

INOVASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN RAMAH DISABILITAS MELALUI IMPLEMENTASI LAYANAN POJOK BRAILLE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI BOGOR

Ayu Kartika¹

ayuukartika21@gmail.com
Program Studi Administrasi
Keimigrasian

Budy Mulyawan²

budymulyawan23@gmail.com
Program Studi Administrasi
Keimigrasian

Imma Yedida Ardi³

immayedidaa@poltekim.ac.id
Program Studi Administrasi
Keimigrasian

Abstrak

Pelayanan publik yang inklusif merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan penghormatan terhadap hak asasi manusia, termasuk hak penyandang disabilitas dalam memperoleh akses informasi yang setara. Di lingkungan keimigrasian, akses terhadap informasi prosedural sering kali belum sepenuhnya dapat diakses oleh penyandang disabilitas netra. Berangkat dari kondisi tersebut, inovasi berupa implementasi layanan Pojok Braille di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor diusulkan sebagai alternatif solusi untuk menciptakan pelayanan yang ramah disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji urgensi dan relevansi implementasi Pojok Braille dalam konteks pelayanan publik keimigrasian melalui pendekatan studi literatur. Metode yang digunakan adalah kajian literatur terhadap berbagai sumber ilmiah, kebijakan pemerintah, peraturan perundang-undangan, dan praktik-praktik baik dalam pelayanan disabilitas di sektor publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi Pojok Braille berpotensi memberikan manfaat, antara lain peningkatan aksesibilitas informasi keimigrasian bagi pemohon disabilitas netra, penguatan citra institusi yang humanis dan inklusif, serta kontribusi terhadap pemenuhan prinsip-prinsip Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM). Selain itu, layanan ini juga dapat menjadi langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan percepatan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Kesimpulan dari penelitian ini merekomendasikan agar Kementerian Hukum dan HAM, khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi, mulai mempertimbangkan uji coba layanan Pojok Braille sebagai bentuk inovasi pelayanan keimigrasian ramah disabilitas yang dapat direplikasi secara nasional.

Kata Kunci: Aksesibilitas; disabilitas; imigrasi; inklusif; pelayanan publik

Abstract

Inclusive public service is one of the main indicators in realizing respect for human rights, including the right of persons with disabilities to obtain equal access to information. In the immigration environment, access to procedural information is often not fully accessible to visually impaired individuals. Based on this condition, an innovation in the form of implementing a Braille Corner service at the Class I Non-TPI Bogor Immigration Office is proposed as an alternative solution to create disability-friendly services. This research aims to examine the urgency and relevance of implementing the Braille Corner in the context of immigration public services through a literature study approach. The method used is a literature review of various scientific sources, government policies, laws and regulations, and good practices in disability services in the public sector. The results of the study indicate that the implementation of the

Article history

Received : 05-06-2025
Revised : 10-06-2025
Accepted : 11-06-2025

Braille Corner has the potential to provide significant benefits, including increased accessibility of immigration information for visually impaired applicants, strengthening the institution's image as humane and inclusive, and contributing to the fulfillment of the principles of Human Rights-Based Public Services (P2HAM). In addition, this service can also be a strategic step in supporting bureaucratic reform and accelerating services that are adaptive to the needs of vulnerable groups. The conclusion of this research recommends that the Ministry of Law and Human Rights, especially the Directorate General of Immigration, begin to consider piloting the Braille Corner service as a form of disability-friendly immigration service innovation that can be replicated nationally.

Keywords: Accessibility; disability; immigration; inclusive; public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah beserta aparaturnya guna memenuhi hak-hak warga negara serta memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat penerima layanan. Pelayanan ini diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat berdasarkan ketentuan-ketentuan dasar yang telah ditetapkan. Dalam suatu negara, pelayanan publik mencakup berbagai sektor, termasuk penyediaan barang, jasa publik, dan layanan administrasi (Hayati, 2017). Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan mencakup seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang individu (Pramashela & Rachim, 2021). Oleh karena itu, prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengedepankan keadilan sosial dan bebas dari diskriminasi. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik ditandai dengan peningkatan kepuasan masyarakat, kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan, jaminan kesetaraan hak, profesionalisme, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, penyediaan fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dan kemudahan akses layanan. Dengan demikian, seluruh warga negara berhak menerima pelayanan tanpa pengecualian, karena pada dasarnya pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang bermutu serta mewujudkan visi dan misi penyelenggaraan tata

kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemenuhan standar mutu pelayanan tersebut semakin menegaskan pentingnya kehadiran negara dalam menjamin keadilan sosial dan hak asasi bagi seluruh warganya. Menurut Sugiyardi (2022) Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warganya. Tidak hanya mencerminkan kompetensi administratif, kualitas pelayanan publik juga menggambarkan sejauh mana negara hadir untuk menjamin keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam negara demokrasi yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip HAM, keadilan, dan kesetaraan, pelayanan publik yang inklusif bukan sekadar pilihan, tetapi merupakan kewajiban normatif dan konstitusional. Inklusivitas ini mencakup semua kalangan, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, yang selama ini sering menghadapi hambatan dalam mengakses layanan esensial. Komitmen negara terhadap kelompok ini telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menyatakan bahwa mereka memiliki hak yang sama untuk memperoleh informasi, layanan administrasi, serta perlindungan hukum tanpa diskriminasi.

