

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor: M.05.PR.07.04 Tahun 2002 tanggal 25 September 2002 tentang Pembentukan 14 (empat belas) Kantor Imigrasi yang salah satunya adalah Kantor Imigrasi Blitar.

Kantor Imigrasi Kelas II Blitar secara resmi beroperasi pada tanggal 23 Desember 2002. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebelumnya merupakan bagian dari wilayah kerja Kantor Imigrasi Surabaya, meliputi 7 (tujuh) Kabupaten/Kota yang terdiri dari 116 (seratus enam belas) Kecamatan dengan jumlah penduduk sekitar 6.579.329 jiwa. Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Blitar adalah Kota Blitar, Kabupaten Blitar, Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kota Kediri, Kabupaten Kediri dan Kabupaten Nganjuk.

Menempati bangunan gedung kantor seluas 1.047m² berdiri di atas lahan 11.910 m² terletak di Jalan Raya Mastrip No. 45 Srengat-Blitar, berjarak 19 km dari Kota Blitar dengan status tanah dan bangunan pinjam pakai 25 tahun dari pemerintah Kabupaten Blitar berdasarkan Surat Perjanjian Nomor 188/33/409.306/2004 dan W10.pl.01.10-371

tanggal 14 Januari 2004 antara pemerintah Kabupaten Blitar dan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jawa Timur.

Namun sejak Kantor Imigrasi Kelas III Kediri mulai beroperasi pada tanggal 01 Oktober 2014, wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menjadi 3 (tiga) Kabupaten/Kota meliputi wilayah Kota Blitar, Kabupaten Blitar dan Kabupaten Tulungagung. Wilayah tersebut terdiri dari :

Kota Blitar terdiri dari 3 kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Kepanjenkidul
2. Kecamatan Sananwetan
3. Kecamatan Sukorejo

Kabupaten Blitar terdiri dari 22 kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Bakung
2. Kecamatan Binangun
3. Kecamatan Doko
4. Kecamatan Gandusari
5. Kecamatan Garum
6. Kecamatan Kademangan
7. Kecamatan Kanigoro
8. Kecamatan Kesamben
9. Kecamatan Nglegok
10. Kecamatan Panggungrejo

11. Kecamatan Ponggok
12. Kecamatan Sanankulon
13. Kecamatan Selopuro
14. Kecamatan Selorejo
15. Kecamatan Srengat
16. Kecamatan Sutojayan
17. Kecamatan Talun
18. Kecamatan Udanawu
19. Kecamatan Wlingi
20. Kecamatan Wonodadi
21. Kecamatan Wonotirto
22. Kecamatan Wates

Kabupaten Tulungagung terdiri dari 19 Kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Bandung
2. Kecamatan Besuki
3. Kecamatan Boyolangu
4. Kecamatan Campurdarat
5. Kecamatan Gondang
6. Kecamatan Kalidawir
7. Kecamatan Karangrejo
8. Kecamatan Kauman

9. Kecamatan Kedungwaru
10. Kecamatan Ngantru
11. Kecamatan Ngunut
12. Kecamatan Pagerwojo
13. Kecamatan Pakel
14. Kecamatan Pucanglaban
15. Kecamatan Rejotangan
16. Kecamatan Sendang
17. Kecamatan Sumbergempol
18. Kecamatan Tanggung Gunung
19. Kecamatan Tulungagung

2. Visi & Misi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kantor Imigrasi kelas II Kota Blitar mempunyai Visi yang merupakan “masyarakat memperoleh kepastian hukum”, sedangkan Misi dari Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah “melindungi hak asasi manusia”.

3. Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kota Blitar

Kantor Imigrasi Kota Blitar adalah unit pelaksanaan teknis di bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Jawa Timur yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah.

