

EVALUASI PELAYANAN DISABILITAS MELALUI INOVASI SIJEMPOL SEMAR KANTOR IMIGRASI SEMARANG

EVALUATION OF SEMARANG IMMIGRATION OFFICE'S SIJEMPOL SEMAR DISABLED SERVICE

E-ISSN - [2808-7135](#)

<https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/322>

<https://doi.org/10.52617/jaid.v2i2.322>

Tresnadi Batavia

tresnadibatavia36@gmail.com

Politeknik Imigrasi

Muhammad Arief Hamdi

ariefhamdi@poltekim.ac.id

Politeknik Imigrasi

Sri Kuncoro Bawono

Kuncoro@poltekim.ac.id

Politeknik Imigrasi

***Abstract.** Immigration Office Semarang has implemented human right based public service or P2HAM which could reach every group of people without committing any discrimination act. One of the examples is through the service innovation called SI JEMPOL SEMAR that is meant for disabled people or people with certain deceases who feel difficult or perhaps unable to come to Immigration Office Semarang to attend the whole process of passport application service. This research has the purpose to understand the role of SI JEMPOL SEMAR service in improving the quality of passport application service on Immigration Office Semarang, and to evaluate the implementation of SI JEMPOL SEMAR service which includes its strength and weakness. This research used qualitative research method, which the data was categorized into two types of data, primary data that was obtained through interview with certain informants and documentation, secondary data that was obtained through literary study which the sources are taken from several journals and books that is relevant with the research topic. The result of this research indicates that SI JEMPOL SEMAR service has the role in improving the quality of passport application service on Immigration Office Semarang, and the result of evaluation of SI JEMPOL SEMAR service shows that this service has given positive impacts towards those who need this service. However, there are still some hurdles found in its implementation and opportunities to improve the quality of SI JEMPOL SEMAR service.*

Keywords: *Human right based service, disabled, role, evaluation.*

Abstrak. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang telah menerapkan pelayanan publik berbasis HAM atau P2HAM yang mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Salah satunya dengan menciptakan inovasi SI JEMPOL SEMAR yang ditujukan kepada masyarakat penyandang disabilitas serta orang sakit dengan keterbatasan pergerakan



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](#).

yang dimana mereka sulit atau bahkan tidak mungkin untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang untuk mengikuti seluruh rangkaian proses pelayanan permohonan paspor. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peran inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang serta mengevaluasi keunggulan (strength) serta kelemahan (weakness) dari penerapan inovasi layanan keimigrasian SI JEMPOL SEMAR di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan data yang diperoleh berupa data primer melalui wawancara terhadap beberapa narasumber serta dokumentasi, dan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka terhadap beberapa jurnal serta buku yang berkaitan dengan topik permasalahan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan SI JEMPOL SEMAR telah mampu berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, serta hasil evaluasi terhadap layanan SI JEMPOL SEMAR menunjukkan bahwa layanan tersebut telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala serta peluang untuk dapat ditingkatkan kualitas dari layanan SI JEMPOL SEMAR tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan publik berbasis HAM, disabilitas, peran, evaluasi.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tolok ukur kinerja pemerintah yang terlihat langsung oleh masyarakat, sehingga kualitas dari pelayanan publik tersebut menjadi penilaian oleh masyarakat sebagaimana pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kepentingan publik serta berdampak langsung kepada masyarakat luas (Mukarom and Laksana 2015). Sehingga saat ini sektor pelayanan publik berperan penting dalam menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja pemerintah. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara maksimal sebagaimana pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang terbaik serta berkualitas kepada masyarakat, masyarakat pun berhak memperoleh pelayanan yang terbaik serta berkualitas dari pemerintah, sebagaimana masyarakat telah menjalankan kewajiban mereka sebagai warga negara yang taat dalam membayar pajak mereka, maupun biaya-biaya administratif lainnya (Agustina 2019). Salah satu cara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan menciptakan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Sebagaimana implementasi inovasi pada pelayanan publik juga merupakan kewajiban bagi pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran masyarakatnya (Yanuar 2019).

