

EFEKTIVITAS LAYANAN KAUM RENTAN DALAM PENERBITAN DOKUMEN PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNGPINANG

EFFECTIVENESS OF VULNERABLE SERVICES IN ISSUANCE OF TRAVEL DOCUMENTS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI TANJUNGPINANG

Junriana¹

STISIPOL Raja Haji
Tanjungpinang,
Kepulauan Riau,
Indonesia¹

email:

its.junriana@gmail.com

Faiza²

STISIPOL Raja Haji
Tanjungpinang,
Kepulauan Riau,
Indonesia¹

email:

faiza.icca@gmail.com

Abstrak: Pemberian layanan kaum rentan dalam penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dilaksanakan sejak tahun 2019 sebagai pemenuhan hak-hak kelompok rentan terhadap pelayanan publik melalui penyediaan sarana dan prasarana ramah HAM serta prosedur, mekanisme dan budaya kerja layanan ramah HAM yang pelaksanaannya berpedoman pada Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.UM-01.01-2435 Tahun 2018 dan kriteria-kriteria yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Berbasis Hak Asasi Manusia. Penelitian ini bertujuan sebagai media informasi bagi masyarakat mengenai konsep baru dalam pelayanan keimigrasian yang berdimensi ramah HAM pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik triangulasi yakni membandingkan semua data untuk dianalisis dan disimpulkan. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* agar mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan kaum rentan juga bergantung pada kondisi alat dan mesin, serta jaringan yang stabil. Adapun saran dari peneliti berupa saran penambahan beberapa loket penerimaan berkas beserta petugas verifikasi untuk mengurangi penumpukan antrian di depan loket, khususnya penyediaan loket ramah HAM.

Kata Kunci: Layanan Kaum Rentan, Rumah HAM, Efektivitas.

Abstract: *The provision of services to vulnerable people in the issuance of Travel Documents of the Republic of Indonesia at the TPI Tanjungpinang Class I Immigration Office has been carried out since 2019 as a fulfillment of the rights of vulnerable groups to public services through the provision of human rights-friendly facilities and infrastructure as well as procedures, mechanisms and work culture of human rights-friendly services whose implementation guided by the Circular of the Director General of Immigration Number IMI.UM-01.01-2435 of 2018 and the criteria stipulated in the Regulation of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Number 27 of 2018 concerning Human Rights-Based Service Awards. This research aims to serve as a medium of information for the public regarding a new concept in immigration services with human rights-friendly dimensions at the Class I Immigration Office TPI Tanjungpinang. This study used a qualitative approach with a triangulation technique, namely comparing all data to be analyzed and concluded. While taking samples using purposive sampling in order to get a representative sample in accordance with the criteria determined by the researcher. The results of the study*

JGPI

p-ISSN: 2774-907X

e-ISSN: 2775-0140

Vol. 2, No. 2, pp. 94-108

Oktober, 2022



Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

show that the effectiveness of services for the vulnerable also depends on the condition of tools and machines, as well as a stable network. As for suggestions from researchers in the form of suggestions for adding several file reception counters along with verification officers to reduce the accumulation of queues in front of the counter, especially the provision of human rights-friendly counters.

Keywords: Vulnerable Services, House of Human Rights, Effectiveness.

PENDAHULUAN

Sebagai wujud pertanggungjawaban Pemerintah yang wajib menghormati, melindungi, dan menegakkan Hak Asasi Manusia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Republik Indonesia menyelenggarakan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia (HAM) yaitu pelayanan publik berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan, salah satunya pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Imigrasi yakni pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau paspor. Langkah tersebut merupakan wujud dari sasaran strategis Kemenkumham yang dimuat dalam Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM 2015-2019 (2015:31) yakni terimplementasikannya kebijakan nasional yang mendorong terwujudnya penghormatan, perlindungan dan pemenuhan Hak Asasi Manusia. Sasaran tersebut mendorong peningkatan jumlah instansi pusat maupun daerah yang melaksanakan program aksi Hak Asasi Manusia.