Khususnya dalam sektor keimigrasian, akses terhadap informasi prosedural, syarat permohonan, serta hak dan kewajiban pemohon merupakan elemen krusial yang harus tersedia bagi semua kalangan, tanpa kecuali. Namun kenyataannya, kelompok penyandang disabilitas, khususnya tunanetra, masih menghadapi kendala dalam

memperoleh informasi keimigrasian secara mandiri. Informasi yang tersedia umumnya masih bersifat visual, seperti tulisan pada brosur, papan informasi, dan situs web, yang sulit diakses oleh individu dengan hambatan penglihatan. Padahal, pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang tidak hanya menjangkau kelompok mayoritas, tetapi juga menjamin aksesibilitas bagi kelompok minoritas yang sering kali terpinggirkan

Dalam menjawab tantangan tersebut, muncul gagasan mengenai layanan Pojok Braille di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Gagasan ini berangkat dari kebutuhan untuk menciptakan pelayanan yang tidak diskriminatif dan responsif terhadap kebutuhan pemohon penyandang disabilitas netra. Pojok Braille adalah area layanan yang menyediakan informasi keimigrasian dalam format Braille sebagai suatu sistem penulisan berbentuk titik-titik yang dapat dibaca oleh penyandang tunanetra dengan menggunakan jari (Wau et al., 2024). Layanan ini diharapkan menjadi langkah awal dalam menciptakan ekosistem pelayanan keimigrasian yang lebih humanis, setara, dan inklusif.

Inovasi Pojok Braille bukanlah sebuah gagasan yang sepenuhnya baru. Beberapa institusi pemerintah maupun nonpemerintah telah lebih dahulu mengembangkan layanan sejenis sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan institusional untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas mendapatkan informasi secara adil. Misalnya, Mahkamah Agung Republik Indonesia melalui sejumlah pengadilan tinggi telah memproduksi leaflet hukum dalam huruf Braille, sementara Perpustakaan Nasional RI dan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki koleksi literatur dalam format Braille yang dapat diakses oleh pemustaka netra. Lembaga pendidikan tinggi seperti universitas negeri pun telah mengembangkan pusat layanan disabilitas yang menyediakan informasi akademik dalam format Braille dan audio sebagai bentuk dukungan terhadap keberagaman kebutuhan peserta didik.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mendukung prinsip kesetaraan akses adalah penyediaan dokumen kependudukan dalam format Braille. Pemerintah Kota Malang, misalnya, telah menginisiasi penerbitan dokumen seperti Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam format Braille sebagai wujud komitmen terhadap pelayanan publik yang inklusif dan ramah disabilitas (Setiawan et al., 2019).

Inisiatif ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan berbasis aksesibilitas bukan sekadar gagasan ideal, tetapi dapat diterapkan secara nyata dalam praktik administrasi publik. Dalam konteks tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor dapat mengambil peran strategis sebagai pelopor dalam mengadopsi inovasi serupa pada layanan keimigrasian.

Lebih dari itu, gagasan layanan Pojok Braille juga memiliki kontribusi penting terhadap pencapaian indikator Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM), sebuah program unggulan dari Kementerian Hukum dan HAM. P2HAM menekankan pentingnya pelayanan yang berlandaskan pada prinsip non diskriminasi, aksesibilitas, dan penghormatan terhadap martabat manusia, termasuk kelompok difabel. Pelayanan berbasis HAM tidak semata-mata bertujuan memenuhi standar administrasi, tetapi juga menuntut kepekaan sosial dari aparatur negara terhadap keragaman latar belakang dan kebutuhan masyarakat (Azhar et al., 2023). Implementasi layanan Pojok Braille menjadi perwujudan konkret dari penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam tata kelola ruang pelayanan publik yang berkeadilan.

Di sisi lain, dari perspektif kelembagaan, inovasi ini juga mendukung misi reformasi birokrasi yang bertumpu pada penciptaan pelayanan yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), indikator keberhasilan birokrasi tidak hanya terletak pada prosedur yang cepat dan efisien, tetapi juga pada kemampuan lembaga untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan publik yang beragam (Sofyan & Rahmawati, 2025). Maka dari itu, kehadiran Pojok Braille bukan hanya memenuhi aspek sosial dan etika pelayanan, tetapi juga memperkuat sistem akuntabilitas dan profesionalisme institusi pemerintah. Maka dari itu, menghadirkan Pojok Braille bukan hanya memenuhi aspek sosial dan etika pelayanan, tetapi juga memperkuat sistem akuntabilitas dan profesionalisme instansi pemerintah.