Salah satu dari tugas dan fungsi dari Direktorat Jenderal Imigrasi adalah menyelenggarakan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Pelayanan keimigrasian sendiri merupakan bentuk pelayanan publik, yang dimana pelayanan tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan keimigrasian yang diberikan untuk Warga Negara Indonesia adalah permohonan dokumen perjalanan baru berupa paspor atau Surat

Perjalanan Laksana Paspor (SPLP), serta permohonan perpanjangan paspor. Untuk memperoleh dokumen perjalanan baru maupun melakukan perpanjangan secara resmi, maka Warga Negara Indonesia harus melakukan pendaftaran permohonan dokumen perjalanan baru maupun perpanjangan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi yang terdapat di seluruh wilayah Indonesia. Pelayanan terhadap permohonan dokumen perjalanan tersebut dikategorikan sebagai pelayanan publik, maka dari itu tentunya penyelenggaraan pelayanan permohonan dokumen perjalanan tersebut harus dilaksanakan semaksimal mungkin karena masyarakat Indonesia tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, Direktorat Jenderal Imigrasi telah menciptakan berbagai Inovasi pelayanan dalam mengoptimalkan pelayanan keimigrasian yang diaplikasikan di Kantor Imigrasi di Seluruh Wilayah Indonesia. Dimana inovasi sangat penting juga dibutuhkan dalam pengembangan suatu layanan terutama dalam sektor publik, yang dimana inovasi itu sendiri menghadirkan suatu produk yang sebelumnya belum pernah ada serta menggantikan sistem produk yang lama atau konvensional (Wasiul 2013). Berbagai inovasi layanan keimigrasian tersebut adalah seperti Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO), *Mobile Paspor* (M-paspor), dan sebagainya. Masing-masing inovasi memiliki keunggulan serta fungsinya masing-masing. Tidak hanya Direktorat Jenderal Imigrasi selaku pusat, namun beberapa Kantor Imigrasi juga menciptakan inovasinya masing-masing seperti pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang telah menciptakan berbagai inovasi layanan keimigrasian, salah contohnya adalah Imigrasi Jemput Bola Semarang (SI JEMPOL SEMAR). SI JEMPOL SEMAR merupakan inovasi layanan keimigrasian yang dikembangkan dan diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dalam menunjang kualitas pelayanan permohonan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR ditujukan untuk memudahkan pelayanan permohonan paspor bagi para pemohon merupakan kalangan disabilitas serta orang yang sedang sakit yang memiliki keterbatasan dalam pergerakan. Dengan adanya inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR, maka para pemohon yang berasal dari kalangan disabilitas serta orang yang sedang sakit yang memiliki keterbatasan pergerakan tidak perlu lagi untuk datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang untuk melaksanakan proses permohonan paspor, melainkan petugas yang akan mendatangi pihak pemohon untuk proses wawancara maupun pengambilan data biometrik.

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan peran inovasi layanan keimigrasian SI JEMPOL SEMAR dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, serta Mengevaluasi keunggulan (*strength*) serta kelemahan (*weakness*) dari penerapan inovasi layanan keimigrasian SI JEMPOL SEMAR di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan suatu proses dalam penelitian yang dilakukan untuk mencapai sebuah jawaban atau solusi dari rumusan masalah yang ada pada penelitian tersebut

yang dilakukan secara sistematis serta didukung oleh data yang valid (Mustafidah and Suwarsito 2020). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang dimana penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu program (Ambiyar and Dewi 2019). Penelitian kualitatif memperoleh data melalui wawancara terhadap informan, dan data yang diperoleh adalah berupa narasi maupun kalimat panjang yang selanjutnya diinterpretasikan serta diambil makna maupun kesimpulan dari data yang diperoleh tersebut (Ambiyar and Dewi 2019). Penelitian ini menggunakan metode penelitian evaluasi dan implementasi kebijakan. Evaluasi terhadap suatu kebijakan atau program memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana program yang dibuat telah berjalan serta apakah program yang dibuat tersebut telah berhasil dengan dilakukan perbandingan terhadap tujuan awal yang telah ditetapkan (Muryadi 2017). Evaluasi juga dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu hal yang didasarkan atas standar objektif dari hal yang dievaluasi tersebut, sehingga juga dapat diketahui keberhasilan dari tujuan hal yang dievaluasi tersebut sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Djaali, Mulyono, dan Ramli dalam Muryadi (2017).

