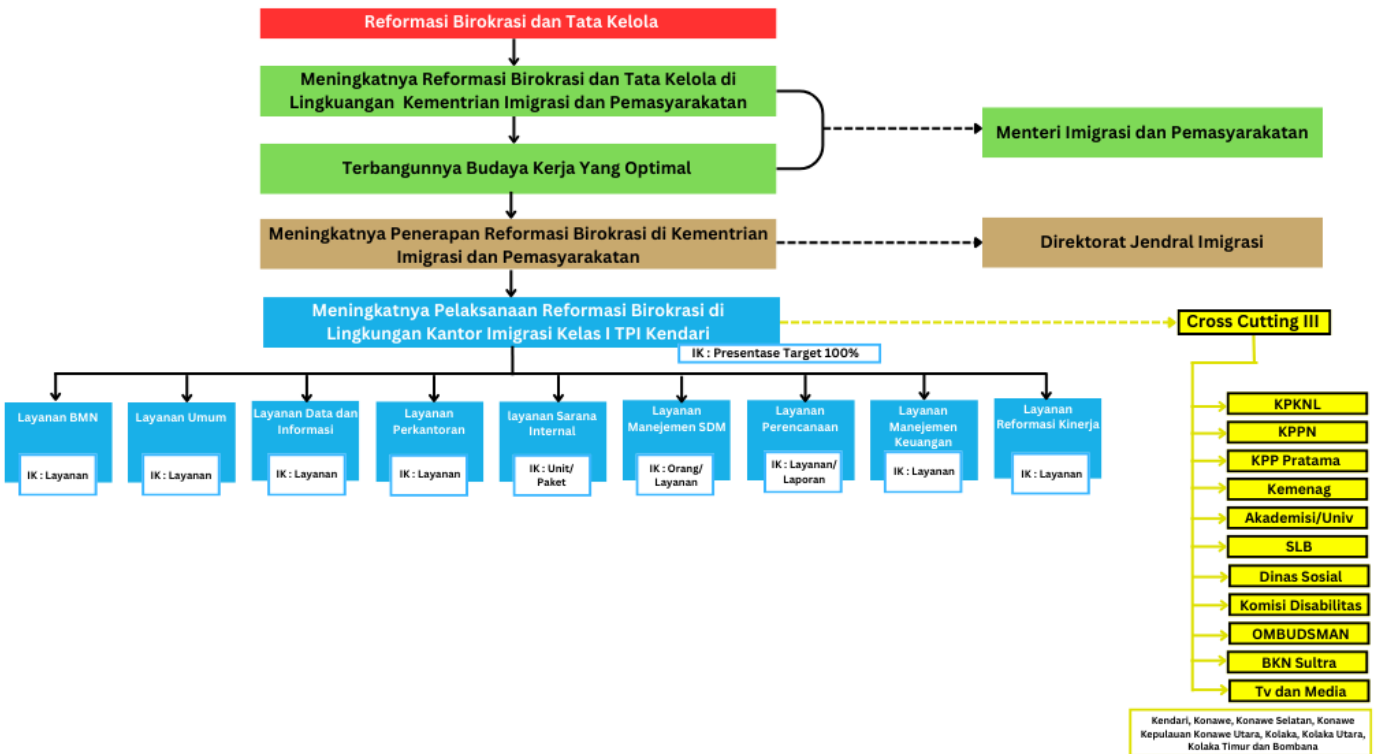
Kenaikan jumlah penerbitan paspor ini sejalan dengan peningkatan penerimaan negara. Total PNBP dari penerbitan paspor pada tahun 2024 mencapai Rp4.299.200.000, dan meningkat menjadi Rp5.413.200.000 pada tahun 2025.

**POHON KINERJA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI**

1. TEKNIS KEIMIGRASIAN



2. DUKUNGAN REFORMASI BIROKRASI



**Gambar : Pohon Kinerja
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari**

PENGENDALIAN GRATIFIKASI

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menjadi teladan dalam pencegahan gratifikasi dengan menegaskan penolakan terhadap pungutan liar, percaloan, dan gratifikasi. Beliau konsisten membina jajaran mengenai integritas pelayanan, menyampaikan informasi temuan secara transparan, serta membuka kanal pengaduan resmi yang mudah diakses masyarakat.



Gambar : Informasi Terkait Stop Gratifikasi &

Untuk memastikan seluruh pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari bebas dari percaloan, pungutan liar, dan praktik gratifikasi, berbagai upaya pencegahan diterapkan secara konsisten. Salah satunya adalah kampanye publik melalui pemasangan audio himbauan di ruang layanan, publikasi informasi, serta sosialisasi aktif kepada masyarakat mengenai pentingnya layanan yang bersih dan transparan.



Selain itu, petugas pengawas internal dilibatkan secara langsung dalam kegiatan pelayanan keimigrasian, baik di dalam kantor maupun di lapangan. Pendekatan ini telah menunjukkan hasil nyata, yakni tidaknya pengaduan terkait pungutan liar, percaloan, maupun gratifikasi, sekaligus menegaskan komitmen kantor dalam menghadirkan layanan publik yang jujur, profesional, dan dapat dipercaya.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari selalu terbuka bagi masyarakat untuk melaporkan apabila terdapat pegawai yang menerima gratifikasi. Keterbukaan ini menjadi wujud komitmen agar pelayanan publik semakin bersih, transparan, dan terpercaya.