Bentuk pelayanan publik berdimensi ramah HAM pada UPT Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang diwujudkan dalam proses penerbitan paspor yang mana sebelum memiliki aturan yang jelas, layanan penerbitan paspor untuk kelompok rentan hanya berupa pemberian prioritas pada antrian tanpa sarana dan prasarana serta tanpa adanya penetapan Standar Pelayanan Layanan Ramah HAM. Pada Pasal 41 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa, setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus. Oleh karena itu, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menetapkan pelayanan publik berdimensi ramah HAM dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia sebagai komponen dalam pelayanan publik berbasis ramah HAM.

Peraturan tersebut mengatur kriteria pelayanan publik yang berdimensi ramah HAM didasarkan pada: aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas; ketersediaan petugas yang

siaga; dan kepatuhan pejabat, pegawai dan pelaksana terhadap Standar Pelayanan masing-masing bidang pelayanan. Disamping itu juga harus ada petugas siaga yang melayani kelompok rentan dan disabilitas, serta kepatuhan pejabat, pegawai dan pelaksana terhadap SOP yang telah dibuat seperti antrian pelayanan, proses penerbitan paspor baru dan penggantian.

Selanjutnya dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-2435 Tahun 2018 tentang Pemberian Fasilitas bagi Kelompok Rentan dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia, memuat standar pengaturan yang komprehensif, sistematis dan terukur yang mencakup prosedur mekanisme, sarana dan prasarana, sumber daya serta budaya pelayanan yang memberikan aksesibilitas bagi para kelompok rentan dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor yang berdimensi ramah HAM. Adapun kelompok rentan dalam SE Dirjenim dimaksud meliputi: a) Penyandang disabilitas yaitu setiap orang yang mempunyai kelemahan/kekurangan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu dan menghambat dirinya untuk melakukan kegiatan kehidupan secara wajar; b) Lanjut usia (lansia) yaitu seseorang dengan usia 60 tahun ke atas; c) Balita yaitu setiap anak dengan usia di bawah 5 tahun; dan c) Ibu hamil dan/atau menyusui.

Prinsip pemberian layanan bagi kelompok rentan juga diatur (SE Dirjenim) dengan memperhatikan hal-hal berikut; a) keselamatan, yaitu prosedur dan mekanisme, sarana dan prasarana, serta budaya kerja layanan di lingkungan kantor imigrasi memperhatikan keselamatan dan kenyamanan kelompok rentan; b) kemudahan, yaitu ditujukan untuk memberikan kenyamanan dalam menerima layanan penerbitan paspor bagi kelompok rentan; c) kegunaan; yaitu saran dan prasaran dalam pemberian layanan penerbitan paspor dapat digunakan kelompok rentan; d) kemandirian, yaitu setiap kelompok rentan bisa mencapai, masuk dan mempergunakan sarana prasarana layanan penerbitan paspor dengan tanpa bantuan orang lain.

Pada tingkat unit pelaksana yaitu kantor imigrasi juga diatur hal-hal yang harus dilakukan dalam rangka melaksanakan kebijakan layanan kaum rentan dalam penerbitan paspor yaitu dengan melakukan perencanaan terkait pelaksanaan pemberian fasilitas kelompok rentan, penyiapan sarana dan prasarana, prosedur dan mekanisme, budaya kerja, serta sumber daya.

Pelaksanaan kebijakan di tingkat unit pelaksana akan mengarah pada pencapaian tujuan ditetapkannya kebijakan tersebut. Implikasi dari dilaksanaannya kebijakan adalah

sebagai konsekuensi yang timbul akibat dari dilaksanakannya kebijakan-kebijakan tersebut. Ramdhani dan Ramdhani (2017:4) mengemukakan bahwa hasil evaluasi dilaksanakannya kebijakan dapat menghasilkan dampak yang diharapkan (*intended*) atau dampak yang tidak diharapkan (*spillover negative effect*). Dengan demikian setelah memperoleh hasil evaluasi dari pelaksanaan kebijakan, maka dapat diketahui efektivitas dari sebuah kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini disampaikan Suwarno bahwa efektivitas merupakan pengukuran dalam tercapainya tujuan yang telah ditetapkan (Kemalasari, Agustina dan Zulkarnaen; 2019:41).