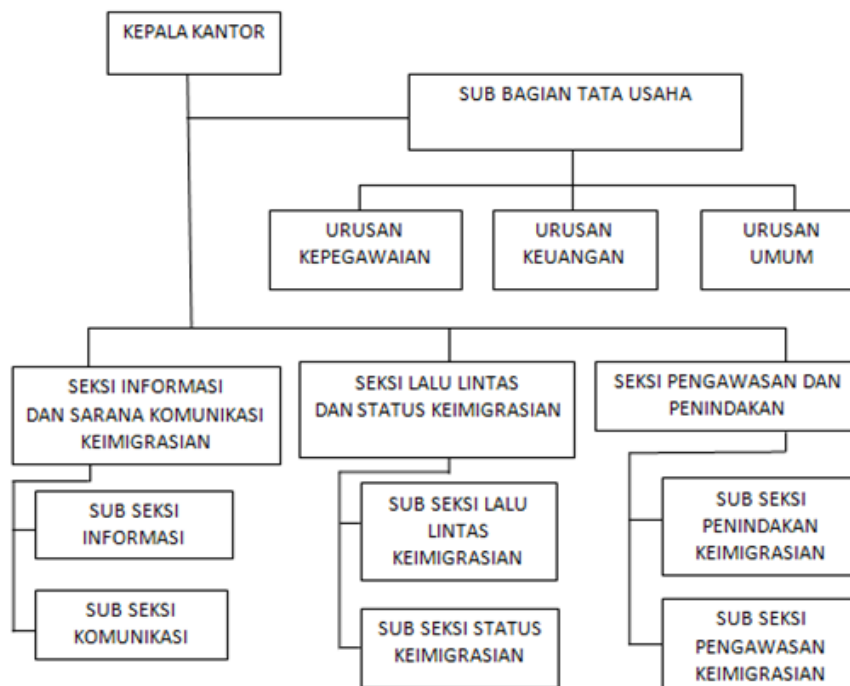
Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kota Blitar mempunyai tugas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI (Hak Asasi Manusia Rakyat Indonesia) di bidang Keimigrasian di

wilayah yang bersangkutan. Kantor Imigrasi kelas II Blitar menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan tugas di bidang Tata Usaha.
2. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang Doklan Intalkim (Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian).
3. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang Inteldakim (Intelijen dan Penindakan Keimigrasian).
4. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (Tikim).

4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Gambar 1.2
Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar



Sumber: data olahan peneliti, 2019

5. Data Pegawai dan Jabatan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Adapun struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah sebagai berikut:

KEPALA KANTOR : Muhammad Akram, S.H., M.Si.

BIDANG DOKLAN INTALKIM

Kepala Seksi : Moch. Andri Budiman, S.Sos.

Kasubsi Dokumen Perjalanan : Dian Widyastuti, A.Md., Im., S.H.

Kasubsi Izin Tinggal : Wijay Kumar, S.H.

BIDANG TIKIM

Kepala Seksi : Iwan Ernanda, S.H.

Kasubsi Informasi : Hetty Rosidah A.Md., Im., S.H.,
M.H.

Kasubsi Komunikasi : Dedit Satria Adyguna A.Md., Im.,
S.H.

BIDANG INTELDAKIM

Kepala Seksi : Denny Irawan, S.H.

Kasubsi Intelijen Keimigrasian : Priyo Ery Wicaksono, S.H.

Kasubsi Penindakan : Rizki Fajar Ernanda, A.Md., Im.,
S.Sos.

B. Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini kedudukan informan sangat penting karena sebagai sumber data yang utama dan akurat. Temuan penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menjelaskan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti memaparkan suatu

temuan yang hanya berkaitan dengan fokus penelitian agar tidak melebar ke fokus pembahasan yang lain. Berikut adalah temuan penelitian:

1. Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H. selaku Kasubsi Komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mengenai peran pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat beliau mengatakan:

“Kantor Imigrasi Kelas II Blitar berperan aktif dalam tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang meliputi kehandalan, cepat dan tanggap dalam pelayanan kepada masyarakat, bisa berkomunikasi dengan baik serta melayani dengan sebaik mungkin guna menciptakan jaminan kepercayaan kepada masyarakat sehingga empati antara petugas dan masyarakat akan terjalin baik”¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Nikmah selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mengenai peran pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat, beliau mengatakan:

“Ya cukup baik, ramah-ramah, tanggap dalam pelayanannya dan dengan adanya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sangat membantu sekali serta tidak perlu jauh-jauh.”²

Pernyataan serupa sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Ibu Sumini selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

“Saya cukup puas dengan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar karena pelayanannya cukup baik”³

¹ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H. Kasubsi Komunikasi, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

² Wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nikmah Pemohon Paspor, pada hari Kamis, tanggal 26 September 2019.

Selain itu Bapak Ali selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga mengatakan

*“Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menurut saya baik, disana saya memperoleh pelayanan yang ramah dari pegawainya”.*⁴

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan paspor sudah berjalan dengan baik dilihat dari segi persyaratan, segi prosedur, maupun kedisiplinan pegawai.