Selain itu, inovasi ini juga dapat mendorong terjadinya literasi hukum dan informasi bagi kelompok netra. Dengan penyediaan informasi prosedural dan edukatif dalam bentuk Braille, pemohon tunanetra memiliki kesempatan yang setara untuk memahami hak dan kewajibannya dalam konteks keimigrasian. Hal ini sejalan dengan pandangan Nuraini et al. (2024) yang menyebut bahwa literasi hukum bagi penyandang disabilitas merupakan upaya strategis untuk meningkatkan

partisipasi mereka dalam sistem hukum dan administrasi negara.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji secara mendalam urgensi dan relevansi implementasi layanan Pojok Braille di lingkungan Kantor Imigrasi, serta menganalisis kontribusinya terhadap pembangunan pelayanan publik yang inklusif dan adaptif. Penulisan ini juga bertujuan untuk mengusulkan gagasan inovatif yang dapat direplikasi oleh kantor imigrasi lainnya sebagai bentuk penguatan budaya pelayanan yang menghargai keberagaman kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, tulisan ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bernilai dalam pengembangan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia, sekaligus menjadi referensi kebijakan dan praktik baik (*best practice*) dalam membangun sistem pelayanan keimigrasian yang inklusif dan berkeadilan sosial.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka (*literature review*) sebagai kerangka utama dalam menggali dan memahami isu terkait inovasi layanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas, khususnya layanan Pojok Braille di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi yang lebih mendalam dan holistik terhadap konteks sosial, kebijakan, serta praktik-praktik terbaik yang relevan dengan pengembangan layanan bagi kelompok rentan tersebut.

Metode tinjauan pustaka dilaksanakan melalui proses pengumpulan, evaluasi, dan analisis kritis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan dan kredibel. Sumber-sumber tersebut meliputi jurnal akademik, buku referensi, peraturan perundang-undangan, serta dokumen kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik inklusif, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta inovasi dalam pelayanan keimigrasian. Untuk memastikan cakupan yang komprehensif, sumber-sumber tersebut diperoleh melalui pencarian yang sistematis di beberapa basis data digital terkemuka menggunakan kata kunci spesifik yang disesuaikan dengan topik penelitian. Proses ini menjamin bahwa data yang dikaji berasal dari literatur yang mutakhir dan memiliki relevansi tinggi terhadap konteks penelitian

Metode tinjauan pustaka dilaksanakan melalui proses pengumpulan, evaluasi, dan analisis kritis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan dan

kredibel. Sumber-sumber tersebut meliputi jurnal akademik, buku referensi, peraturan perundang-undangan, serta dokumen kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik inklusif, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta inovasi dalam pelayanan keimigrasian. Untuk memastikan cakupan yang komprehensif, sumber-sumber tersebut diperoleh melalui pencarian yang sistematis di beberapa basis data digital terkemuka menggunakan kata kunci spesifik yang disesuaikan dengan topik penelitian. Proses ini menjamin bahwa data yang dikaji berasal dari literatur yang mutakhir dan memiliki relevansi tinggi terhadap konteks penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kebutuhan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Netra di Layanan Keimigrasian

Penyandang disabilitas netra menghadapi tantangan besar dalam mengakses layanan keimigrasian, yang selama ini dirancang berdasarkan asumsi pengguna non disabilitas. Desain pelayanan publik yang masih mengedepankan pendekatan visual menyebabkan eksklusi terhadap kelompok penyandang disabilitas sensorik, khususnya tunanetra. Realita di lapangan menyatakan bahwa sebagian besar layanan keimigrasian masih mengandalkan media informasi berbasis visual seperti papan informasi, formulir cetak, dan komunikasi verbal yang tidak disertai dengan penyesuaian alat bantu atau teknologi asistif yang ramah disabilitas (Zen et al., 2025). Akibatnya, individu tunanetra mengalami ketergantungan tinggi terhadap pendamping atau keluarga dalam hampir seluruh proses administratif, mulai dari pengambilan dan pengisian formulir, navigasi ruang pelayanan, hingga tahap wawancara dan verifikasi dokumen. Ketergantungan ini tidak hanya mereduksi aspek kemandirian penyandang disabilitas, tetapi juga membatasi ruang partisipasi mereka dalam sistem pelayanan publik yang seharusnya menjamin akses setara bagi seluruh warga negara.