Gambar : Informasi Terkait STOP TPPO Dan TPPM

Dalam rangka memperkuat budaya kerja bebas gratifikasi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari juga menekankan beberapa prinsip penting:

- a. Pelayanan maksimal: Memberikan layanan sesuai SOP, standar waktu, dan kualitas layanan tanpa mengharapkan imbalan, dengan menekankan prinsip profesional, transparan, dan akuntabel.
- b. Etos kerja yang kuat: Disiplin, jujur, loyal, berintegritas, menghindari konflik kepentingan, dan menjaga nama baik instansi.
- c. Peningkatan kinerja berkesinambungan: Evaluasi rutin capaian kerja, inovasi layanan berbasis teknologi, serta penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan integritas tinggi.
- d. Peran pimpinan sebagai teladan: Kepala kantor menjadi contoh menolak gratifikasi, aktif membimbing dan mengawasi bawahan, serta menciptakan lingkungan kerja terbuka dan aman bagi pegawai untuk melaporkan dugaan pelanggaran integritas.

Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari memastikan lingkungan kerja yang bersih, profesional, dan bebas gratifikasi, sehingga pelayanan publik dapat diberikan secara maksimal kepada masyarakat.

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus acuan untuk menilai kualitas layanan. Standar ini mencerminkan komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat agar layanan yang diberikan bersifat berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagai bentuk komitmen untuk menghadirkan pelayanan publik profesional dan sesuai kebutuhan masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari melakukan evaluasi dan review Standar Pelayanan. Proses ini melibatkan berbagai pihak, termasuk anggota legislatif, lembaga pengawas, akademisi, instansi pemerintah terkait, media massa, pengguna layanan, serta organisasi yang mewakili kelompok disabilitas. Keterlibatan pihak-pihak tersebut memastikan layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi prosedur, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok rentan.

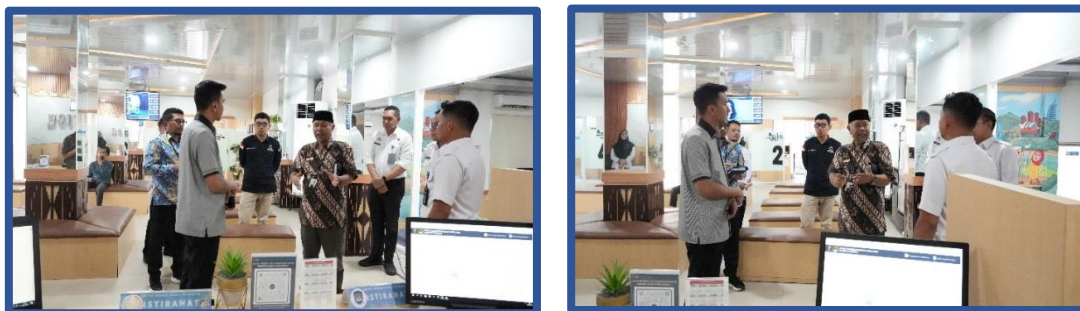


Gambar : Komisi XIII Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia (RI). Peninjauan langsung pelayanan keimigrasian serta memastikan penggunaan anggaran negara berjalan efektif dan tepat sasaran.

Seiring persiapan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), kantor ini terus memperbaiki sarana dan prasarana serta menyempurnakan standar pelayanan. Semua langkah ini bertujuan agar masyarakat, termasuk kelompok rentan, dapat mengakses layanan publik dengan mudah, aman, nyaman, dan mandiri.

Sebagai bentuk peningkatan layanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari juga menyediakan “Pojok Internet” yang dapat dimanfaatkan oleh pemohon. Fasilitas ini dilengkapi seperangkat komputer dan tautan *WhatsApp* resmi yang bisa digunakan untuk kebutuhan layanan. Selain itu, bagi pemohon yang tidak membawa atau kekurangan berkas fotokopian, disediakan mesin fotokopi gratis. Semua fasilitas tersebut dihadirkan untuk menunjang kemudahan, kenyamanan, dan kemandirian pemohon dalam mengurus dokumen keimigrasian.

Dengan upaya berkelanjutan ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menegaskan komitmennya untuk menghadirkan layanan publik yang inovatif, inklusif, dan berkualitas, sehingga setiap masyarakat yang datang merasakan kemudahan, keadilan, dan kepedulian dalam setiap layanan yang diberikan.