Bapak Muhammad Akram, S.H., M.Si. selaku kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga menjelaskan pernyataan yang sama. Beliau mengatakan:

*“Kantor Imigrasi Kelas II Blitar berusaha cepat dan tanggap dalam pelayanan serta setiap harinya selalu ada evaluasi kegiatan dari saya untuk seluruh pegawai.”*⁵

Melihat dari wawancara kepada bapak kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bahwa Kantor Imigrasi itu baik, yang mana telah dibuktikan dengan dinyatakannya setiap harinya ada evaluasi seluruh pegawai, guna untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang sudah berjalan setiap harinya yang bertujuan agar pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menjadi lebih baik dari hari kehari.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Nikmah selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mengenai peran

³ Wawancara yang dilakukan oleh Ibu Sumini Pemohon Paspor, pada hari Rabu, tanggal 9 Oktober 2019.

⁴ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Ali Pemohon Paspor, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

⁵ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Muhammad Akram, S.H., M.Si. selaku Kepala Kantor, pada hari Kamis, tanggal 26 September 2019.

pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat, beliau mengatakan:

*“Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menurut saya baik, bagus, cepat, ramah, dan saya sangat terbantu dengan pelayanan yang ada disini.”*⁶

Dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber yaitu Ibu Nikmah yang telah dipapar diatas menyatakan bahwa masyarakat telah membenarkan pernyataan dari Bapak Muhammad Akram, S.H., M.Si. selaku kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bahwa pelayanan di imgrasi itu baik, selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Ali selaku pemohon yang mengatakan sebagai berikut.

*“Iya menurut saya cukup baik mas, karena ketika saya mengurus paspor saya diarahakan dengan baik sampai selesai.”*⁷

Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dari segi Jaminan, maka peneliti dapat menggambarkan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Dan juga dapat dilihat dari masyarakat yang mengungkapkan tentang keterampilan, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan. Itu ditunjukkan dari hasil wawancara dengan Bapak Ali sebagai berikut;

*“Iya pelayanan disana pegawainya cukup teliti mas, setiap orang yang mau mengajukan permohonan pembuatan paspor harus mengisi formulir yang disediakan, setelah itu berkas di cek sama pegawainya, terus kalau berkasnya ada yang kurang lengkap suruh melengkapi berkasnya terlebih dahulu mas.”*⁸

⁶ Wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nikmah Pemohon Paspor, pada hari Kamis, tanggal 26 September 2019.

⁷ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Ali Pemohon Paspor, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

⁸ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Ali Pemohon Paspor, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Nikmah selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebagai berikut;

“Disini itu saya sangat senang mas, karena pelayanannya baik, cara memberikan cukup jelas dan biasanya saya merkomendasikan teman atau saudara yang ingin membuat paspor untuk membuatnya di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.”⁹

Dari hasil observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

2. Kendala Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Upaya pelayanan masyarakat khususnya dalam mengatasi masalah pengaduan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, pasti dipengaruhi oleh beberapa sumber-sumber keluhan antara lain adalah keluhan internal dan keluhan eksternal dan terdapat kendala.

1. Sistem

Faktor penghambat eksternal dalam pengelolaan adalah sistem di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang mana tergantung

⁹ Wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nikmah Pemohon Paspor, pada hari Kamis, tanggal 26 September 2019.

pada sitem pusat, semisal jika sistem pusat ada suatu kendala maka semua sistem yang ada dikantor Imigrasi ikut terganggu. Sedang faktor internalnya adalah kurang adanya koordinasi antar bagian-bagian.

Seperti yang telah di katakan oleh bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H., selaku Kasubsi Komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam wawancara sebagai berikut:

“Ya kalau dilihat dari segi internalnya kordinasinya kurang, jadi missal bagian atau seksi paspor sudah selesai tapi kita belum tau, jadi kordinasi antar bagian kurang baik yang menangani pengaduan. Kalau dari segi eksternalnya yaitu gangguan sistem pusat karena diimigrasi tergantung sama sistem pusat.”¹⁰

2. Sosialisasi

Faktor penghambat dalam pengelolaan adalah sosialisasi kepada masyarakat mengenai informasi terkait dengan sistem yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, misal Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada saat menginformasikan kepada masyarakat mereka belum sepenuhnya memahami apa yang telah diinformasikan, maka terjadi kesalah fahaman. Yang mana telah di katakan oleh bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H., selaku Kasubsi Komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam wawancara sebagai berikut:

“Kendalanya sih kemasyarakatnya aja sih yang kurang paham, ngasih pengertian dulu. Kita ini pakek sitem pusatnya, jadi begitu pusat ada kendala, jadi kita kadang menginformasikan

¹⁰ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H. Kasubsi Komunikasi, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

kemasyarakat mereka kurang mengerti dikira kita yang mengendalikan semuanya padahal kita tergantung sistem pusat juga.”¹¹