Layanan kaum rentan ini sebagai upaya melaksanakan kebijakan nasional dalam pemberian fasilitas bagi kelompok rentan kemudian ditetapkan kembali melalui Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang Nomor: W.32.IMI.IMI.2-0021.UM.01.01 Tahun 2019 tentang Pemberian Fasilitas bagi Kelompok Rentan dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dan telah dilaksanakan sejak Januari 2019 hingga saat ini.

Mengingat wilayah kerja Kantor Imigrasi Tanjungpinang berbatasan dengan beberapa negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, tidak heran jika jumlah permohonan paspor di Kanim Tanjungpinang tergolong cukup tinggi karena selain untuk perjalanan wisata dan kunjungan keluarga, juga digunakan untuk mendapatkan rujukan berobat ke negara tetangga. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik berdimensi ramah HAM akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan menerapkan prioritas layanan dari awal hingga akhir pelayanan yang dilengkapi sarana dan prasarana khusus.

Penyediaan fasilitas kaum rentan berupa sarana bermain anak, ruang laktasi, toilet khusus, jalur kursi roda dan jalur tunanetra, dan lain sebagainya dapat memberikan rasa keadilan karena kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan (pemerintah) tidak hanya diutamakan bagi masyarakat umum tetapi juga menjangkau masyarakat rentan yang juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan berdasarkan kebutuhannya.

Budaya kerja “penyelesaian permohonan khusus penyandang disabilitas dapat dan diprioritaskan pada hari yang sama yang dimaksudkan agar penyandang disabilitas tidak datang kembali untuk melakukan pengambilan paspor, mengingat keterbatasannya” sebagaimana disebutkan dalam aturan pedoman pelaksanaan pelayanan penerbitan

paspor berdimensi ramah HAM, terhalang biaya percepatan sejak diterbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yaitu jenis PNBPN Layanan Percepatan Paspor selesai pada hari yang sama dikenakan tarif sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah). Beberapa gejala tersebut menjadi gambaran latar belakang penulisan penelitian ini untuk melihat sejauh mana kebijakan layanan kaum rentan berjalan efektif di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran terhadap layanan kaum rentan dalam penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang mengenai interaksi sosial yang terjadi selama proses pelayanan yang diberikan kepada kaum rentan dari sudut pandang peneliti. Bogdan dan Taylor (Moleong; 2012:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yakni data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui teknik pengamatan (observasi) dan wawancara. Pada penelitian ini pula, teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data kualitatif. Setelah selesai di lapangan, peneliti membuat laporan hasil penelitian secara lengkap, kemudian melakukan reduksi data yakni membuat rangkuman, memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Setelah reduksi data barulah dilakukan penyajian data, pengambilan keputusan dan melakukan verifikasi. Dalam menganalisa data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu dengan mengecek keabsahan data hasil wawancara beberapa sumber (informan), dideskripsikan, dikategorikan, dan membandingkan semua data yang diperoleh berdasarkan indikator efektivitas layanan kaum rentan dalam penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia (RI) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang untuk kemudian dianalisis dan disimpulkan.