Lebih lanjut, survei terhadap layanan publik inklusif di berbagai instansi pemerintah menunjukkan bahwa kurang dari 20% institusi menyediakan sarana khusus bagi tunanetra, seperti dokumen dalam format Braille, alat perekam suara, atau layanan audio sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan sensorik. Temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan sistemik antara kebutuhan nyata pengguna dan kapasitas institusi pelayanan publik dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip aksesibilitas dan non diskriminasi.

Ketidaktersediaan akses informasi yang layak dan inklusif turut menjadi hambatan struktural yang menghalangi partisipasi aktif penyandang disabilitas netra dalam memanfaatkan layanan. Dalam konteks pelayanan keimigrasian yang kompleks dan bersifat administratif, keterbatasan ini dapat memperbesar risiko marginalisasi kelompok disabilitas dari hak-hak sipil mereka, seperti hak atas mobilitas dan dokumen perjalanan. Oleh karena itu, urgensi untuk menghadirkan inovasi layanan yang adaptif menjadi semakin nyata, salah satunya melalui penyediaan fasilitas seperti Pojok Braille sebagai bentuk konkret pemenuhan kebutuhan informasi bagi tunanetra dan komitmen terhadap pelayanan publik yang ramah HAM dan inklusif.

2. Konsep dan Perancangan Layanan Pojok Braille: Integrasi Media dan Teknologi

Dalam menjawab kebutuhan tersebut, layanan Pojok Braille dirancang dengan pendekatan berbasis inklusivitas dan aksesibilitas yang mengintegrasikan berbagai media sebagai upaya konkret mewujudkan pelayanan publik yang ramah disabilitas. Prinsip dasar dari layanan ini adalah penyediaan informasi dalam format yang dapat diakses secara mandiri oleh penyandang disabilitas netra, baik melalui dokumen fisik berbasis Braille maupun melalui dukungan teknologi bantu digital. Kehadiran dokumen Braille menjadi elemen utama karena berfungsi sebagai media cetak yang memungkinkan pemohon tunanetra memahami alur dan prosedur pelayanan keimigrasian secara langsung tanpa ketergantungan terhadap pihak lain. Dokumen ini memuat informasi penting seputar prosedur permohonan paspor, syarat administrasi, jenis layanan keimigrasian, hingga tata cara wawancara dan verifikasi identitas, yang ditujukan untuk memperkuat otonomi pemohon dalam keseluruhan proses layanan.

Selain itu, integrasi teknologi modern menjadi bagian penting dalam memperluas jangkauan akses informasi. Teknologi seperti *Braille display*, *screen reader*, serta perangkat lunak berbasis *text to speech* dioptimalisasi untuk memberikan pengalaman interaktif bagi pengguna tunanetra. Alat bantu tersebut memungkinkan pengguna mengakses informasi dari situs web resmi Direktorat Jenderal Imigrasi, aplikasi mobile pelayanan keimigrasian, maupun sistem antrean elektronik dengan cara yang ramah disabilitas dan real time. Hal ini menjadi langkah strategis dalam mendorong digitalisasi layanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif.

Di samping media cetak dan digital, perancangan Pojok Braille juga mempertimbangkan keberagaman

preferensi dan kemampuan baca pengguna dengan menyediakan informasi dalam bentuk audio edukatif. Materi audio ini berisi penjelasan prosedural dan narasi informatif yang dapat diputar secara mandiri di ruang layanan khusus yang telah dilengkapi perangkat audio player. Fasilitas ini memberikan alternatif akses bagi penyandang disabilitas netra yang belum terbiasa membaca Braille atau lebih nyaman memahami informasi secara auditif.

Komponen krusial lainnya dalam perancangan Pojok Braille adalah peningkatan kapasitas petugas layanan. Petugas yang terlibat harus dibekali pelatihan khusus mengenai komunikasi empatik, penggunaan bahasa yang inklusif, dan pemahaman mendalam tentang hak-hak penyandang disabilitas. Mengingat sikap, intonasi, serta cara berinteraksi petugas sangat memengaruhi kenyamanan dan kualitas pengalaman pengguna, aspek sumber daya manusia tidak bisa diabaikan. Dalam hal ini, pelatihan bukan hanya sebatas formalitas, melainkan sebagai bentuk internalisasi nilai-nilai pelayanan yang humanis dan non diskriminatif.

Kombinasi dari berbagai media dan pendekatan ini baik fisik, digital, maupun sumber daya manusia telah terbukti secara empiris mampu meningkatkan kepuasan dan partisipasi pengguna dalam layanan publik (Afif et al., 2017). Dalam konteks Kantor Imigrasi, implementasi layanan Pojok Braille bukan sekadar inisiatif simbolis, melainkan menjadi model inovasi yang secara substantif mampu menjawab kebutuhan riil kelompok penyandang disabilitas netra. Dengan demikian, konsep perancangan ini tidak hanya merefleksikan komitmen terhadap pelayanan yang setara, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi kelembagaan menuju pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berkeadilan sosial.