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa informan yang berkaitan dengan inovasi layanan keimigrasian SI JEMPOL SEMAR. Dengan dilakukannya wawancara tersebut maka akan diperoleh data berupa keterangan dari informan yang selanjutnya akan diinterpretasikan serta diambil makna dan kesimpulannya. Sedangkan evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model C.I.P.P (*Context, Input, Proccess, Product*).

3. PEMBAHASAN

Pelayanan permohonan paspor sebagai salah satu perwujudan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang harus memperhatikan pemenuhan akan berbagai kriteria pelayanan publik untuk dapat mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Salah satunya adalah pada bagian *customer* atau pelanggan yang dimana hal ini adalah masyarakat sebagai pengguna utama layanan. Pelayanan publik dalam hal ini pelayanan permohonan paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang harus memperhatikan terkait pemohon yang akan mengajukan permohonan paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang harus mampu menjamin bahwa seluruh kalangan pemohon dapat memperoleh pelayanan secara adil tanpa adanya diskriminasi terhadap suatu golongan atau kelompok masyarakat tertentu. Dimana masyarakat yang hendak mengajukan permohonan paspor berasal dari berbagai golongan, mulai dari orang yang memiliki latar belakang ekonomi yang berkecukupan yang mengajukan permohonan paspor untuk wisata, perihal bisnis maupun pekerjaan, orang dengan latar belakang ekonomi yang sulit sehingga mereka mengajukan permohonan paspor untuk mengubah nasib mereka dengan bekerja di luar negeri, termasuk golongan difabel maupun orang yang sedang sakit dengan keterbatasan pergerakan yang membutuhkan paspor tersebut untuk berobat di luar negeri atas rujukan dari rumah sakit tempat sebelumnya mereka berobat.

SI JEMPOL SEMAR memberikan kemudahan pelayanan untuk mereka para pemohon difabel serta yang sedang sakit yang kesulitan bahkan hingga tidak memungkinkan untuk mereka datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang untuk mengikuti seluruh rangkaian proses permohonan paspor. Dengan menggunakan inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR yang

digagaskan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang ini, pemohon difabel serta orang yang sedang sakit yang memiliki keterbatasan pergerakan tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, melainkan petugas dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang yang akan mendatangi kediaman mereka maupun rumah sakit tempat mereka dirawat untuk melaksanakan proses pengambilan data biometrik yakni pengambilan foto serta sidik jari.

Selain itu juga SI JEMPOL SEMAR telah memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia atau yang disebut juga dengan P2HAM. Pelayanan publik berbasis HAM merupakan bentuk pemenuhan atas kebutuhan masyarakat baik dibidang barang, jasa, maupun berbagai pelayanan bersifat administratif yang dilaksanakan dengan berdasarkan peraturan perundang-perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi prinsip HAM (Pasaribu and Briando 2019). Dalam Menyelenggarakan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat, tentu tidak diperbolehkan untuk adanya diskriminasi atau membedakan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Aldri dalam Henni (2015) pelayanan publik dengan adanya kesetaraan hak dalam pelayanan publik, maka pelayanan publik tersebut telah menerapkan prinsip-prinsip keadilan serta menjunjung tinggi hak asasi manusia (HAM) dalam penyelenggaraannya.

Perlu diperhatikan bahwa pada saat ini hak asasi manusia menjadi permasalahan baik secara global maupun di Indonesia itu sendiri (Sudrajat 2022). Permasalahan terkait hak asasi manusia tidak bisa di hindari dan perlu adanya upaya oleh pemerintah dalam menerapkan langkah-langkah di berbagai bidang termasuk bidang hukum, bidang politik, bidang ekonomi, bidang sosial serta budaya termasuk penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggung jawab dalam menjunjung tinggi, menghormati serta melindungi hak asasi manusia tersebut (Pasaribu and Briando 2019). Maka dari itu adanya inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR telah mampu membantu mewujudkan langkah-langkah dalam menangani permasalahan terkait hak asasi manusia tersebut khususnya dalam bidang pelayanan publik. Karena dengan adanya SI JEMPOL SEMAR ini telah memberikan keadilan dalam pelayanan publik di bidang keimigrasian yaitu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang.