HASIL DAN DISKUSI

Dalam Pasal 41 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa, setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita

hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus. Oleh karena itu, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menetapkan pelayanan publik berdimensi ramah HAM dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia sebagai komponen dalam pelayanan publik berbasis ramah HAM. Berdasarkan peraturan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang melaksanakan pemberian layanan publik berdimensi ramah HAM dengan memberikan prioritas pelayanan berupa pelayanan yang cepat dan tanggap, tetapi disertai SDM berkualitas yang memiliki sikap simpati dan empati. Tahapan pelaksanaan kebijakan ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Tanjungpinang sejak Januari 2019 hingga saat ini. Maka penelitian ini menganalisis layanan kaum rentan yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang sebagai upaya pemenuhan hak-hak kelompok rentan akan kebutuhan pelayanan publik.

Adapun sasaran yang ingin dicapai atas program layanan kaum rentan dalam penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang diantaranya: 1) terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berorientasi ramah ham bagi kelompok rentan; 2) meningkatnya kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*); 3) terwujudnya masyarakat indonesia yang adil, makmur dan sejahtera; 4) terwujudnya perlindungan harkat dan martabat manusia sesuai sila kelima pancasila yang berbunyi: “keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia”.

Pada Tahun 2020 jumlah kelompok rentan Kota Tanjungpinang berdasarkan usia menurut data BPS Kota Tanjungpinang berjumlah 40.036 yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.
Data Kelompok Rentan Kota Tanjungpinang Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Jumlah	Jumlah Keseluruhan
Usia 0-5 Tahun	18.965	40.036
Usia di atas 60 Tahun	21.071	

Sumber : BPS Kota Tanjungpinang Tahun 2020

Tabel 2.
Data Kelompok Rentan Penyandang Cacat/Disabilitas Kota Tanjungpinang

Penyandang Cacat	Jumlah	Jumlah Keseluruhan
Fisik	67	204
Netra	12	

Rungu	42
Mental/Jiwa	36
Fisik dan Mental	10
Lainnya	37

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Tahun 2020

Penelitian ini mengukur efektivitas layanan kaum rentan di Kantor Imigrasi Tanjungpinang menggunakan beberapa indicator sebagai berikut :

Ketepatan Sasaran Program

1) Program Ditujukan Bagi Masyarakat Kelompok Rentan

Layanan prioritas ditujukan kepada masyarakat kelompok rentan mengingat keterbatasan yang dimiliki untuk mendapatkan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Penyediaan pelayanan publik keimigrasian sebelumnya dinilai tidak ramah HAM, sehingga tidak dapat menjamin pemenuhan hak-hak masyarakat kelompok rentan akan pelayanan publik. Dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, Kantor Imigrasi Tanjungpinang melaksanakan pemberian pelayanan publik berbasis ramah HAM. Sasaran dan tujuan program ini telah ditetapkan melalui Surat Keputusan dan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan ramah HAM atau yang juga disebut layanan prioritas.

Selain kelompok disabilitas, layanan prioritas juga diberikan kepada pendamping kelompok rentan yang juga melakukan proses permohonan paspor. Hal ini dilakukan agar kelompok rentan tidak berlama-lama menunggu di ruang pelayanan. Keterbatasan yang dimiliki oleh kaum rentan mengharuskan penyelesaian pelayanan publik secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, prioritas antrian untuk pendamping juga bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan permohonan paspor yang melibatkan kelompok rentan. Namun sayangnya meskipun terdapat loket ramah HAM, saat ini loket penerimaan berkas hanya ditangani oleh 1 orang petugas verifikasi berkas, yang melayani antrian pemohon *online* dan juga pemohon kelompok rentan yang semestinya dibedakan.

