

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN RAMAH HAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASPORT

Fadil Briandito¹, Firly Nathania Fassya²

^{1,2}Politeknik Pengayoman Indonesia

Email : fadilbriandito23@gmail.com¹, firlynathania04@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menilai seberapa jauh kebijakan pelayanan ramah HAM meningkatkan kualitas layanan paspor di Indonesia melalui tinjauan pustaka sistematis terhadap publikasi 2019-2025 serta sumber berita resmi. Pendekatan Systematic Literature Review digunakan untuk mengidentifikasi, memilah, dan mensintesis 45 artikel dan laporan yang relevan, dengan kriteria inklusi-eksklusi ketat guna memastikan validitas temuan. Hasil analisis menunjukkan terjadinya transformasi signifikan dari pola layanan konvensional menuju model inklusif-nondiskriminatif, ditandai hadirnya inovasi JEMPOL HAM, SI JEMPOL SEMAR, layanan drive-thru, Eazy Paspordi pusat perbelanjaan, serta penyediaan fasilitas aksesibel (parkir prioritas, jalur difabel, toilet khusus, ruang laktasi, guiding block) di sedikitnya enam Kantor Imigrasi peraih penghargaan P2HAM. Implementasi kebijakan tersebut berkorelasi dengan lonjakan permohonan paspor $\pm 15\%$ pada 2025 dan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat ke angka 119,39% pada 2024, menegaskan kontribusi positif pendekatan berbasis HAM terhadap performa institusi. Faktor pendukung utama meliputi budaya pelayanan prima, kompetensi aparatur, dukungan teknologi digital (M-Paspor), serta komitmen pimpinan; sedangkan penghambatnya mencakup minimnya sosialisasi, keterbatasan SDM terlatih bahasa isyarat, distribusi fasilitas yang belum merata, dan rendahnya literasi pemohon mengenai prosedur serta kelengkapan berkas. Penelitian menyimpulkan perlunya strategi terpadu—berbasis peningkatan SDM, standardisasi infrastruktur, perluasan fitur digital inklusif, dan kampanye edukatif—agar prinsip HAM terwujud konsisten sekaligus memperkuat daya saing paspor Indonesia di kancah global.

Kata Kunci: [Layanan Berbasis Hak Asasi Manusia](#); [Paspor](#); [Kelompok Rentan](#); [Kualitas Layanan Publik](#)

Abstract

This study aims to assess the extent to which human rights-friendly service policies improve the quality of passport services in Indonesia through a systematic literature review of publications from 2019 to 2025 and official news sources. A systematic literature review approach was used to identify, sort, and synthesize 45 relevant articles and reports, with strict inclusion and exclusion criteria to ensure the validity of the findings. The results of the analysis show a significant transformation from conventional service patterns to an inclusive-nondiscriminatory model, marked by the presence of innovations such as JEMPOL HAM, SI JEMPOL SEMAR, drive-thru services, Eazy Paspordi in shopping centers, and the provision of accessible facilities (priority parking, disabled lanes, special toilets, lactation rooms, guiding blocks) in at least six Immigration Offices that have received P2HAM awards. The implementation of these policies correlates with a $\pm 15\%$ surge in passport applications in 2025 and an increase in the Community Satisfaction Index to 119.39% in 2024, confirming the positive contribution of a human rights-based approach to institutional performance. The main supporting factors include a culture of excellent service, competent apparatus, digital technology support (M-Passport), and leadership commitment; while the obstacles include a lack of socialization, limited trained sign language personnel, uneven distribution of facilities, and low literacy among applicants regarding procedures and document requirements. The study concludes that an integrated strategy is needed—based on human resource development, infrastructure standardization, expansion of inclusive digital features, and educational campaigns—to ensure consistent implementation of human rights principles while strengthening the competitiveness of Indonesian passports on the global stage.