Gambar : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara. Pemantauan Dan Evaluasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Gambar :Pojok Internet

PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA

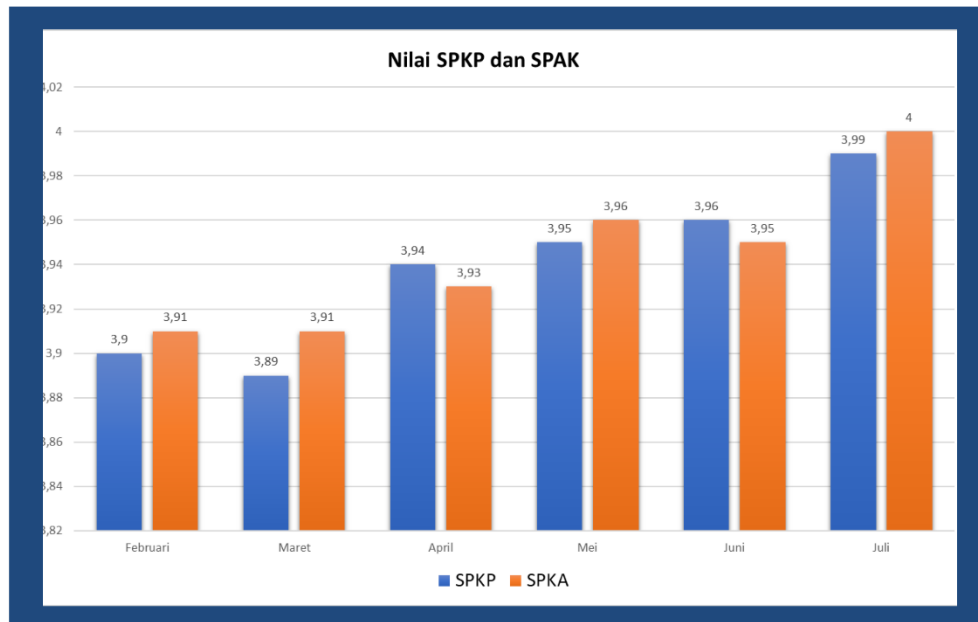
Sarana dan prasarana memegang peran penting dalam keberhasilan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, dibutuhkan komitmen yang kuat agar dampaknya dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari terus berupaya melakukan peningkatan sarana dan prasarana sebagai penunjang utama pelayanan publik.



Gambar tersebut merupakan capaian peningkatan sarana dan prasarana yang telah diraih oleh kantor ini, mulai dari kontestasi Wilayah Bebas dan Korupsi (WBK) hingga menuju kontestasi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT



Pada tahun 2025, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan peningkatan signifikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK).

Pada Februari, IKM tercatat sebesar 3,9 dan IPK sebesar 3,91. Bulan Maret sedikit mengalami penyesuaian dengan IKM 3,89 dan IPK tetap di angka 3,91. Peningkatan terlihat mulai April, dengan IKM mencapai 3,94 dan IPK 3,93, kemudian terus meningkat pada Mei menjadi IKM 3,95 dan IPK 3,96. Juni menunjukkan capaian IKM 3,96 dan IPK 3,95, hingga akhirnya pada Juli, kantor berhasil mencatatkan IKM 3,99 dan IPK 4, mencapai titik tertinggi dalam enam bulan terakhir.

STUDI TIRU

Satker Yang Melakukan Replikasi Dan Study Tiru Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari :



Gambar : Study Tiru Kantor Imigrasi Kelas I TPI Karawang



Gambar : Study Tiru Kantor Imigrasi Kelas I Semarang



Gambar : Replikasi Inovasi Layanan Oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bau-Bau dan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Wakatobi



Gambar : Pemateri dalam Rangka Penguatan WBK di Kantor Bahasa Sulawesi Tenggara

TESTIMONI



"Saya Menyampaikan penghargaan atas komitmen integritas dan inovasi yang telah di sumbangkan oleh kantor imigrasi kelas i tpi kendari"

Gubernur Sulawesi Tenggara



"Saya berharap semoga komitmen dan pelayanan publik dapat terus terjaga di lingkungan kantor imigrasi kelas i TPI kendari".

Walikota Kendari



"saya sangat mengapresiasi berbagai inovasi yang telah di kembangkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat".

Anggota Komisi XIII DPR RI



"komisi II DPR RI mendukung dan mensupport kantor imigrasi kelas i tpi kendari dalam meraih zona integritas menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani".

Wakil Ketua Komisi II DPR RI



"Komitmen peningkatan pelayanan di lingkungan kantor imigrasi kelas I TPI kendari terlihat sangat meningkat secara signifikan".

**Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Prov. Sultra**



"Kantor Imigrasi memudahkan saya dalam membuat paspor dengan adanya layanan Ikeni Lapak di kabupaten Kolaka".

Warga Kab Kolaka Timur

PENUTUP

Berdasarkan capaian yang telah diraih, pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan perubahan yang nyata dan signifikan dibandingkan saat meraih predikat WBK. Hal ini mencerminkan komitmen kuat kantor untuk terus menghadirkan birokrasi yang bersih, profesional, dan akuntabel, sekaligus memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari terus meningkatkan kemampuan SDM, menegakkan integritas, memperkuat akuntabilitas, menyempurnakan standar pelayanan, serta menghadirkan inovasi layanan yang responsif, inklusif, dan dekat dengan kebutuhan masyarakat. Semua langkah ini menunjukkan tekad nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang membanggakan, efisien, dan benar-benar memberikan manfaat bagi setiap lapisan masyarakat di Sulawesi Tenggara.