2) Proses Penetapan Sasaran Program

Penetapan sasaran program merupakan turunan dari Surat Edaran Dirjenim No. IMI.UM-01.01-2435 Tahun 2018 sebagai kebijakan nasional. Lalu setelah dilakukan evaluasi, ada penambahan kategori yakni orang sakit yang pelayanannya dapat dilakukan di Kantor Imigrasi atau tempat dirawat. Penetapan sasaran layanan prioritas pada Kantor Imigrasi Tanjungpinang mengacu pada peraturan yang berlaku dan juga berdasarkan hasil

monitoring dan evaluasi terhadap hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditindaklanjuti, yakni dari kelompok rentan yang tidak disebutkan dalam kategori layanan ramah HAM yakni orang sakit juga mendapatkan prioritas layanan. Sasaran program layanan kaum rentan dalam penerbitan dokumen perjalanan RI di Kantor Imigrasi Tanjungpinang ditujukan kepada kelompok rentan seperti disabilitas, lansia, balita, ibu hamil/menyusui, serta orang sakit yang dilayani tanpa antrian *online*.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program menentukan keberhasilan sebuah program yang perlu dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan agar informasi terkait program bisa menjangkau masyarakat umum, khususnya sasaran utama program tersebut. Sosialisasi dilakukan dengan memperhatikan hal-hal berupa manfaat sosialisasi, tujuan sosialisasi, bentuk sosialisasi, media sosialisasi, dan intensitas sosialisasi. Dengan demikian, barulah informasi program dapat diterima dengan baik dan benar.

Manfaat dilakukannya sosialisasi layanan ramah HAM adalah untuk mengedukasi masyarakat terkait penyelenggaraan layanan ramah HAM. Sedangkan tujuan sosialisasi layanan ramah HAM adalah untuk memberikan informasi adanya layanan ramah HAM serta keutamaan layanan ini. Bentuk sosialisasi yang digunakan pada layanan ramah HAM adalah sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung yaitu sosialisasi yang disampaikan secara langsung secara tatap muka, sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah penyampaian informasi layanan ramah HAM melalui perantara.¹⁾

1) Sosialisasi Eksternal

Sosialisasi eksternal yaitu sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat umum, khususnya bagi masyarakat kelompok rentan yang merupakan sasaran dari program ini. Sosialisasi program ini perlu dilakukan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengedukasi masyarakat terkait adanya pelayanan publik berdimensi ramah HAM dalam penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Tanjungpinang.

Sosialisasi secara langsung dilakukan ketika pemohon paspor datang, yakni petugas *customer service* memberikan informasi kepada masyarakat terkait penyediaan layanan berbasis HAM yaitu berupa manfaat dan kegunaannya, serta tujuan dan keunggulan-keunggulannya. Cara ini biasanya paling efektif karena masyarakat akan mendapatkan informasi langsung sesuai kebutuhan informasi masyarakat tersebut. Namun juga dinilai tidak efisien jika untuk mendapatkan informasi, masyarakat harus meluangkan waktu,

tenaga dan biaya untuk sekedar ke Kantor Imigrasi agar mendapatkan informasi yang mana informasi tersebut juga dapat diakses secara *online*. Sedangkan sosialisasi tidak langsung yakni informasi yang disampaikan menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi, serta cetak. Penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk memperluas jangkauan penyebaran informasi.

Sosialisasi layanan ramah HAM diberikan kepada masyarakat agar masyarakat tidak lagi melakukan pendaftaran *online* untuk kelompok rentan. Permasalahan yang sering dialami masyarakat adalah kewajiban pendaftaran antrian *online* berdasarkan ketersediaan kuota, sehingga untuk untuk pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan segera jadi membutuhkan waktu berhari-hari. Kondisi tersebut tidak efektif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat. Oleh karena itu hal yang perlu ditekankan pada informasi layanan ramah HAM adalah permohonan tanpa antrian *online*. Pengguna layanan prioritas tak jarang pula sudah mendaftar antrian *online* disebabkan kurangnya pemahaman atau tidak adanya informasi yang diperoleh terkait prosedur layanan ramah HAM. Sehingga menjadi salah satu penyebab kuota antrian *online* menjadi penuh.