Sedangkan apabila dilihat dari segi kualitas inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR sendiri menggunakan dimensi *servqual* (*service quality*) layanan SI JEMPOL SEMAR telah mampu memenuhi beberapa indikator dari dimensi *servqual* tersebut. Dimensi *servqual* terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Teori tersebut dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi *servqual* tersebut dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui apa yang diharapkan oleh masyarakat (Masruroh and Rahmaningtyas 2020). Dari dimensi *tangibles*, layanan SI JEMPOL SEMAR masih perlu adanya peningkatan. Dimana layanan SI JEMPOL SEMAR yang dasarnya merupakan layanan permohonan paspor tentunya membutuhkan perlengkapan yang kurang lebih sama dengan pelayanan permohonan paspor pada umumnya komputer, kamera, serta perekam sidik jari. Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang perangkat yang dimiliki untuk pelayanan permohonan paspor jumlahnya sesuai dengan jumlah loket wawancara serta pengambilan data biometrik yang ada. Untuk layanan SI JEMPOL SEMAR sendiri tidak memiliki perangkat yang dikhususkan untuk melaksanakan

layanan SI JEMPOL SEMAR dalam hal ini komputer, kamera, perekam sidik jari, maupun perangkat-perangkat pelengkap lainnya yang akan dibawa ke kediaman pemohon maupun rumah sakit tempat pemohon dirawat.

Layanan SI JEMPOL SEMAR telah memenuhi dimensi *reliability* yang menekankan kepada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, yang dimana hal ini dapat dilihat dari latar belakang pendidikan petugas serta kemampuan teknis yang mereka miliki. Pada layanan SI JEMPOL SEMAR pegawai yang bertugas dalam melayani pemohon tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang memenuhi kualifikasi. Selanjutnya Layanan SI JEMPOL SEMAR juga telah memenuhi dimensi *responsiveness* yang menekankan kepada kecepatan serta ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas pada bagian customer service tentunya dituntut untuk mampu tanggap dalam merespon seluruh pesan dari pemohon melalui obrolan *Whatsapp*, termasuk pengajuan permohonan layanan SI JEMPOL SEMAR. Sedangkan petugas pelayanan pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian juga telah terbiasa dalam bekerja secara cepat dan tanggap, dimana mereka dalam satu harinya mampu menangani 30 hingga 40 pemohon seorang diri.

Layanan SI JEMPOL SEMAR juga telah mampu memenuhi dimensi *assurance* yang menekankan pada jaminan akan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, prosedur pelayanan, serta biaya pelayanan. Petugas pelayanan bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku, datang ke kediaman maupun rumah sakit tempat pemohon dirawat sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Paspur selesai dan dapat diambil maupun dikirim kepada pemohon selama 3 sampai 4 hari kerja. Biaya pelayanan sama dengan biaya pelayanan paspor pada umumnya yakni RP.350.000,00. Sedangkan dimensi yang terakhir yakni *empathy* yang menekankan kepada bagaimana petugas pelayanan mampu menunjukkan rasa empati terhadap penerima layanan juga telah mampu dipenuhi oleh layanan SI JEMPOL SEMAR. Petugas pada layanan SI JEMPOL SEMAR tentunya telah memahami bahwa layanan SI JEMPOL SEMAR diciptakan khusus untuk masyarakat yang menyandang disabilitas maupun orang yang sedang sakit yang memiliki keterbatasan pergerakan yang menyulitkan bahkan tidak memungkinkan mereka untuk datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang untuk mengikuti seluruh rangkaian proses pelayanan permohonan paspor. Para petugas pelayanan tersebut sudah memahami bahwa pemohon pada layanan SI JEMPOL SEMAR adalah pemohon yang tergolong membutuhkan perhatian serta perlakuan khusus, sehingga tentunya para petugas pelayanan tersebut telah mampu memberikan perlakuan serta perhatian sesuai dengan apa yang seharusnya dibutuhkan oleh para pemohon dari layanan SI JEMPOL SEMAR tersebut.

