

Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo

Implementation Of Human Rights-Based Public Services in Class Two Non TPI Immigration Offices Ponorogo

Mahyuda Dwi Maheswara, Robby Darwis Nasution, Yusuf Adam Hilman, Jusuf Harsono

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
email: mahyuda.maheswara@gmail.com

Abstrak

Peranan HAM dalam pemerintahan mempunyai pengaruh besar terhadap berlangsungnya kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah dalam suatu negara untuk mencapai tujuan negara. Namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat pelanggaran hak asasi manusia (HAM) dalam kinerja pelayanan publik. Mengingat pentingnya pelayanan publik berbasis HAM yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering digunakan sebagai indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Dengan kondisi yang belum maksimal terutama pada pelayanan berbasis HAM, dalam rangka mewujudkan good governance, dimana akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Harapannya dalam penelitian ini dapat menggambarkan tentang implementasi pelayanan publik berbasis HAM. Penelitian tentang pelayanan publik berbasis HAM ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian Implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo sudah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis HAM yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022.

Kata kunci : Implementasi; Pelayanan Publik; HAM

Abstract

The role of human rights in government has a major influence on the ongoing activities carried out by government officials in a country to achieve state goals. However, it is undeniable that there are still human rights violations in the performance of public services. Given the importance of human rights-based public services provided to the community, so it is often used as an indicator of the success of a government regime. With conditions that have not been maximized, especially in human rights-based services, in order to realize good governance, where accountability is one of the principles that must be met in governance. It is hoped that this research can describe the implementation of human rights-based public services. This research on human rights-based public services uses a qualitative descriptive method with the type of research that describes, describes, or describes the state

of the object under study as it is, according to the situation and conditions when the research was conducted. Based on the research results, the implementation of human rights-based public services at the Immigration Office Class II Non TPI Ponorogo has been carried out in accordance with the human rights-based public service standards set out in the Regulation of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Number 2 of 2022.

Keywords: Implementation; Public Service; Human Rights

Pendahuluan

Sejak awal reformasi birokrasi pelayanan publik menjadi salah satu topik hangat dan ramai diperbincangkan, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan variable yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik merupakan penggerak utama yang dianggap penting oleh seluruh pelaku dari unsur good governance. Teori administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintah negara pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan merupakan suatu fungsi yang tidak dapat didelegasikan dan dipindahkan kepada organisasi atau lembaga diluar pemerintahan. Fungsi pengaturan oleh pemerintahan merupakan aturan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah untuk mengatur kehidupan rakyat agar terbentuknya sebuah kesejahteraan dan kenyamanan bagi warga negara. Sedangkan fungsi pelayanan memiliki banyak arti, mencakup berbagai kegiatan, dan digunakan berbagai bidang studi dengan tujuan terbentuknya kesejahteraan warga negara. Fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan tersebut menyangkut semua aspek kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara agar terciptanya suatu kondisi yang adil dan beradab, serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah yang memiliki tanggung jawab atas bidangnya dan kedua fungsi tersebut (Pasaribu & Briando, 2019). Aparatur administrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus mengembangkan kualitas manusia untuk meningkatkan kemampuan menentukan nasib sendiri masa depan individu dan masyarakat (Kurniawan, 2016).

Menurut (Sinambela, 2014) Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dijalankan pemerintah kepada warga negara yang memiliki semua kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau organisasi dan mendatangkan kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan produk fisik. Sedangkan menurut (Moenir, 2014) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang berdasarkan faktor-faktor dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Namun pada kenyataan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dibuktikan dengan

sering terjadinya pengaduan, baik itu pengaduan secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat menginginkan mendapatkan pelayanan publik yang memiliki kualitas baik, walaupun masih sering terjadi melenceng dari harapan, karena pelayanan publik hingga saat ini dalam kategori berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan. (Yayat, 2017).

Peranan HAM dalam pemerintahan sebenarnya mempunyai pengaruh yang besar terhadap berlangsungnya kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam suatu negara untuk mencapai tujuan negara. Hak asasi manusia bersifat universal, artinya melampaui batas-batas negeri, kebangsaan dan tidak membedakan untuk semua orang, apakah mereka miskin atau kaya, pria atau wanita, anak-anak atau orang dewasa, normal atau penyandang cacat dan sebaliknya. Hal ini bersifat umum atau universal karena hak-hak ini diproklamirkan sebagai bagian dari kemanusiaan setiap orang, tanpa memandang warna kulit, jenis kelamin, usia, asal latar belakang agama atau spiritual, budaya, dan kepercayaan (Halawa, 2021). Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat pelanggaran hak asasi manusia (HAM) dalam kinerja pelayanan publik tersebut. Hak asasi manusia sebagai prinsip atau standar moral harus dilindungi oleh negara, menggambarkan standar tertentu dari perilaku manusia karena mereka memiliki hak yang melekat karena manusia pada dasarnya adalah hak asasi manusia dan tanpa memandang agama, suku, atau status lainnya (Sukriono, 2014).

Dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Pasal 44 bagian kedelapan tentang hak turut serta dalam pemerintahan menjelaskan bahwa dalam ketentuan tersebut menjadi landasan penting bagi warga masyarakat untuk melaksanakan Hak Asasi Manusia merupakan hal dasar yang melekat pada diri manusia sejak lahir yang bersifat universal dan permanen. Oleh karena itu harus dilindungi, dihormati dan dipenuhi. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang hukum dan HAM harus didasarkan pada prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia. Sebagai langkah yang konkrit terhadap perlindungan, penghormatan dan pemenuhan HAM, Kementerian Hukum dan HAM mengupayakan pelayanan publik berbasis HAM guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit kerja Kementerian Hukum dan HAM yang berorientasi terhadap kebutuhan kepuasan dari penerima layanan (Ham, 2020).

Keadilan sosial bagi seluruh WNI juga sangat penting dalam keberlangsungan pelayanan publik, Pemaknaan keadilan secara sederhana yaitu memberikan sesuatu yang sesuai dengan porsinya masing-masing. Keadilan harus memberikan kesempatan yang sama bagi semua warga negara. Setiap individu akan memiliki kedudukan yang sama, potensi yang sama, dan kesempatan yang sama. Ada dua prinsip keadilan yang harus dimiliki oleh kepemimpinan di semua tingkatan negara yaitu yang pertama, setiap orang memiliki kebebasan yang sama, setiap orang memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar yang seluas-

luasnya. Kedua, ketimpangan sosial dan ekonomi harus dikelola dengan sebaik mungkin sehingga a) diharapkan dapat menguntungkan semua orang, terutama mereka yang paling dirugikan, dan (b) semua Pekerjaan dan posisi jabatan terbuka untuk semua. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik, semua warga negara harus memiliki hak yang sama untuk mengakses pelayanan publik yang berkualitas. (Khoiron, 2017).

Mengingat pentingnya pelayanan publik berbasis HAM yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering digunakan sebagai indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Dengan kondisi yang belum maksimal terutama pada pelayanan berbasis HAM, terutama dalam rangka mewujudkan good governance, dimana akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kabupaten Ponorogo dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terutama dalam hal pelayanan publik berbasis HAM. Penguatan lembaga HAM sebagai pelayanan penunjang masyarakat juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Penyelenggaraan pelayanan berbasis hak asasi manusia ini dengan peraturan dan kriteria yaitu harus ada tempat bermain untuk anak, harus ada jalur khusus untuk difabel, toilet khusus yang dilengkapi dengan pegangan, tempat ibadah dan tempat untuk ibu menyusui. Dari pendahuluan tersebut dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini peneliti membuat rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

Metode

Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) Metode deskriptif kualitatif merupakan penelitian dengan cara menggambarkan, melukiskan atau memaparkan suatu keadaan subjek yang diteliti, tergantung pada keadaan dan kondisi pada saat penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan metode tersebut agar dapat menggambarkan keadaan atau kondisi secara nyata yang ada di lapangan. Penentuan informan dalam penelitian ini peneliti memilih metode purposive sampling dengan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Beberapa pertimbangan tersebut adalah pemilihan sumber data atau siapa yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan. Kemudian untuk sumber data, peneliti menggunakan sumber data primer dan skunder. Data primer didapatkan dari hasil observasi dan wawancara pada saat melakukan penelitian, sedangkan data skunder peneliti mengumpulkan data dari buku, jurnal dan laporan-laporan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Selanjutnya untuk uji keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah kombinasi atau kombinasi dari

berbagai metode yang digunakan untuk melihat fenomena yang saling terkait dari sudut dan sudut pandang yang berbeda, hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh data yang valid.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan publik berbasis HAM yang ada Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo sudah berjalan sesuai standar pelayanan publik berbasis HAM yang telah ditetapkan. Hal ini salah satunya dengan adanya standart pelayanan publik sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 yang telah diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Dalam hal ini mereka telah memberikan pelayanan publik berbasis HAM dengan semaksimal mungkin, agar pemohon atau pengguna layanan merasakan terlayani sesuai dengan prosedur pelayanan dengan profesional dan adil.