2) Sosialisasi Internal

Sosialisasi internal juga menentukan arah pelaksanaan program tersebut apakah dapat berjalan efektif atau tidak. Sosialisasi internal diberikan kepada pelaksana dari penyelenggaraan layanan kaum rentan. Adapun sosialisasi internal yang diberikan kepada pegawai dalam penyelenggaraan layanan kaum rentan berupa pelatihan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kelompok rentan. Selain itu sosialisasi internal juga dilakukan melalui *briefing* dan kegiatan lainnya yang dapat membangun komunikasi dan sebagai upaya penguatan pegawai berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik dan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik.

3) Media Sosialisasi

Media sosialisasi digunakan sebagai wadah sosialisasi. Sasaran atau jangkauan sosialisasi juga tergantung dari media sosialisasi yang digunakan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Media sosialisasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Tanjungpinang dalam memberikan informasi seputar pelayanan publik di bidang keimigrasian dan penyelenggaraan pemerintahan lainnya, yakni dengan

pemasangan banner dan papan informasi terkait pelayanan keimigrasian di lingkungan kantor khususnya di ruang pelayanan dan pemanfaatan media sosial agar mudah dijangkau oleh masyarakat luas, diantaranya Website Kantor Imigrasi Tanjungpinang, Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok, dan juga Youtube.

Penggunaan media sosial dengan mengikuti tren komunikasi saat ini, kantor imigrasi juga berupaya menyajikan informasi agar lebih menarik misalnya melalui video tiktok atau gambar yang didesain agar tidak membosankan dan meningkatkan minat konsumennya. Selain itu penyebaran informasi juga dilakukan melalui radio dan juga brosur, serta layanan pengaduan masyarakat yang dapat dihubungi selama 24 jam jika diperlukan untuk *emergency*.

Tujuan Program

- 1) Menyediakan Pelayanan Publik yang Ramah HAM untuk Meningkatkan Aksesibilitas dalam Rangka Kemandirian

Program yang dibuat harus memiliki tujuan agar proses pelaksanaannya dapat mengarah pada pencapaian program tersebut. Layanan kaum rentan ini dilaksanakan untuk memenuhi hak-hak pelayanan publik bagi kaum rentan. Untuk mewujudkan hal tersebut, hal-hal yang merupakan kriteria pelayanan publik berbasis ramah HAM harus dipenuhi. Tujuan layanan ramah HAM dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan kelompok rentan yang memiliki keterbatasan dalam aksesibilitasnya untuk mendapatkan pelayanan publik serta memberikan kenyamanan dengan penyediaan sarana dan prasarana ramah HAM.

Adapun aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas yang menjadi standarisasi penyelenggara pelayanan berbasis HAM bagi kelompok rentan yang harus dipenuhi pada Kantor Imigrasi diantaranya berupa (Permenkumham No.27/2018): a) Maklumat pelayanan; b) Ruang/loket/kotak pengaduan/nomor telepon pengaduan; c) Toilet khusus penyandang disabilitas; d) Lantai pemandu (*guiding block*); e) Informasi pelayanan publik; f) Ruang laktasi/menyusui; g) Ruang bermain anak; h) Rambu-rambu kelompok rentan; i) Alat bantu kelompok rentan; j) Jalan landai (*ramp*); k) Loker/layanan khusus bagi lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas; l) Tempat ibadah; dan m) Pusat informasi pelayanan (*helpdesk*).

Kriteria tersebut menjadi ukuran penilaian yang dilakukan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap unit pelaksana teknis yang menyelenggarakan pelayanan

publik berbasis Hak Asasi Manusia. Unit pelaksana teknis yang telah memenuhi kriteria akan mendapatkan penghargaan langsung dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hal tersebut menjadi motivasi setiap unit pelaksana untuk menyajikan pelayanan publik yang terbaik, dengan memberikan pelayanan yang ramah HAM. Dan pada Tahun 2021, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang mendapatkan penghargaan sebagai Unit Pelaksana Teknis yang Melaksanakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Tahun 2021.