Layanan SI JEMPOL SEMAR telah menerapkan apa yang disebut dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *E-government* tersebut. *E-government* atau yang dikenal dengan pemerintah berbasis elektronik merupakan sistem pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Alhomod dalam Fadhlurrahman (2018) bahwasannya pemerintah dalam *E-government* memanfaatkan teknologi informasi dalam menunjang penyediaan pelayanan kepada masyarakat, dengan hal tersebut pelayanan yang diberikan lebih efektif, efisien, serta lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu penggunaan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan *E-Government* mampu

mempermudah penyediaan informasi pemerintah serta komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, dengan kata lain *E-government* meningkatkan transparansi dalam pemerintahan, hal tersebut dijelaskan oleh Lanvin dalam Fadhlurrahman (2018). *E-government* juga memiliki peran dalam berbagai fungsi, seperti fungsi perbaikan pada manajemen internal, fungsi pendukung dalam pengambilan keputusan, fungsi peningkatan serta otomatisasi pelayanan publik dengan memanfaatkan berbagai teknologi digital (Muliawaty and Hendryawan 2020). Sedangkan Irawan (2013) juga menyebutkan bahwa penerapan *E-government* memiliki beberapa tujuan. Yaitu menciptakan pelanggan yang bersifat *online*. Selanjutnya yaitu menciptakan pelayanan yang cepat, sederhana, tanpa adanya campur tangan serta pertentangan dari pihak pegawai instansi publik. Setelah itu melalui pemanfaatan perkembangan teknologi informasi tersebut, maka diharapkan untuk adanya peningkatan mutu dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Dalam pelaksanaannya layanan SI JEMPOL SEMAR memanfaatkan perkembangan teknologi informasi serta komunikasi baik dari proses pendaftar permohonannya serta pada sosialisasinya. Namun tentunya penerapan E-government pada layanan SI JEMPOL SEMAR ini masih bisa ditingkatkan lagi. Dimana penggunaan media seperti *Whatsapp* serta panggilan telepon untuk pengajuan permohonan sebagai bentuk dari penyelenggaraan E-government terkesan masih sangat sederhana. Seharusnya layanan SI JEMPOL SEMAR memiliki basis aplikasinya sendiri seperti M-Paspor maupun inovasi layanan serupa yang juga dikembangkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang yakni SI SEMAR LAYAK. Layanan SI JEMPOL SEMAR seharusnya memiliki sistem yang serupa dengan SI SEMAR LAYAK yakni berbasis aplikasi, ataupun seharusnya layanan SI JEMPOL SEMAR ditambahkan sebagai salah satu fitur dari aplikasi SI SEMAR LAYAK.

Selanjutnya terkait evaluasi dari layanan SI JEMPOL SEMAR menggunakan model evaluasi C.I.P.P. Model evaluasi C.I.P.P juga melihat kebelakang mulai dari latar belakang dibentuknya program tersebut, sasaran dari dibentuknya program tersebut, implementasi dibentuknya program tersebut, serta akuntabilitas dari program tersebut (Stufflebeam and Zhang 2000). Dalam penelitian ini program yang dimaksud adalah layanan SI JEMPOL SEMAR yang diciptakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Evaluasi C.I.P.P terhadap layanan SI JEMPOL SEMAR tersebut akan dibagi menjadi 4 bagian yakni *context* atau konteks, *input* atau masukan, *process* atau proses, serta *product* atau produk. Sehingga dengan menggunakan model C.I.P.P, evaluasi yang dilakukan terhadap suatu layanan dapat dilakukan secara menyeluruh (Muyana 2017).

Context atau konteks menekankan kepada apa yang menjadi latar belakang dari dibentuknya layanan SI JEMPOL SEMAR. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut memberikan kemudahan akses bagi kelompok minoritas seperti masyarakat yang menyandang disabilitas dimana mereka merupakan pihak yang kurang mampu dalam memperoleh akses dan perlu adanya upaya untuk mereka memperoleh kesetaraan hak dalam aktifitas sehari-harinya seperti memperoleh pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis hak asasi manusia diatur di Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.2 tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia tersebut, bahwa

pelayanan publik berbasis HAM yang selanjutnya disingkat dengan P2HAM adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit kerja dengan menunjung prinsip-prinsip HAM melalui pemenuhan HAM termasuk pada hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial dan budaya, juga hak kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundangan. selain itu juga dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa negara serta pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dalam menghormati, melindungi, menjunjung tinggi, memenuhi, menegakkan, serta memajukan HAM (Republik Indonesia 2022).