Keywords: [Human Rights-Based Services](#); [Passports](#); [Vulnerable Groups](#); [Quality of Public Services](#)

Copyright © 2025 Multidisiplin Pengabdian Kepada Masyarakat All rights reserved is Licensed under a Creative Commons Attribution- NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mencerminkan komitmen negara dalam menjamin hak-hak asasi warga negaranya. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, khususnya penerbitan passport, implementasi pendekatan berbasis hak asasi manusia (HAM) telah menjadi prioritas utama pemerintah Indonesia sebagai wujud tanggung jawab negara dalam menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan hak asasi manusia. Kebijakan pelayanan ramah HAM dalam layanan

paspor dilatarbelakangi oleh kebutuhan mendesak untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang inklusif, non-diskriminatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok rentan. Mochamad Ryanindityo bersama tim peneliti dari Politeknik Imigrasi dalam penelitiannya yang dipublikasikan di *Asian Institute of Research* (2024) menekankan bahwa "kantor-kantor imigrasi dan unit di Indonesia berkomitmen untuk meningkatkan layanan *passport*, khususnya bagi kelompok rentan dengan menerapkan pendekatan hak asasi manusia".

Landasan hukum implementasi pelayanan berbasis HAM ini diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia, yang merupakan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022. Regulasi ini mengamanatkan seluruh unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia tanpa memandang kondisi apapun. Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando dalam penelitiannya yang dipublikasikan dalam *Jurnal HAM* Vol. 10 No. 1 (2019) dengan judul "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai PASTI Kemenkumham" menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis HAM merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip HAM bagi setiap warga negara. Konsep ini sejalan dengan implementasi tata nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif).

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan paspor melalui pendekatan ramah HAM semakin menguat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dan tuntutan akan pelayanan yang berkualitas. Data menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah permohonan paspor sekitar 15% pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya, yang menuntut sistem pelayanan yang lebih efisien dan inklusif. Joko Sriwidodo, Dwi Andayani Budisetyowati, dan Palmawati Taher dalam penelitiannya yang dipublikasikan dalam *jurnal KRTHA BHAYANGKARA* Volume 17 Number 2 (2023) menegaskan bahwa "kebijakan publik yang berbasis Hak Asasi Manusia adalah kebijakan publik yang dibentuk untuk menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan". Pendekatan ini selaras dengan amanat Pancasila, UUD NRI Tahun 1945, dan UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Implementasi pelayanan ramah HAM dalam sektor paspor telah menunjukkan perkembangan positif dengan dibentuknya layanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia di atas 60 tahun, anak-anak di bawah 5 tahun, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan pemohon yang sedang sakit. Fasilitas ini dilengkapi dengan sarana dan prasarana khusus seperti area parkir prioritas, jalur khusus, kursi roda, dan loket layanan khusus. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi pelayanan ramah HAM, sebagaimana diidentifikasi oleh penelitian Ryanindityo dkk. yang menemukan kendala berupa kurangnya diseminasi informasi mengenai layanan prioritas, distribusi fasilitas pendukung yang tidak merata, minimnya pelatihan petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan berbasis HAM, keterbatasan fitur untuk kelompok rentan pada aplikasi *M-Passport*, dan kekurangan petugas yang menguasai bahasa isyarat. Kendala-kendala ini memerlukan perhatian serius untuk memastikan efektivitas implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM.

Mualimin Abdi selaku Direktur Jenderal HAM Kemenkumham menekankan pentingnya implementasi Permenkumham tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM di seluruh unit kerja lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, yang harus dapat melaksanakan pelayanan publik berbasis HAM selaras dengan prinsip-prinsip HAM. Hal ini menunjukkan komitmen institusional yang kuat terhadap transformasi pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkeadilan. Dalam konteks global, peningkatan kualitas pelayanan *paspor* Indonesia juga menjadi bagian dari upaya meningkatkan daya saing paspor Indonesia di kancah internasional, yang saat ini berada di peringkat 70 dalam *Henley Passport Index*. Melalui implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM yang komprehensif dan berkelanjutan, diharapkan tidak hanya kualitas pelayanan yang

meningkat, tetapi juga citra Indonesia sebagai negara yang menghormati hak asasi manusia dan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik.