Menurut hasil wawancara dengan petugas Kantor Imigrasi Ponorogo bahwa, pelayanan publik berbasis HAM harus sesuai dengan ketentuan, tidak boleh mebedakan. Pelayanan tidak beda-bedakan merupakan prinsip dasar yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, tidak boleh ada diskriminasi, baik itu dari yang umum ataupun masalah fisik (berkebutuhan khusus). Tidak boleh memandang dari gender, ras, suku, agama, dan apapun itu dilayani dengan sebaik-baiknya. Semua masyarakat berhak mendapatkan hak mereka dalam pemberian pelayanan yang sama tanpa perbedaan. Termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, harus dilayani dengan profesional. Begitu juga dalam penerapan prinsip kehati-hatian dalam penerbitan paspor maupun izin keimigrasian untuk mencegah pelanggaran keimigrasian, Kantor Imigrasi Ponorogo tidak memandang dari golongan tertentu semua diperlakukan sama dan tidak diskriminatif. Semua pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian baik itu dalam bidang administratif perkantoran, pelayanan, pengawasan, dan penindakan semua harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, standar operasional prosedur, program kerja, dan selalu menerapkan profesionalitas, transparansi, dapat dipertanggungjawabkan, terbuka, adil, tidak diskriminatif, serta berbasis pada nilai-nilai HAM. Tahun ini kantor imigrasi juga meraih penghargaan Wilayah Bebas dari Korupsi atau WBK dari Kementerian PAN RB, yang didalamnya juga ada pemenuhan kriteria yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Salah satunya pemberian layanan publik yang bertumpu pada tata nilai PASTI Kemenkumham yaitu, profesional, akuntabel, sinergi, transparansi, inovatif, ditambah lagi penerapan Core Value ASN yaitu BERAKHLAK yang notabane sama dengan tata nilai pasti itu. Sampai sekarang Kantor Imigrasi Ponorogo dinilai masyarakat memiliki layanan bintang 5 dari indikator Indeks Kepuasan Masyarakat atau google review.

Di Kantor Imigrasi Ponorogo juga mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis HAM dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kantor imigrasi ponorogo memiliki beberapa kanal pengaduannya yang masyarakat bisa mengaksesnya, yaitu melalui whatsapp, telepon kantor, twitter, instagram, dan facebook yang dikelola langsung oleh humas TI, Kantor Imigrasi juga menyediakan kotak saran, serta bisa datang dan membicarakan secara langsung terkait pengaduannya. Jika datang langsung, akan disiapkan form pengaduan untuk mengisi pengaduannya. Setelah diisi akan ditelaah pengaduan tersebut dalam waktu 1 hari untuk membuktikan ini pengaduannya benar atau tidak. Apabila itu memang ada kesalahan dari pihak kantor Imigrasi, akan beri penjelasan. Artinya dalam pengaduan masyarakat mempunyai banyak kanal, mempunyai banyak saluran untuk menyampaikan pengaduan mereka terkait aspirasi, kebutuhan dan harapan. Terkait pengaduan ini di kantor imigrasi telah dihandel secara khusus dalam satu Tusi.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo menjalankan prinsip pelayanan dalam hal keterbukaan terkait alur permohonan atau jasa pelayanan yang ada di kantor imigrasi dengan memasang banner-banner di beberapa tempat terkait prosedur, persyaratan dan biaya yang secara langsung bisa dilihat dan dibaca oleh pemohon yang datang ke kantor imigrasi ponorogo. Kantor Imigrasi Ponorogo juga memberikan keterbukaan terkait pembayaran biaya keimigrasian dari pemohon, pemohon menyetorkan secara mandiri dari biaya layanan yang telah diterima yang merupakan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) langsung ke kas negara melalui bank persepsi yang telah ditunjuk pemerintah. Jadi menutup kemungkinan pembayaran biaya pelayanan kantor imigrasi bersentuhan langsung dengan petugas, sehingga biaya tersebut akan tetap utuh hingga masuk ke kas negara dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam menjalankan prinsip tersebut pegawai harus kerja sesuai prosedur, tidak boleh mereka melenceng dari prosedur yang telah ditetapkan. Dan ketika ada pegawai yang tidak menjalankan sesuai prosedur akan dikenakan sanksi.