Input menekankan kepada apa yang menjadi upaya dalam menanggapi permasalahan pada bagian *context* tersebut. Menanggapi kebutuhan akan pelayanan publik berbasis HAM, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang menciptakan inovasi layanan SI JEMPOL SEMAR. SI JEMPOL SEMAR ditujukan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus. Masyarakat tersebut adalah meliputi orang yang sakit serta penyandang disabilitas, yang dimana mereka memiliki keterbatasan fisik yang menyulitkan bahkan tidak memungkinkan bagi mereka untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Sebagai contoh adalah orang sakit yang diharuskan untuk menggunakan alat medis atau mereka sudah tidak mampu lagi untuk bepergian jarak jauh seperti ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang serta diharuskan untuk ditopang menggunakan alat bantu medis yang cukup kompleks. Selain itu juga seperti mereka yang menyandang disabilitas yang mereka sulit atau bahkan tidak memungkinkan mereka untuk keluar rumah.

Process menekankan kepada proses atau implementasi dari layanan SI JEMPOL SEMAR. Layanan SI JEMPOL SEMAR telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Dimana tahapan yang pertama adalah pemohon dapat menghubungi langsung pihak customer service Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang melalui *Whatsapp* untuk proses pendaftaran permohonannya, yang kemudian petugas customer service akan memeriksa kelengkapan dokumen yang biasanya diminta dokumen tambahan seperti surat keterangan sakit dari dokter bagi pemohon yang sakit, sedang untuk penyandang disabilitas tidak memerlukan konfirmasi. Tahapan selanjutnya yaitu petugas customer service akan mengkonfirmasi kepada pihak Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan untuk dilakukan penjadwalannya. Dan selanjutnya dapat dilakukan pengambilan data biometrik berupa foto dan sidik jari di kediaman pemohon atau rumah sakit tempat pemohon dirawat sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Terkait pengambilan paspor terdapat 2 pilihan, yang pertama yakni dapat diambil di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, yang kedua adalah paspor akan dikirimkan ke kediaman atau rumah sakit tempat pemohon tersebut di rawat.

Dalam implementasi atau pelaksanaannya, layanan SI JEMPOL SEMAR masih ditemukan beberapa kendala. Yang pertama adalah terkait keterbatasan jumlah SDM serta sarana dan prasarana. Untuk petugas yang berangkat untuk melaksanakan layanan SI JEMPOL SEMAR sendiri tidak dapat diambil dari semua petugas sebab dikhawatirkan pelayanan di kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang akan kosong. Sehingga dibuat jadwal untuk petugas secara bergantian untuk berangkat melaksanakan layanan SIJEMPOSEMAR. Terkait sarana dan prasaran, hanya terdapat beberapa perangkat yang digunakan secara bergantian dengan layanan lainnya. Sebagai contoh layanan SI SEMAR PATEN yang dimana kegiatan tersebut

bisa berlangsung 2 sampai dengan 3 hari. Sehingga selama 2 sampai 3 hari kegiatan layanan SI SEMAR PATEN tersebut berlangsung, layanan SI JEMPOL SEMAR tidak dapat dilaksanakan karena perangkatnya sedang digunakan untuk layanan SI SEMAR PATEN.