3. Manfaat Implementasi Layanan Pojok Braille dalam Pelayanan Keimigrasian

Kajian literatur dan analisis terhadap desain layanan inklusif menunjukkan bahwa implementasi Layanan Pojok Braille memberikan berbagai manfaat nyata dalam memperluas aksesibilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian, khususnya dalam hal keberpihakan pada kelompok rentan serta pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Layanan ini telah membuka ruang bagi penyandang disabilitas netra untuk memperoleh informasi secara mandiri, memahami alur prosedur melalui media Braille, serta mengikuti proses permohonan tanpa ketergantungan penuh pada pendamping (Agustin, 2017). Kondisi ini membantu meningkatkan rasa percaya diri serta memperkuat penghormatan

terhadap privasi dan martabat individu, yang selama ini kerap terpinggirkan dalam praktik pelayanan publik konvensional.

Manfaat lainnya terlihat dari keberadaan media informasi alternatif seperti dokumen dalam format Braille, audio, dan dukungan teknologi seperti screen reader, yang dilengkapi dengan peran petugas yang memahami prinsip komunikasi inklusif. Elemen-elemen ini mendukung terciptanya suasana pelayanan yang lebih ramah dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna, sekaligus memperkaya pengalaman pengguna dalam mengakses layanan dari segi kenyamanan, kejelasan informasi, dan kemudahan proses.

Penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna juga terbukti membantu mengurangi hambatan dalam memahami syarat administrasi maupun prosedur pelayanan. Alhasil, proses pelayanan berjalan lebih lancar, terorganisasi, dan tidak menimbulkan beban tambahan akibat kesalahpahaman atau pengulangan proses. Pendekatan ini juga meningkatkan efektivitas kerja petugas dan memperkuat kualitas komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan.

Secara normatif, implementasi Layanan Pojok Braille mencerminkan komitmen institusional dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip hak asasi manusia ke dalam praktik pelayanan publik, khususnya hak atas akses setara tanpa diskriminasi. Inisiatif ini sejalan dengan semangat *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD), yang telah diratifikasi oleh Indonesia dan menjadi acuan dalam membangun sistem pelayanan yang lebih inklusif (Harahap & Bustanuddin, 2015).

Pengalaman di berbagai sektor seperti kesehatan, perbankan, dan pendidikan menunjukkan bahwa penyediaan sarana layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas netra membawa manfaat dalam menciptakan pelayanan yang lebih manusiawi, aman, dan partisipatif. Oleh karena itu, keberadaan Layanan Pojok Braille bukan hanya merupakan bentuk inovasi teknis, melainkan juga bagian dari perubahan nilai dalam pelayanan publik dari pendekatan yang seragam menuju pendekatan yang menghargai keberagaman kondisi dan kebutuhan masyarakat.

4. Data dan Temuan dari Literatur yang Dikaji

Hasil kajian pustaka mengungkapkan sejumlah temuan penting yang menjadi dasar kuat dalam penyusunan inovasi layanan Pojok Braille sebagai salah satu bentuk transformasi layanan publik yang inklusif. Pertama, hambatan utama bagi penyandang disabilitas netra dalam mengakses layanan publik

adalah tidak tersedianya informasi dalam format alternatif seperti dokumen Braille, rekaman audio, atau media digital yang dapat diakses dengan teknologi *screen reader*. Ketiadaan aksesibilitas informasi ini berdampak langsung pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan, mengingat pengguna tidak memiliki sarana untuk memahami prosedur secara mandiri. Kondisi ini juga menyebabkan tingginya ketergantungan terhadap pihak ketiga, baik keluarga maupun pendamping, yang pada gilirannya membatasi kebebasan individu tunanetra dalam menjalani proses administratif secara otonom. Kedua, literatur menunjukkan bahwa efektivitas media alternatif terbukti mampu menjembatani keterbatasan akses tersebut. Studi yang dilakukan oleh Yuliani & Astuti (2022) menunjukkan bahwa penyajian informasi dalam bentuk dokumen Braille dan audio edukatif meningkatkan pemahaman pengguna terhadap tahapan dan prosedur layanan, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali mengakses layanan publik tertentu. Media ini tidak hanya memfasilitasi pemahaman prosedural, tetapi juga membangun rasa percaya diri dan kenyamanan pengguna, karena mereka merasa diakomodasi sebagai bagian dari sistem pelayanan, bukan sekadar penerima layanan pasif.