2) Pemenuhan Hak-Hak Pelayanan Publik Bagi Kaum Rentan

Selain bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, pelaksanaan layanan kaum rentan juga bertujuan untuk memenuhi hak-hak pelayanan publik khususnya bagi kaum rentan. Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berasaskan: 1) kepentingan umum; 2) kepastian hukum; 3) kesamaan hak; 4) keseimbangan hak dan kewajiban; 5) keprofesionalan; 6) partisipatif; 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; 8) keterbukaan; 9) akuntabilitas; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu; dan 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Maka penyelenggaraan pelayanan publik yang berlandaskan asas-asas tersebut diharapkan dapat memenuhi hak-hak kaum rentan. Dan untuk mengetahui apakah pelayanan publik berbasis ramah HAM di Kantor Imigrasi Tanjungpinang sudah memenuhi hak-hak pelayanan publik khususnya kelompok rentan.

Tujuan pelayanan publik berdimensi ramah HAM pada Kantor Imigrasi Tanjungpinang sudah tercapai karena sudah memenuhi kebutuhan kelompok rentan. Namun ketidakterediaan tempat pembayaran di lingkungan Kantor Imigrasi Tanjungpinang perlu menjadi masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang belum menerapkan pelayanan *One Stop Service (OSS)*.

Pemantauan Program

1) Prosedur, Mekanisme, dan Budaya Kerja dalam Pelaksanaan Layanan Kaum Rentan Sesuai dengan Peraturan Yang Ditetapkan

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis ramah HAM berpedoman pada SE Dirjenim Nomor : IMI.UM-01.01-2435 Tahun 2018 tentang Pemberian Fasilitas bagi Kelompok Rentan dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia. Pelaksanaan pelayanan kaum rentan diprioritaskan sampai selesai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya tanpa mengurangi unsur kehati-hatian layanan prioritas. Namun penyelesaian paspor sebagaimana disebutkan dalam Surat Edaran Dirjenim

tersebut untuk dilakukan percepatan di hari yang sama tidak dapat dilaksanakan karena terhambat Peraturan Pemerintah No. 28/2019 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, maka penyelesaian paspor di hari yang sama untuk layanan percepatan. Secara keseluruhan untuk kemudahan yang diberikan dalam pelayanan prioritas yakni pemberian layanan dari awal hingga penyelesaian paspor tetap diutamakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan pengambilan paspor yang telah selesai dapat diwakili anggota keluarga.

2) Monitoring dan Evaluasi Secara Berkala agar Tercapainya Tujuan Layanan Kaum Rentan

Perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan program bertujuan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan program, ketepatan sasaran, dan juga pencapaian tujuan. Dengan dilaksanakannya monitoring dan evaluasi, maka akan ditemukan faktor-faktor pendukung maupun faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan program. Hasil monitoring dan evaluasi program tersebut nantinya perlu ditindaklanjuti guna keberhasilan sebuah program dan untuk meminimalisir kendala yang mungkin terjadi agar pelayanan publik di Kanim Tanjungpinang dapat terus berjalan. Pengawasan melekat juga rutin dilakukan dengan tujuan untuk mengendalikan petugas agar tetap melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku, sehingga terhindar dari penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang. Serta kendala yang tidak terelakkan perlu ditindaklanjuti dan juga disampaikan kepada masyarakat dengan cara yang baik dan benar agar menghindari komplain.

3) Hasil survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Tanjungpinang

Survey kepuasan masyarakat merupakan penilaian akhir dari keseluruhan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya survey ini, kualitas pelayanan publik dapat diukur sehingga dapat dijadikan tolak ukur untuk memperbaiki atau meningkatkan mutu pelayanan publik. Begitu juga halnya dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Tanjungpinang. Kepala Kantor Imigrasi Tanjungpinang mengungkapkan pentingnya survey kepuasan masyarakat ini untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat.