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan kualitatif-deskriptif untuk mengkaji implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Indonesia. John W. Creswell (2013) dalam metodologi penelitian kualitatif menyatakan bahwa metode kualitatif adalah sarana penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan secara individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial manusia, di mana penelitian kualitatif merupakan penelitian interpretatif yang umumnya melibatkan peneliti secara langsung dalam sebuah pengalaman berkesinambungan dan intensif. Pendekatan *literature review* dipilih karena sesuai dengan definisi Kesim & Yildirim (2017) yang menyatakan bahwa tinjauan pustaka adalah metode untuk menemukan, menilai, dan menafsirkan materi yang diterbitkan sebelumnya secara sistematis.

Metode Systematic Literature Review (SLR) yang dikembangkan oleh Perry & Hammond (2002) digunakan sebagai kerangka metodologis dalam penelitian ini. Perry & Hammond (2002) menjelaskan bahwa *systematic literature review methodology* dikembangkan untuk mengevaluasi efektivitas dalam berbagai bidang termasuk ilmu sosial, dengan langkah-langkah sistematis yang mencakup identifikasi pertanyaan penelitian, pengembangan protokol pencarian, penetapan *database* sebagai wilayah pencarian, seleksi hasil yang relevan, pemilihan hasil yang berkualitas, ekstraksi data dari studi individual, dan penyajian hasil. Sedangkan Barbara Kitchenham (2007) dalam *Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews* menegaskan bahwa metodologi *systematic literature review* menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk melakukan tinjauan komprehensif dan metodis terhadap penelitian yang ada, dengan tahapan yang mencakup perumusan pertanyaan penelitian, definisi kata kunci, penentuan *database* pencarian, dan kriteria inklusi-eksklusi.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi artikel jurnal dan berita yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2019-2025, berbahasa Indonesia dan Inggris, memiliki relevansi dengan topik pelayanan paspor berbasis HAM, dan dapat diakses secara penuh (*full text*). Kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak memiliki struktur lengkap, berbentuk review artikel tanpa data empiris, dan artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian kebijakan pelayanan publik keimigrasian. Proses analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik meta-sintesis sebagaimana yang dikemukakan oleh Perry & Hammond (2002), yaitu teknik integrasi data untuk memperoleh teori atau konsep baru yang komprehensif melalui perbandingan dan penggabungan temuan dari berbagai studi yang relevan. Data yang diperoleh dari berbagai sumber *literature* kemudian diekstraksi, diklasifikasikan berdasarkan tema-tema utama, dan dianalisis secara sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM dalam konteks pelayanan paspor di Indonesia.

3. HASIL KEGIATAN

Pelayanan Keimigrasian Ramah HAM

Pelayanan ramah HAM pada sektor keimigrasian Indonesia memiliki akar sejarah yang panjang, dimulai dari pembentukan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang pertama kali dibentuk pada tanggal 19 Agustus 1945 dengan nama Departemen Kehakiman. Transformasi kelembagaan ini mengalami beberapa perubahan nama hingga menjadi "Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia" pada tahun 2009, yang menandai komitmen institusional terhadap penegakan HAM dalam pelayanan publik. Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando dalam penelitiannya yang dipublikasikan dalam *Jurnal Penelitian HAM* Vol. 10 No. 1 (2019) menyatakan bahwa "pelayanan yang humanis dan ramah HAM memberikan suatu pengertian bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan harus bersifat manusiawi, sesuai dengan fitrah dan harkat

martabat manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa". Penyebab utama munculnya kebijakan pelayanan ramah HAM adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya dan tuntutan reformasi birokrasi yang mengharuskan pelayanan publik menjadi lebih inklusif dan non-diskriminatif.