Ketiga, peran pelatihan petugas pelayanan tidak dapat diabaikan dalam mewujudkan layanan inklusif. Temuan dari beberapa studi pustaka menegaskan bahwa petugas yang dibekali dengan pelatihan mengenai literasi disabilitas, teknik komunikasi empatik, serta pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengguna, lebih mampu memberikan layanan yang informatif, santun, dan non diskriminatif. Tanpa pelatihan yang memadai, potensi terjadinya diskriminasi tidak langsung baik dalam bentuk sikap, gaya komunikasi, maupun pengambilan keputusan layanan akan tetap tinggi, sehingga memperburuk pengalaman pengguna disabilitas dalam mengakses layanan publik.

Keempat, pembelajaran dari praktik baik di lembaga lain, seperti Perpustakaan Nasional, menunjukkan bahwa penyediaan media Braille secara aktif mendorong partisipasi, interaksi, dan kepuasan pengguna. Studi yang dilakukan oleh Yulianto (2018) mencatat adanya peningkatan dalam hal jumlah pengunjung tunanetra serta tingkat kepuasan terhadap layanan setelah institusi tersebut menerapkan kebijakan inklusif berbasis Braille. Temuan ini memperkuat argumen bahwa implementasi layanan inklusif bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif atau formalitas regulasi, melainkan membawa manfaat strategis yang nyata, termasuk dalam hal membangun citra

lembaga yang humanis, adaptif, dan berorientasi pada keadilan sosial.

Dengan demikian, kumpulan data dan temuan literatur tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa penyediaan informasi dalam format aksesibel, peningkatan kapasitas petugas, dan penyediaan media pendukung berbasis teknologi maupun cetak merupakan faktor-faktor kunci dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas netra. Layanan Pojok Braille, dalam hal ini, tidak hanya berdiri atas dasar idealisme inklusi, tetapi juga ditopang oleh bukti empiris yang kuat dari pengalaman lintas sektor yang telah sukses dalam mengimplementasikan pendekatan serupa.

5. Implikasi Strategis Layanan Pojok Braille dalam Pelayanan Keimigrasian

Implementasi Pojok Braille tidak hanya menyentuh aspek teknis pelayanan, tetapi juga mengandung implikasi strategis yang luas dalam upaya reformasi birokrasi berbasis inklusivitas dan keadilan sosial. Salah satu dampak yang paling terlihat adalah transformasi budaya kerja dalam pelayanan publik, dari yang selama ini bersifat seragam dan berorientasi pada efisiensi administratif, menjadi lebih responsif terhadap keragaman kebutuhan warga, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas netra. Perubahan ini mencerminkan pergeseran paradigma birokrasi dari sekadar penyelenggara layanan menjadi fasilitator inklusi sosial, sebuah langkah konkret menuju sistem pelayanan yang berkeadilan, adaptif, dan berwawasan HAM.

Keberadaan layanan ini juga memberikan nilai strategis terhadap citra dan legitimasi kelembagaan. Kantor Imigrasi sebagai representasi negara dalam pelayanan publik menunjukkan keberpihakannya terhadap kelompok marjinal melalui implementasi Pojok Braille. Ini menandai keterbukaan institusi terhadap inovasi serta kesediaan untuk menjalankan mandat konstitusional dan peraturan perundang-undangan yang menjamin kesetaraan akses layanan bagi semua warga negara. Citra positif ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga membuka peluang kolaborasi lintas sektor dalam pengembangan layanan publik yang lebih inklusif di masa depan.

Dari sisi operasional, penerapan layanan ini menuntut adanya penguatan infrastruktur layanan, mulai dari pengadaan alat bantu seperti dokumen Braille, audio player, dan perangkat teknologi pendukung, hingga penataan desain ruang pelayanan yang memperhatikan aksesibilitas fisik dan

kenyamanan bagi penyandang disabilitas. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang adaptif dan berperspektif disabilitas juga menjadi keharusan agar pelayanan dapat berjalan secara konsisten dan terukur. SOP ini harus disusun berdasarkan prinsip universal design dan dilengkapi dengan panduan teknis agar pelaksana di lapangan tidak hanya memahami langkah-langkah prosedural, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan etika inklusivitas.

Di sisi lain, keberhasilan implementasi Pojok Braille sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, strategi pelatihan dan pembinaan pegawai menjadi krusial. Pegawai tidak cukup hanya dibekali keterampilan teknis, tetapi juga harus memiliki kesadaran dan sensitivitas sosial, kemampuan komunikasi empatik, serta pengetahuan dasar mengenai keberagaman kondisi disabilitas. Pendidikan inklusi dalam lingkup ASN harus menjadi bagian dari pembelajaran berkelanjutan agar pendekatan humanistik menjadi bagian dari etos kerja.