Kecepatan waktu proses permohonan di Kantor Imigrasi Ponorogo sudah sesuai SOP proses pelayanan. Semua proses pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Ponorogo juga membuat SOP inovasi sendiri yang berfungsi untuk memberi kemudahan bagi masyarakat. Contohnya untuk kecepatan waktu pelayanan ada inovasi e-jatil (Erdorsment Satu Jam Jadi) yaitu layanan penambahan nama untuk kebutuhan umroh atau haji. Apabila lebih dari 1 jam akan dapat souvenir atau jasa pengantaran paspor samapi rumah sebagai kompensasi keterlambatan. Keterlambatan ini biasanya bukan karena kita tidak konsisten waktu, namun lebih disebabkan kendala gangguan pada sistemnya. Contoh lainnya terkait permohonan paspor dulu pemohon bisa bolak balik ke kantor imigrasi sekarang bisa memilih layanan yang sehari jadi atau yang 3

hari jadi dengan PNBP yang berbeda. Inovasi lain yaitu untuk pendaftaran permohonan Kantor Imigrasi Ponorogo menyediakan aplikasi M-paspor yang dapat dijangkau oleh pengguna layanan, pengguna layanan dapat melakukan permohonan pendaftaran via online dimanapun berada. Inovasi tersebut sesuai dengan amanat dari pusat, untuk memudahkan pengguna dapat mengakses dimanapun dan kapanpun. Selanjutnya, yang berkebutuhan khusus Kantor Imigrasi juga ada inovasi prabu kelana (Paspor Butuh Pas Keadaan Emergensi Lara dan Bencana), yaitu petugas akan mendatangi pemohon untuk melakukan proses permohonan. Selain itu, ada lagi inovasi Bujang Ganong (Butuh Jadi Ing Setunggal Dino Gampang Lan Tenang), petugas akan datang kerumah pemohon kerumah pemohon untuk melakukan proses permohonan, dan paspor akan jadi dihari yang sama. Kemudian apabila terjadi ketidakpuasan, diskriminasi dan tidak merasakan keadilan saat proses pelayanan serta apabila ada fasilitas yang kurang maksimal, pengguna layanan dapat melaporkan melalui kanal pengaduan secara online melalui sosial media ataupun bisa datang langsung menemui pegawai yang menhandle terkait pengaduan. Dalam hal ini kantor imigrasi juga memberikan kompensasi layanan, kompensasi atas ketidaknyamanan pengguna layanan. Kantor Imigrasi Ponorogo telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pengguna layanan. Pada saat jam pelayanan seluruh pegawai selali siaga dan standby melayani pengguna layanan di bagiannya masing-masing pegawai. Seluruh pegawai harus bekerja menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, Di Kantor Imigrasi Ponorogo terdapat reward dan punishment untuk pegawai, jadi untuk pegawai yang berprestasi akan diberikan reward dan yang melanggar akan di berikan punishment. Artinya dengan memberikan reward dan punishment yang jelas tersebut pegawai akan mempunyai batasan yang jelas, karena batasan yang jelas akan menjalankan standar yang telah ditetapkan institusi dengan baik, rule yang ditetapkan dikantor imigrasi pasti akan berjalan dengan baik.

Fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Ponorogo sudah sesuai standar ketentuan pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan antara lain meliputi tempat ibadah, toilet, buku bacaan, alat tulis, tempat charger, disediakan minuman gratis serta ruangan yang dilengkapi dengan AC. Kemudian fasilitas untuk kelompok rentan juga ada meliputi (1) kursi roda, dikantor imigrasi disediakan sebuah kursi roda guna untuk membantu pemohon yang membutukannya, kursi roda ini merupakan fasilitas yang sangat jarang ditemui ditempat pelayanan publik, karena tidak semua pelayanan publik menyedian kursi roda ini. (2) Bel prioritas, bel prioritas ini dikhususkan kepada pemohon yang berkebutuhan khusus. Bel ini ditempatkan dibagian penjaga depan, apabila bel ini dibunyikan petugas bagian dalam atau duta pelayanan akan keluar menyiapkan kebutuhan pemohon dan membatunya untuk masuk melakukan proses permohonan hingga selesai. (3) Jalur khusus disabilitas, jalur khusus