Pelayanan Ramah HAM di Kantor Imigrasi

Implementasi pelayanan ramah HAM di berbagai Kantor Imigrasi (KANIM) telah menunjukkan variasi inovasi yang menarik dan efektif. Arya Satya selaku Kepala Sub Seksi Teknologi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengemukakan bahwa inovasi "JEMPOL HAM" (Jemput Bola Berbasis Ramah HAM) merupakan "bukti nyata komitmen kami terhadap pelayanan berbasis HAM" yang ditujukan khusus bagi kelompok prioritas seperti lansia di atas 65 tahun, penyandang disabilitas, dan kondisi sakit/emergency.

Table 1. Penerapan Layanan Ramah HAM di beberapa Kantor Imigrasi

KANIM	Parkir Prioritas	Jalur Difabel	Toilet Difabel	Ruang Laktasi	Ruang Bermain	Guiding Block	Inovasi Jemput Bola	Sumber
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	
Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis	✓	✓	✓	✓	✓	✓	JEMPOL HAM	
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	✓	✓	✓	✓	✓	✓	JEMPOL HAM	
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DEWI SONGGOLANGI T	
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	SI JEMPOL SEMAR	
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	

Contoh konkret lainnya dapat dilihat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam yang menyediakan fasilitas lengkap mulai dari area parkir prioritas yang terlihat sejak awal memasuki gerbang, jalur khusus difabel, toilet khusus dilengkapi pegangan, tempat ibadah, dan tempat ibu menyusui. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis juga mengimplementasikan kriteria pelayanan berbasis HAM dengan menyediakan tempat bermain anak-anak, jalur khusus difabel, toilet khusus penyandang disabilitas, lantai pemandu (*guiding block*), ruang laktasi/menyusui, dan rambu-rambu kelompok rentan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Ramah HAM

DR. Maheswari dalam penelitiannya tentang "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat" (2021) mengidentifikasi faktor pendukung utama adalah budaya pelayanan prima yang dapat dibangun melalui pemberian fasilitas yang memadai dan mendukung untuk pengguna layanan, seperti layanan paspor khusus bagi pemohon penyandang disabilitas, pemohon lanjut usia, anak dibawah lima tahun, dan ibu hamil, serta penyediaan area bermain anak dan ruang laktasi. Faktor pendukung lainnya mencakup kompetensi aparatur pelaksana yang memadai baik kuantitas maupun kualitas, serta kerjasama antar aparatur pelaksana yang efektif dalam menghadapi masyarakat yang memerlukan layanan. Titin Batavia dalam evaluasinya terhadap "Pelayanan Disabilitas Melalui Inovasi SI JEMPOL SEMAR" (2022) juga menekankan pentingnya dukungan teknologi dan sistem informasi yang memadai sebagai faktor pendukung implementasi pelayanan ramah HAM.

Di sisi lain, berbagai faktor penghambat telah diidentifikasi dalam implementasi pelayanan ramah HAM. Sukmawati dalam penelitiannya tentang "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Biak" (2020) mengidentifikasi faktor penghambat utama berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan kurangnya SDM dalam memberikan pelayanan, serta kurangnya informasi masyarakat terhadap pengoperasian fasilitas yang disediakan sehingga membuatnya menjadi tidak efektif. Faktor penghambat lainnya meliputi keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang belum semuanya sesuai kualifikasi yang ditentukan, terutama dari aspek kualitas yang perlu di-upgrade mengingat tuntutan masyarakat yang terus meningkat. Kesadaran masyarakat juga menjadi faktor penghambat yang signifikan, di mana masih ditemukan pemohon yang tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan ketidaklengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sehingga menghambat proses pembuatan passport.