Meski demikian, terdapat sejumlah tantangan yang tidak dapat diabaikan, seperti keterbatasan anggaran, resistensi internal birokrasi, hingga belum sinkronnya regulasi lintas sektor yang mendukung pelayanan inklusif secara menyeluruh. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa tantangan tersebut dapat diatasi melalui komitmen institusional yang kuat, penguatan kepemimpinan yang visioner, serta kemitraan aktif dengan pemangku kepentingan, baik dari kalangan organisasi disabilitas, akademisi, maupun lembaga donor dan sektor swasta.

Dengan pendekatan yang sistematis, terstruktur, dan kolaboratif, Pojok Braille tidak hanya menjawab kebutuhan spesifik pemohon layanan keimigrasian dari kalangan tunanetra, tetapi juga dapat menjadi model layanan percontohan nasional yang merepresentasikan semangat reformasi birokrasi yang inklusif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan yang setara bagi seluruh warga negara.

6. Evaluasi Potensial dan Rekomendasi Pengembangan Berkelanjutan

Untuk memastikan efektivitas jangka panjang, layanan Pojok Braille sebaiknya dimulai melalui skema pilot project yang terencana secara sistematis dan dilengkapi dengan mekanisme evaluasi partisipatif. Pilot project ini memungkinkan simulasi implementasi layanan dalam ruang lingkup terbatas, namun cukup representatif untuk mengukur sejauh mana pendekatan inklusif yang diterapkan dapat menjawab kebutuhan pengguna tunanetra secara nyata. Evaluasi tidak hanya dilakukan berdasarkan

indikator teknis seperti jumlah pengguna atau tingkat kepuasan, tetapi juga menekankan penilaian kualitatif melalui masukan langsung dari komunitas penyandang disabilitas sebagai pengguna utama layanan. Dengan begitu, hasil evaluasi akan lebih mencerminkan realitas lapangan dan menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy*).

Keterlibatan organisasi penyandang disabilitas menjadi aspek krusial dalam keseluruhan siklus pengembangan, mulai dari tahap perencanaan desain layanan, implementasi teknis, hingga proses monitoring dan pengawasan. Kolaborasi aktif ini memastikan bahwa inovasi tidak bersifat top-down, melainkan responsif terhadap aspirasi, pengalaman, dan preferensi komunitas disabilitas. Di samping itu, disarankan untuk menjalin kemitraan strategis dengan LSM dan institusi profesional yang telah berpengalaman dalam bidang advokasi disabilitas. Lembaga-lembaga ini dapat mendukung pelatihan petugas layanan, penyusunan konten edukasi yang ramah disabilitas, hingga pengembangan media berbasis teknologi aksesibilitas yang adaptif terhadap kemajuan zaman.

Dalam jangka panjang, layanan Pojok Braille perlu diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan imigrasi digital nasional yang berbasis universal design. Pendekatan ini bertujuan agar semua jenis pengguna, termasuk mereka dengan disabilitas, dapat mengakses layanan publik tanpa hambatan berarti. Pemanfaatan teknologi informasi yang ramah disabilitas, seperti aplikasi mobile dengan fitur navigasi suara (*voice navigation*), kompatibilitas screen reader, hingga penyediaan video informasi dengan narasi audio dan teks alternatif, akan memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Selain itu, dibutuhkan kebijakan kelembagaan yang mendukung keberlanjutan layanan ini, baik dalam bentuk regulasi internal, alokasi anggaran yang memadai, maupun integrasi dalam dokumen perencanaan jangka menengah institusi. Keberlanjutan juga dapat diperkuat dengan membangun komunitas pengguna aktif, yang dapat berfungsi sebagai mitra dialog dan *co-creator* dalam pengembangan inovasi layanan publik yang inklusif. Dengan pendekatan yang berkelanjutan, partisipatif, dan berbasis kemitraan, layanan Pojok Braille tidak hanya menjadi solusi atas kebutuhan aksesibilitas informasi saat ini, tetapi juga mewakili simbol komitmen pemerintah terhadap reformasi pelayanan publik yang menjunjung tinggi prinsip kesetaraan, keberagaman, dan penghormatan terhadap hak asasi

manusia. Lebih dari sekadar proyek layanan, Pojok Braille menjadi manifestasi konkret dari semangat pembangunan yang inklusif dan berkeadilan sosial dalam praktik birokrasi modern.

KESIMPULAN

Implementasi layanan Pojok Braille di lingkungan Kantor Imigrasi merupakan langkah strategis dan inovatif dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, khususnya bagi penyandang disabilitas netra. Inisiatif ini mencerminkan komitmen negara dalam menjamin aksesibilitas sebagai bagian integral dari hak asasi manusia, sebagaimana tertuang dalam peraturan perundang-undangan nasional maupun konvensi internasional terkait hak-hak penyandang disabilitas. Berdasarkan analisis kebutuhan, ditemukan bahwa masih terdapat kesenjangan antara hak atas akses informasi yang setara dengan ketersediaan media layanan yang ramah disabilitas. Ketergantungan pada media visual dan minimnya dukungan alat bantu khusus menjadi penghambat utama dalam proses pengurusan dokumen keimigrasian oleh tunanetra, yang pada akhirnya berimplikasi pada rendahnya partisipasi serta kemandirian mereka dalam layanan publik.