KESIMPULAN

Pemberian layanan kaum rentan dalam penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah memenuhi kriteria dan berjalan efektif. Berdasarkan indikator ketepatan sasaran program, pemberian layanan ditujukan kepada kelompok rentan tanpa antrian *online* dan untuk kategori sakit pelayanan dapat dilakukan di Kantor Imigrasi atau tempat dirawat. Pada indikator sosialisasi program, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, serta dengan mengadakan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi dalam pelayanan terhadap kaum rentan. Pada indikator tujuan program, pemenuhan hak-hak pelayanan publik bagi kaum rentan dilakukan dengan penyediaan sarana dan prasarana layanan berdimensi ramah HAM, sehingga tujuan dilaksanakannya program untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan tercapai. Pada indikator pemantauan program, monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala dan berkesinambungan untuk meminimalisir kendala. Selain itu adanya Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Tanjungpinang juga menjadi rapor bagi penyelenggara untuk mengevaluasi tingkat kepuasan, kepercayaan, kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Keberhasilan dari seluruh indikator ditentukan oleh faktor-faktor yang saling mempengaruhi, yakni diantaranya: 1) adanya prosedur, mekanisme, dan budaya kerja layanan ramah ham yang jelas; 2) adanya sdm yang berkualitas; 3) tersedianya sarana dan prasarana layanan ramah ham yang memadai; 4) kondisi alat dan mesin yang berfungsi dengan baik; dan 4) adanya jaringan sistem yang stabil. Terpenuhinya faktor di atas menjadi kunci keberhasilan dalam pemberian layanan kaum rentan. Sehingga setiap ditemukan kendala dalam pelaksanaannya, dideteksi terlebih dahulu dan dilaporkan agar segera ditindaklanjuti baik itu permasalahan yang bersifat internal ataupun eksternal, sehingga permasalahan tidak berlangsung lama.

Selama melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang terkait efektivitas layanan kaum rentan dalam penerbitan DPRI, peneliti memiliki saran terkait program tersebut, yakni sebagai berikut: 1) Waktu penyelesaian paspor bagi pemohon prioritas ditetapkan kembali sebagai keunggulan dari layanan prioritas dan dipublikasikan agar pemohon mendapatkan kepastian waktu penyelesaian paspor; 2) Penyediaan loket pembayaran segera dilakukan guna memberikan kemudahan dalam

pelayanan sehingga dapat diselesaikan di tempat yang sama, karena waktu pengambilan paspor berdasarkan waktu pembayaran; 3) Loker ramah HAM dan penyediaan booth ramah HAM berada di tempat yang sama untuk memperpendek jalur pelayanan ramah HAM sehingga semakin memberikan kemudahan bagi pemohon kelompok rentan⁴) Menyiapkan beberapa loket penerimaan berkas yang masing-masing dilengkapi petugas verifikasi untuk mengurangi penumpukan antrian di depan loket penerimaan berkas, khususnya penyediaan loket ramah HAM.

REFERENSI

- BPS Tanjungpinang. 2021. *Kota Tanjungpinang Dalam Angka Tanjungpinang Municipality in Figures 2021*. CV. Rizky Mandiri: Tanjungpinang.
- Data Konsolidasi Bersih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Semester II Tahun 2020.
- Kemalasari, Adinda Dwi, Heryani Agustina, dan Iskandar Zulkarnaen. 2019: "Pengaruh Efektivitas Penerapan Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Cirebon"; *Jurnal Ilmiah Publika* 7.1.
- Kemenkumham, RI. 2015. *Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM 2015-2019*.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Ramdhani, Abdullah, dan Muhammad Ali Ramdhani. 2017; "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik"; *Jurnal Publik* 11.1: 1-12.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI.UM-01.01-2435 Tahun 2018 tentang Pemberian Fasilitas bagi Kelompok Rentan dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia.
- Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang Nomor: W.32.IMI.UM.2-0021.UM.01.01 Tahun 2019 tentang Pemberian Fasilitas bagi Kelompok Rentan dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.