Evaluasi menyeluruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat kemajuan signifikan dalam penyediaan fasilitas dan inovasi pelayanan, masih diperlukan peningkatan dalam aspek sosialisasi, peningkatan kualitas SDM, dan pengembangan infrastruktur teknologi untuk mencapai standar pelayanan yang optimal dan merata di seluruh unit pelaksana teknis keimigrasian. Hal ini selaras dengan komitmen Kementerian Hukum dan HAM dalam memperingati Hari HAM Sedunia sebagai momentum untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan berbasis HAM.

4. PEMBAHASAN

Pelayanan Keimigrasian Ramah HAM

Konsep pelayanan ramah HAM dalam sektor keimigrasian Indonesia memiliki akar historis yang mendalam, bermula dari transformasi kelembagaan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang pertama kali dibentuk pada tanggal 19 Agustus 1945 dengan nama Departemen Kehakiman. Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando dalam penelitiannya yang dipublikasikan dalam Jurnal Penelitian HAM Vol. 10 No. 1 (2019) menyatakan bahwa "pelayanan yang humanis dan ramah HAM memberikan suatu pengertian bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan harus bersifat manusiawi, sesuai dengan fitrah dan harkat martabat manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa" ([Pasaribu & Briando, 2019](#)). Transformasi kelembagaan ini mengalami beberapa perubahan nama hingga menjadi

"Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia" pada tahun 2009, yang menandai komitmen institusional terhadap penegakan HAM dalam pelayanan publik.

Penyebab utama munculnya kebijakan pelayanan ramah HAM adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya dan tuntutan reformasi birokrasi yang mengharuskan pelayanan publik menjadi lebih inklusif dan non-diskriminatif. Joko Sriwidodo, Dwi Andayani Budisetyowati, dan Palmawati Taher dalam penelitiannya yang dipublikasikan dalam jurnal KRTHA BHAYANGKARA Volume 17 Number 2 (2023) menegaskan bahwa "kebijakan publik yang berbasis Hak Asasi Manusia adalah kebijakan publik yang dibentuk untuk menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan". Pendekatan ini selaras dengan amanat Pancasila, UUD NRI Tahun 1945, dan UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, yang menjadi landasan filosofis implementasi pelayanan berbasis HAM di seluruh sektor publik Indonesia.

Landasan hukum yang mengatur implementasi pelayanan berbasis HAM diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia, yang merupakan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022. Regulasi ini mengamanatkan seluruh unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia tanpa memandang kondisi apapun. Urgensi peningkatan kualitas pelayanan paspor melalui pendekatan ramah HAM semakin menguat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dan tuntutan akan pelayanan yang berkualitas, ditunjukkan dengan data peningkatan jumlah permohonan paspor sekitar 15% pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya.

Konteks global juga menjadi faktor pendorong implementasi pelayanan ramah HAM, dimana Indonesia berupaya meningkatkan citra sebagai negara yang menghormati hak asasi manusia dan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan upaya meningkatkan daya saing paspor Indonesia di kancah internasional, yang saat ini berada di peringkat 70 dalam Henley PasporIndex. Muallimin Abdi selaku Direktur Jenderal HAM Kemenkumham menekankan pentingnya implementasi Permenkumham tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM di seluruh unit kerja lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, yang harus dapat melaksanakan pelayanan publik berbasis HAM selaras dengan prinsip-prinsip HAM, menunjukkan komitmen institusional yang kuat terhadap transformasi pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkeadilan.

Contoh Pelayanan Ramah HAM di Kantor Imigrasi

Penelitian Implementasi pelayanan ramah HAM di berbagai Kantor Imigrasi (KANIM) telah menunjukkan variasi inovasi yang menarik dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor bagi kelompok rentan. Arya Satya selaku Kepala Sub Seksi Teknologi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengemukakan bahwa inovasi "JEMPOL HAM" (Jemput Bola Berbasis Ramah HAM) merupakan "bukti nyata komitmen kami terhadap pelayanan berbasis HAM" yang ditujukan khusus bagi kelompok prioritas seperti lansia di atas 65 tahun, penyandang disabilitas, dan kondisi sakit/emergency ([Kantor Imigrasi Pekanbaru, 2021](#)). Inovasi serupa juga dikembangkan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkulu dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dengan program "SI JEMPOL SEMAR" yang memberikan layanan jemput bola untuk kelompok rentan.