Selanjutnya juga seputar kendala teknis pelaksanaannya di lapangan. Seringkali di tempat pengambilan data biometrik tersebut minim pencahayaan yang berakibat pada kualitas dari hasil foto yang diambil. Selanjutnya terkait ketersediaan listrik ditempat pengambilan biometrik berlangsung, seringkali tidak tersedia kabel rol dan sejenisnya sehingga hal tersebut mengakibatkan kesulitan untuk Menyusun atau menata perangkat yang akan digunakan untuk mengambil data biometrik tersebut. Selain itu adanya potensi terkait kendala teknis lainnya seperti jaringan dan lain-lain, sehingga petugas diharuskan untuk mempersiapkan segala hal sebelum berangkat ke kediaman pemohon atau rumah sakit tempat pemohon dirawat, seperti membawa perangkat back up atau cadangan untuk mengantisipasi terjadinya kendala-kendala teknis tersebut. Sedangkan terkait penganggaran dalam pelaksanaan kegiatan SI JEMPOL SEMAR sendiri telah dianggarkan berdasarkan DIPA Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Sedangkan yang juga menjadi sedikit kekurangan dari implementasi layanan SI JEMPOL SEMAR adalah terkait sosialisasi atau penyebaran informasi seputar layanan SI JEMPOL SEMAR tersebut. sosialisasi yang dilakukan belum secara maksimal. Layanan SI JEMPOL SEMAR telah dilakukan sosialisasi di beberapa platform media yang tersedia, seperti kanal Youtube, akun media sosial serta Website milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, namun hal tersebut belum dilakukan secara intensif sehingga belum mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Bagian *product* menekankan pada dampak apa yang diberikan oleh layanan SI JEMPOL SEMAR terhadap ekosistem yang berkaitan, dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan layanan ini termasuk pada masyarakat yang menyandang disabilitas serta yang sedang sakit. Layanan SI JEMPOL SEMAR banyak mendapatkan feedback atau umpan balik yang positif dari pemohon yang menggunakan layanan SI JEMPOL SEMAR tersebut. Semua pemohon yang menggunakan layanan SI JEMPOL SEMAR memberikan apresiasi serta umpan balik yang positif, semua pemohon merasa terlayani dengan baik serta merasa diuntungkan karena mereka tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang serta mengantre seperti pemohon lainnya untuk mengikuti seluruh rangkaian proses permohonan paspor yang dimana hal tersebut menyulitkan bahkan hampir tidak memungkinkan bagi mereka. Banyak dari pemohon baik dari pemohon umum maupun pemohon yang menggunakan layanan SI JEMPOL SEMAR sangat antusias terhadap layanan tersebut, sehingga mereka menginginkan agar layanan SI JEMPOL SEMAR terus dilaksanakan, dikembangkan, serta disosialisasikan secara lebih luas.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan SI JEMPOL SEMAR mampu berperan dalam memberikan kemudahan atau aksesibilitas dalam pelayanan permohonan paspor bagi pemohon dari kelompok rentan yakni lansia yang sedang sakit serta penyandang disabilitas yang dimana mereka memiliki keterbatasan pergerakan yang

menyulitkan mereka atau bahkan hampir tidak memungkinkan mereka untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang untuk mengikuti seluruh rangkaian proses pelayanan permohonan paspor. Layanan SI JEMPOL SEMAR juga telah mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia atau disingkat dengan P2HAM, yang dimana P2HAM tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 22 tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM. Selanjutnya bahwa layanan SI JEMPOL SEMAR telah mampu berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dilihat dari pemenuhan dimensi *service quality*. Terdapat 5 dimensi pada dimensi *service quality*, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, serta *assurance*. Layanan SI JEMPOL SEMAR telah mampu memenuhi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy* serta *assurance*, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi dimensi *tangibles*. SI JEMPOL SEMAR juga telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau E-Government.

Selanjutnya terkait evaluasi terhadap layanan SI JEMPOL SEMAR menggunakan model evaluasi C.I.P.P. Dari hasil evaluasi tersebut juga diperoleh keunggulan (*strength*) serta kelemahan (*weakness*) dari layanan tersebut. SI JEMPOL SEMAR dibentuk atas kebutuhan akan pelayanan publik berbasis HAM. Pada implementasinya masih ditemukan beberapa kekurangan seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah SDM, kendala teknis di lapangan, serta sosialisasi yang masih kurang maksimal. Layanan SI JEMPOL SEMAR ini telah mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan ini.

REFERENSI

- Ambiyar, and Muharika Dewi. 2019. "Metodologi Penelitian Evaluasi Program."
- Fadhlurrahman, Ridho. 2018. "Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kota Batu Menggunakan Kerangka Kerja Pemeringkatan E-Government Indonesia (Pegi)."
- Irawan, Bambang. 2013. "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publi."
- Masruroh, Nurholifatu, and Wisudani Rahmaningtyas. 2020. "Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan." 9(2):666–78. doi: 10.15294/eeaj.v9i2.39481.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. "Manajemen Pelayanan Publik." 79.
- Muliawaty, Lia, and Shofwan Hendryawan. 2020. "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)." *Jurnal Ilmu Administrasi* 11:101–12.
- Muryadi, Agustanico Dwi. 2017. "Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Program." 3(1).
- Mustafidah, Hindayati, and Suwarsito. 2020. "Dasar-Dasar Metodologi Penelitian."
- Muyana, Siti. 2017. "Context Input Process Product (CIPP): Model Evaluasi Layanan Informasi." *Encyclopedia of Evaluation* 342–47. doi: 10.4135/9781412950558.n82.
- Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia*.

Stufflebeam, Daniel, and Guili Zhang. 2000. *The CIPP Evaluation Model : How To Evaluate For Improvement and Accountability*.

Wasiul, Ilham. 2013. “Kebijakan Dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih.”