Mengenai hal yang telah dipaparkan oleh bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H., selaku Kasubsi Komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar diatas yang menyatakan bahwa kendala sosialisasi dalam menginformasikan kepada masyarakat kurang, dimana masyarakat masih kurang memahami adanya sistem online terlebih dahulu untuk pembuatan paspor sebelum datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dengan narasumber oleh Ibu Sumini ini mengatakan permasalahanya sebagai berikut:

“kendala saya pada saat pembuatan paspor terjadi pada antrian online, yang mana ternyata di imigrasi kelas II blitar saat mau membuat paspor harus daftar online dulu guna mendapatkan hari, waktu, serta nomor antrian pembuatan paspor.”¹²

3. Langkah-Langkah Yang Dilakukan Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Proses pengaduan yang berawal dari masyarakat mengadu kepada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bisa berbagai macam cara yaitu berupa saran, pertanyaan, atau keluhan. Prosedur pengaduan yang diajukan oleh masyarakat bisa berbentuk lisan atau tertulis. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

¹¹ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H. Kasubsi Komunikasi, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

¹² Wawancara yang dilakukan oleh Ibu Sumini Pemohon Paspor, pada hari Rabu, tanggal 9 Oktober 2019.

dan juga dapat disampaikan melalui media masa, layanan sms maupun website milik Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang untuk mengadu.

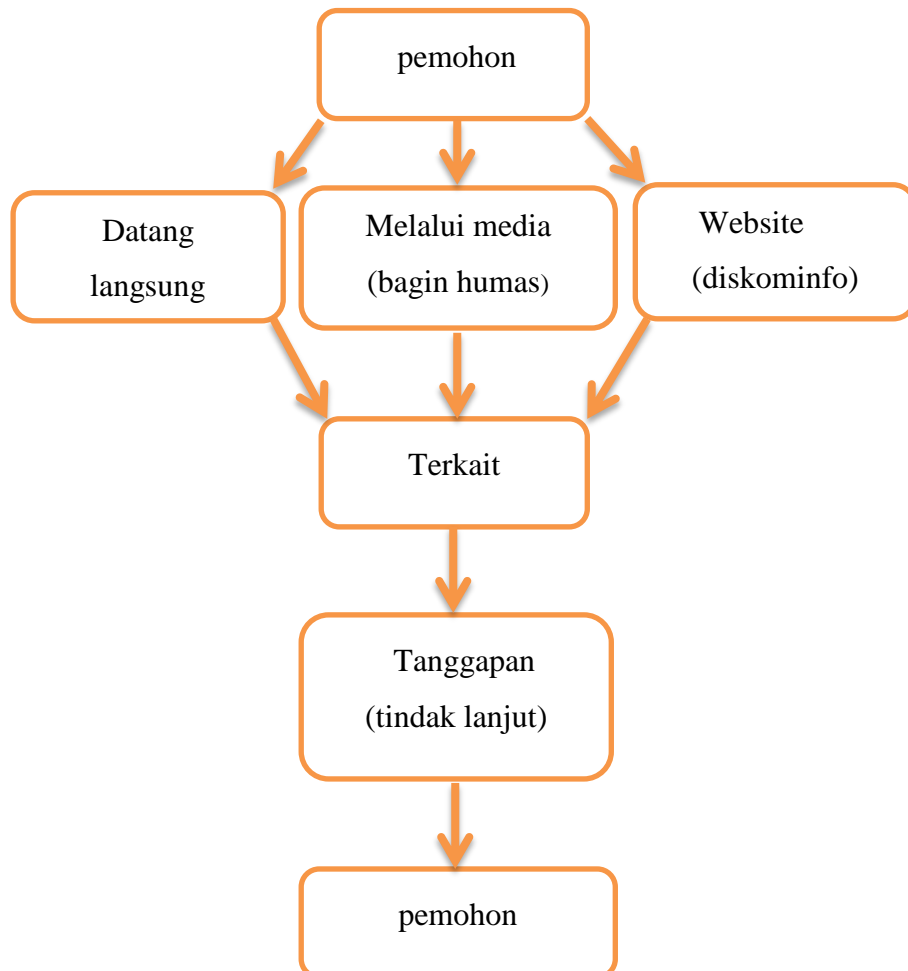
Seperti yang telah di katakan oleh bapak Muhammad Akram, S.H., selaku kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam wawancara sebagai berikut:

”Di Imigrasi itu sumber untuk masyarakat mengadu itu ada manualnya dan juga ada secara eletroniknya. Kalau yang manual itu kita punya kotak pengaduan sama ruang pengaduan. Selain itu juga ada banner-banner juga kita pasang. Kalau secara elektronik kita ada website, handpone saya juga saya buka untuk pengaduan, terus yang sosial media kita semua ada mulai dari instagram, facebook, twitter semuanya kita buka.”¹³