Fasilitas fisik yang disediakan di berbagai KANIM menunjukkan komitmen nyata terhadap implementasi pelayanan ramah HAM. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menyediakan fasilitas lengkap mulai dari area parkir prioritas yang terlihat sejak awal memasuki gerbang, jalur khusus difabel, toilet khusus dilengkapi pegangan, tempat ibadah, dan tempat ibu menyusui. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkulu juga mengimplementasikan kriteria pelayanan berbasis HAM dengan menyediakan tempat bermain anak-anak, jalur khusus difabel, toilet khusus penyandang disabilitas, lantai pemandu (guiding block), ruang laktasi/menyusui, dan rambu-

rambu kelompok rentan. Standardisasi fasilitas ini mencerminkan upaya sistematis untuk memberikan akses yang setara bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi.

Inovasi teknologi juga menjadi bagian penting dari implementasi pelayanan ramah HAM, meskipun masih menghadapi beberapa keterbatasan. Aplikasi M-Paspor yang telah menggantikan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus paspor, namun masih memerlukan peningkatan fitur untuk kelompok rentan ([Kantor Imigrasi Bengkalis, 2024](#)). Mochamad Ryanindityo bersama tim peneliti dari Politeknik Imigrasi dalam penelitiannya yang dipublikasikan di Asian Institute of Research (2024) mengidentifikasi bahwa kendala dalam implementasi meliputi "kurangnya diseminasi informasi mengenai layanan prioritas, distribusi fasilitas pendukung yang tidak merata, minimnya pelatihan petugas imigrasi dalam memberikan layanan berbasis HAM, keterbatasan fitur untuk kelompok rentan pada aplikasi M-Passport, dan kekurangan petugas yang menguasai bahasa isyarat."

Contoh konkret lainnya terlihat dari program Eazy Paspor yang digelar di berbagai mal dan tempat publik, seperti yang dilakukan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau di Mall Ciputra Seraya dan Mall SKA Pekanbaru. Program ini tidak hanya memberikan kemudahan akses geografis, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan kelompok rentan dengan menyediakan fasilitas khusus dan petugas yang terlatih dalam pelayanan ramah HAM ([Kantor Imigrasi Bengkalis, 2024](#)). Diversifikasi lokasi pelayanan ini mencerminkan prinsip accessibility dan availability dalam framework hak asasi manusia, dimana negara berkewajiban memastikan akses yang mudah bagi seluruh warga negara.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Ramah HAM

Faktor pendukung implementasi pelayanan ramah HAM dalam pelayanan paspor telah diidentifikasi melalui berbagai penelitian akademis dan evaluasi praktis. DR. Maheswari dalam penelitiannya tentang "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat" (2021) mengidentifikasi faktor pendukung utama adalah budaya pelayanan prima yang dapat dibangun melalui pemberian fasilitas yang memadai dan mendukung untuk pengguna layanan, seperti layanan paspor khusus bagi pemohon penyandang disabilitas, pemohon lanjut usia, anak dibawah lima tahun, dan ibu hamil, serta penyediaan area bermain anak dan ruang laktasi. Faktor pendukung lainnya mencakup kompetensi aparatur pelaksana yang memadai baik kuantitas maupun kualitas, serta kerjasama antar aparatur pelaksana yang efektif dalam menghadapi masyarakat yang memerlukan layanan.