disabilitas ini berupa ubin kuning bergaris lurus, fasilitas ini berperan sebagai penuntun atau betunjuk arah bagi disabilitas khususnya bagi tunanetra. (4) Parkir khusus disabilitas, tempat parkir ini difasilitasi kepada disabilitas khususnya yang cacat fisik, karena biasanya mereka masih tetap bisa mengendarai kendaraannya sendiri. Jadi fasilitas ini diberikan untuk mempermudah mereka dalam melakukan akses keluar masuk, tempat parkirnya pun strategis, dekat pintuk masuk kantor. (5) Toilet khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas dikantor imigrasi telah dilengkapi pegangan tangan disetiap bagian samping, pegangan ini digunakan untuk membantu pengguna berpegangan agar tergelincir dan jatuh. Fasilitas ini sangat diperlukan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna. (6) Loket disabilitas, bagi pemohon yang berkebutuhan khusus bisa langsung menuju loket disabilitas, mereka akan mendapatkan antrian yang khusus untuk disabilitas. (7) Ruang laktasi, di ruangan ini dilengkapi beberapa perlengkapan bayi, seperti pempers, tempat pengganti pempers, bedak bayi, minyak bayi dan tisu basah. (8) Ruang bermain anak, ruang bermain anak ini ada 3 bagian dan setiap bagian cukup luas, dimasing-masing ruang bermain disediakan bermacam-macam mainan anak. (9) Ruang khusus merokok, ruang ini disediakan untuk para pemohon yang merokok, dengan disediakannya ruangan ini akan menciptakan ruang pelayanan yang bebas asap, agar orang-orang tidak perlu khawatir terkena resiko asapnya dan mampu menciptakan ruangan yang sehat tanpa asap rokok. Dari segi kondisi fasilitas-fasilitas yang disediakan cukup memadai dan juga sangat terawat.

Kemudian menurut hasil wawancara dengan pengguna layanan, pegawai memberikan layanan dengan maksimal tidak membedakan dari segala aspek. Pegawai bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, datang tepat waktu sesuai jam masuk, memakai seragam dengan rapi dan selalu standby dibagian masing-masing. Pegawai memberikan pelayanan dengan sopan, santun dan ramah, termasuk kepada mereka yang masuk dalam kategori kelompok rentan. Menurut pengguna layanan, fasilitas yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Ponorogo ini cukup banyak jenis fasilitasnya, sangat menunjang dan memberi kenyamanan serta disediakan juga beberapa fasilitas untuk kelompok rentan. Jadi untuk fasilitas yang disediakan sudah sesuai standar pelayanan. Selain itu pengguna layanan juga mengatakan terkait kecepatan dan kemudahan pada saat pemberian layanan yang ada di Kantor Imigrasi Ponorogo cekatan dan tidak ada yang mempersuli sudah sesuai dengan ketentuan.

Penutup

Implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo sudah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis HAM yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022. Hal ini telah terbukti dari hasil jawaban para informan,

berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik Kantor Imigrasi Ponorogo tidak membedakan terkait gender, ras, suku, agama, dan apapun itu dilayani dengan sopan, santun dan ramah. Semua orang berhak mendapatkan hak pelayanan mereka, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus, semua dilayani dengan profesional. Untuk mendorong partisipasi masyarakat, Kantor Imigrasi Ponorogo memiliki kanal pengaduan yang bisa diakses masyarakat, yaitu melalui telepon kantor, whatsapp, twitter, facebook, instagram yang dikelola langsung oleh humas TI serta disediakan kotak saran yang masyarakat dapat menulis terkait aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka. Apabila terjadi ketidakpuasan, diskriminasi dan tidak merasakan keadilan saat pemberian proses pelayanan atau ada fasilitas yang kurang maksimal, pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui kanal tersebut.

Dari hasil penelitian dan uraian kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka secara keseluruhan pelayanan publik berbasis HAM yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo sudah dilaksanakan sesuai standart pelayanan publik berbasis HAM yang telah ditetapkan dan mendapatkan tanggapan yang bagus dari pengguna jasa pelayanan. Berikut beberapa saran yang diharapkan bisa membangun pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya: 1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan publik secara maksimal, khususnya pelayanan publik berbasis HAM, agar masyarakat mendapatkan keadilan dan hak mereka serta mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk fasilitas yang disediakan diharapkan selalu memenuhi dan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Bagi Pengguna Layanan, diharapkan lebih meningkatkan lagi kesadaran untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk melakukan permohonan pembuatan paspor, agar tidak terjadi hambatan-hambatan atau kendala yang dapat memperlambat proses permohonan. Selain itu pemohon diharapkan selalu mengikuti berita terbaru dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo agar tidak tertinggal untuk informasi-informasi yang ada.

Referensi

- Halawa, I. V. (2021). *PEMASYARAKATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK*. 8(4), 729–736.
- Ham, B. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Khoiron. (2017). *Pelayanan Publik Dan Keadilan Sosial*. 1, 43. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai “PASTI” Kemenkumham. *Jurnal HAM*, 10(1), 39.

<https://doi.org/10.30641/ham.2019.10.39-55>

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik; Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta (cet 25). Alfabet, CV Bandung.

Sukriono, D. (2014). Penguatan Budaya Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Upaya Penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) di Indonesia. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 1(2), 228–247. <https://doi.org/10.22304/pjih.v1n2.a2>

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>