¹³ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Muhammad Akram, S.H., M.Si. selaku Kepala Kantor, pada hari Kamis, tanggal 26 September 2019

Dalam proses pengaduan terdapat beberapa alur pelayanan pengaduan seperti bagan sebagai berikut:

Gambar 1.3 Alur Pelayanan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar



Dalam menyampaikan pengaduan kepada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar harus melalui prosedur yang telah tertera pada bagan diatas yang mana proses tersebut meliputi pertama pemohon atau pelapor bisa datang langsung kemudian juga bisa melalui media dan juga bisa melalui website. Setelah itu dari laporan pengaduan tersebut akan diproses tahap kedua yang mana laporan pengaduan tersebut akan diteruskan kepada kepala bagiannya masing-masing misalkan yang

mengadu masalah paspor, pengaduan akan diarahkan kepada bagian pelayanan. Kemudian tahap ketiga yang mana setelah pengaduan itu diproses, kemudian pengaduan ditindak lanjuti dan tahap terakhir akan segera disampaikan kepada pemohon atau pelapor. Dalam wawancara dengan Bapak Muhammad Akram, S.H., selaku kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mengatakan:

“Prosedurnya kalau itu langsung bisa ditangani bisa selesai, kalau bisa itu langsung lewat kepala kantor biar cepet ditangani, dari petugas yang ada dibagian informasi itu langsung kesaya, jadi tidak ada birokrasi harus ke sub ini , kekasi dll, setelah direkap petugas kemudian langsung kesaya biar cepet tertangani, dari saya langsung bagaimana ini prosedurnya, saya arahkan kebagiannya masing-masing, missal terkait pelayanan paspor saya arahkan kekepala bagian pelayanan, biar cepat.”¹⁴

Hal serupa juga diperkuat oleh penjelasan Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H., misal pengaduannya masalah orang asing maka pengaduan akan diteruskan kekepala bagian pengawasan orang asing, disitulah semua pengaduan akan segera diproses, dalam wawancara beliau mengatakan:

“Biasanya itu meraka mengadu melalui sosial media, kalau tidak begitu whatsapp (WA) dinomor kantor kemudian email juga. Jadi disini itu ada bagian humas yang mengakomodir untuk pengaduannya. Pengaduannya seperti apa, misalkan seperti paspor, jadi bagian humas menerima dulu pengaduannya, lalu diteruskan kebagiannya atau seksi. Jika yang mengadu masalah paspor maka diteruskan kebagian atau seksi paspor, jika pengaduannya masalah orang asing maka diteruskan kebagian pengawasan orang asing, setelah ada jawaban dari setiap bagian, kita langsung informasikan saat itu juga kalau bisa tidak boleh sampek dalam hitungan lebih dari satu jam paling lama satu jam.”¹⁵

¹⁴ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Muhammad Akram, S.H., M.Si. selaku Kepala Kantor, pada hari Kamis, tanggal 26 September 2019

¹⁵ Wawancara yang dilakukan oleh Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H. Kasubi Komunikasi, pada hari Senin, tanggal 23 September 2019.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Serta Tindak Lanjut Terhadap Laporan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar Tahun 2018

| No | Kanal/Sumber Pengaduan | Bulan | | | | | | Tindak Lanjut | | |
|-------|------------------------|---------|----------|-------|-------|-----|------|---------------|--------|---------------|
| | | Januari | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Selesai | proses | Belum selesai |
| 1 | Sms/WA Gateway | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | E-mail | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Surat | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Lapor | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| 5 | Datang langsung | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| 6 | Media sosial | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - |
| Total | | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 3 | - | - |

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Data laporan rekapitulasi pengaduan online yang masuk ke Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang sering diadakan oleh masyarakat mengenai masalah klarifikasi persyaratan paspor melalui media sosial twitter dan poster pada tanggal 27 April 2018 telah diproses dan ditindak lanjuti secara tuntas. Lalu pada tanggal 27 Mei 2018 terdapat laporan pengaduan melalui aplikasi LAPOR sebanyak 1 kali dan diproses dan ditindak lanjuti secara tuntas. Pada tanggal 6 Juni 2018 terdapat laporan pengaduan masyarakat yang memberikan penjelasan mengenai indikasi penipuan oleh oknum aparat kecamatan pagu sebanyak 1 kali diproses dan ditindak lanjuti secara tuntas. Semua total laporan rekapitulasi dan tindak lanjut pengaduan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dari semester pertama pada tahun 2018 tercatat 3 buah pengaduan.