Dukungan teknologi dan sistem informasi yang memadai juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi pelayanan ramah HAM. Titin Batavia dalam evaluasinya terhadap "Pelayanan Disabilitas Melalui Inovasi SI JEMPOL SEMAR" (2022) menekankan pentingnya dukungan teknologi dan sistem informasi yang memadai sebagai faktor pendukung implementasi pelayanan ramah HAM. Komitmen institusional dari pimpinan juga menjadi faktor pendukung yang signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh dukungan Direktur Jenderal HAM Kemenkumham dan berbagai Kepala Kantor Imigrasi di daerah yang aktif mengembangkan inovasi pelayanan berbasis HAM.

Di sisi lain, berbagai faktor penghambat telah diidentifikasi dalam implementasi pelayanan ramah HAM yang memerlukan perhatian serius untuk perbaikan berkelanjutan. Sukmawati dalam penelitiannya tentang "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Biak" (2020) mengidentifikasi faktor penghambat utama berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan kurangnya SDM dalam memberikan pelayanan, serta kurangnya informasi masyarakat terhadap pengoperasian fasilitas yang disediakan sehingga membuat penyediaannya menjadi tidak efektif ([Sukmawati, 2020](#)). Faktor penghambat lainnya meliputi keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang belum semuanya sesuai kualifikasi yang ditentukan, terutama dari aspek kualitas yang perlu di-upgrade mengingat tuntutan masyarakat yang terus meningkat.

Kesadaran masyarakat juga menjadi faktor penghambat yang signifikan, di mana masih ditemukan pemohon yang tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan ketidaklengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sehingga menghambat proses pembuatan paspor. Evaluasi menyeluruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat kemajuan signifikan dalam penyediaan fasilitas dan inovasi pelayanan, masih diperlukan peningkatan dalam aspek sosialisasi, peningkatan kualitas SDM, dan pengembangan infrastruktur teknologi untuk mencapai standar pelayanan yang optimal dan merata di seluruh unit pelaksana teknis keimigrasian, selaras dengan komitmen Kementerian Hukum dan HAM dalam memperingati Hari HAM Sedunia sebagai momentum untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan berbasis HAM.

4. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pelayanan ramah HAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Indonesia telah menunjukkan transformasi signifikan dari paradigma pelayanan konvensional menuju pelayanan yang inklusif dan non-diskriminatif, yang dilatarbelakangi oleh evolusi kelembagaan Kementerian Hukum dan HAM sejak 1945 hingga pengesahan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Penelitian literature review ini mengungkapkan bahwa berbagai Kantor Imigrasi (KANIM) telah berhasil mengimplementasikan inovasi pelayanan seperti program "JEMPOL HAM" di Pekanbaru dan Bengkalis, "SI JEMPOL SEMAR" di Semarang, serta penyediaan fasilitas ramah HAM yang komprehensif meliputi area parkir prioritas, jalur khusus difabel, toilet khusus, ruang laktasi, guiding block, dan layanan jemput bola untuk kelompok rentan seperti lansia di atas 60 tahun, anak-anak di bawah 5 tahun, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan pemohon yang sedang sakit. Meskipun terdapat faktor pendukung yang kuat berupa budaya pelayanan prima, kompetensi aparatur yang memadai, dukungan teknologi, dan komitmen institusional dari pimpinan sebagaimana diidentifikasi oleh DR. Maheswari dan Titin Batavia, implementasi kebijakan ini masih menghadapi tantangan signifikan yang meliputi kurangnya sosialisasi dan diseminasi informasi, keterbatasan SDM terlatih dalam pelayanan berbasis HAM, distribusi fasilitas pendukung yang tidak merata, keterbatasan fitur aplikasi M-Paspor untuk kelompok rentan, kekurangan petugas yang menguasai bahasa isyarat, serta kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia sebagaimana ditemukan oleh penelitian Mochamad Ryanindityo, Sukmawati, dan peneliti lainnya. Dengan meningkatnya permintaan layanan paspor sebesar 15% pada tahun 2025 dan upaya Indonesia untuk meningkatkan daya saing paspor yang saat ini berada di peringkat 70 dalam Henley PasporIndex, diperlukan strategi komprehensif yang mencakup peningkatan kualitas SDM, pengembangan infrastruktur teknologi, intensifikasi sosialisasi, dan standarisasi pelayanan di seluruh unit pelaksana teknis keimigrasian untuk mewujudkan pelayanan paspor yang benar-benar inklusif, berkualitas, dan mencerminkan komitmen Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2024, Desember 26). Imigrasi kembali cetak rekor di 2024, melaju cepat dalam tubuh yang baru. Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/2024/12/27/imigrasi-kembali-cetak-rekor-di-2024-melaju-cepat-dalam-tubuh-yang-baruimigrasi
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2025, Agustus 14). Laporan kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi tahun 2024. <https://www.imigrasi.go.id/file/download?hash=8f816605911edd9808190df627d64ca1&id=80imigrasi>
- Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. (2024, Juni 4). Pelayanan ramah HAM Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI

- Batam. <https://kanimbatam.kemenkumham.go.id/berita/2024/06/pelayanan-ramah-ham-kantor-imigrasi-kelas-1-khusus-tpi-batamkanimbatam.kemenkumham>
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. (2025, Juli 27). JEMPOL HAM: Layanan istimewa untuk hak asasi manusia di Kantor Imigrasi Pekanbaru. <https://kanimpekanbaru.kemenkumham.go.id/berita-utama/jempol-ham-layanan-istimewa-untuk-hak-asasi-manusia-di-kantor-imigrasi-pekanbarukanimpekanbaru.kemenkumham>
- Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis. (2024, Januari 6). Layanan ramah HAM. <https://bengkalis.imigrasi.go.id/fasilitas/layanan-ramah-hambengkalis.imigrasi>
- Kitchenham, B. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering (Tech. Rep. EBSE-2007-01). Keele University & University of Durham. https://legacyfileshare.elsevier.com/promis_misc/525444systematicreviewsguide.pdflegacyfileshare.elsevier
- Maheswari, D. R. (2021). Strategi peningkatan kualitas layanan paspor dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. *Journal of Applied Immigration Development*, 2(1), 45-60. <https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/download/225/194journal.poltekim>
- Ministry of Immigration and Correctional Affairs. (2025). Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 9 Tahun 2025 tentang Pelayanan Publik Ramah Hak Asasi Manusia. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/378162/Permen%20Mipas%20Nomor%202%20Tahun%202025.pdfperaturan.bpk>
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan publik keimigrasian berbasis HAM sebagai perwujudan tata nilai PASTI Kemenimipas. *Jurnal Penelitian HAM*, 10(1), 39-56. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1625746garuda.kemdikbud>
- Ryanindityo, M., Mulyawan, B., Purnomo, A. S., Syahrin, M. A., & Agitha, N. (2024). Human rights approach to improve pasportservices for vulnerable groups in Indonesia. *Journal of Social and Political Sciences*, 7(2), 123-135. <https://www.asianinstituteofresearch.org/ISearchives/human-rights-approach-to-improve-passport-services-for-vulnerable-groups-in-indonesiaasianinstituteofresearch>
- Sriwidodo, J., Budisetyowati, D. A., & Taher, P. (2023). Kebijakan publik berbasis hak asasi manusia dalam pelayanan paspor. *KRTHA Bhayangkara*, 17(2), 100-114. <https://irje.org/irje/article/view/991irje>
- Sukmawati. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Biak. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 7(3), 215-228. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/download/630/400jurnal.kemendagri>
- Titin Batavia. (2022). Pelayanan disabilitas melalui inovasi SI JEMPOL SEMAR di Kantor Imigrasi Semarang. *Journal of Administrative Immigration Innovation*, 3(2), 67-79. <https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/322journal.poltekim>
- WorldPaspOrIndex. (2025). Henley PaspOrIndex Q3 2025: Country ranking. Henley & Partners. <https://www.henleyglobal.com/passport-index/rankinginstagram>