Layanan Pojok Braille dirancang secara holistik dan adaptif, dengan mengintegrasikan berbagai media seperti dokumen cetak dalam huruf Braille, teknologi bantu digital seperti Braille display, serta media audio edukatif yang disesuaikan dengan kebutuhan informasi pengguna. Tidak kalah penting, pelatihan petugas pelayanan juga menjadi komponen kunci dalam menciptakan lingkungan yang empatik, informatif, dan profesional. Pendekatan ini tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas, tetapi juga pada transformasi sikap dan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang humanis. Inovasi ini diyakini mampu meningkatkan kemandirian, kualitas pelayanan, serta pemahaman prosedur yang lebih baik bagi pemohon berkebutuhan khusus, sekaligus memperkuat pemenuhan hak-hak konstitusional penyandang disabilitas sebagai warga negara.

Hasil studi literatur mendukung hipotesis bahwa layanan inklusif berdampak positif terhadap kepuasan pengguna, peningkatan efisiensi pelayanan, serta penguatan citra institusi pemerintah yang responsif, terbuka, dan berkeadilan. Temuan dari instansi lain yang telah menerapkan layanan sejenis juga memperkuat urgensi dan relevansi adopsi layanan Pojok Braille dalam sistem keimigrasian nasional. Keberhasilan di berbagai sektor menunjukkan bahwa penerapan layanan yang

ramah disabilitas bukan hanya memungkinkan secara teknis, tetapi juga berdampak secara sosial dan institusional.

Lebih jauh, penerapan layanan ini membawa implikasi strategis dalam transformasi budaya pelayanan publik, dari sekadar memenuhi standar administratif menjadi pelayan publik yang responsif terhadap keragaman kebutuhan warga. Hal ini tentu menuntut kesiapan sumber daya manusia, penguatan infrastruktur, serta perumusan kebijakan yang mendukung keberlanjutan inovasi. Untuk itu, pendekatan pengembangan berkelanjutan melalui uji coba (*pilot project*), evaluasi partisipatif, dan kolaborasi multisektor dengan komunitas disabilitas, LSM, akademisi, serta lembaga pendukung lainnya menjadi hal yang sangat direkomendasikan demi memastikan relevansi dan efektivitas jangka panjang.

Dengan demikian, Pojok Braille tidak hanya menjadi simbol inklusivitas, tetapi juga representasi konkret dari pelayanan publik yang adil, setara, dan berorientasi pada hak semua warga negara tanpa kecuali. Inisiatif ini dapat menjadi model layanan percontohan nasional yang menginspirasi reformasi birokrasi ke arah yang lebih inklusif, adaptif, dan berkeadilan sosial dalam menghadapi keberagaman masyarakat Indonesia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor atas dukungan data, informasi, serta inspirasi layanan inovatif yang menjadi fokus kajian dalam penulisan jurnal ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Politeknik Imigrasi sebagai institusi pendidikan yang telah membimbing, memfasilitasi, dan memberikan ruang bagi penulis untuk mengembangkan pemikiran akademik dalam bidang pelayanan keimigrasian yang inklusif dan berkeadilan. Semoga jurnal ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik keimigrasian yang ramah terhadap seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Afif, Munandar, dan Sarma. (2017). Faktor yang memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor.

Agustin. (2017). Kualitas Pelayanan bagi Pemustaka

Disabilitas Netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang.

Amrulloh dan Najaah. (2022). ABBA Braille (Alat Bantu Belajar dan Membaca Braille) sebagai Inovasi Alat Bantu untuk Belajar dan Membaca Huruf Braille secara Mandiri.

Azhar, Suratman, Yogopriyatno, dan Sartika. (2023). Tinjauan Perubahan Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Indonesia.

Binari, Bakry, dan Riska. (2021). Pengembangan Media Pengenalan Huruf Braille untuk Anak-Anak Tunanetra berbasis Mikrokontroler.

Fizriyani, Wilda. (2022). Kota Malang Sediakan Dokumen Kependudukan Huruf Braille. <https://rejogja.republika.co.id/berita/r5kp4q399/kota-malang-sediakan-dokumen-kependudukan-huruf-braille>

Harahap dan Bustanuddin. (2015). Perlindungan Hukum terhadap Penyandang Disabilitas menurut Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD).

Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Hayati. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Nuraini, Solichin, dan Umam. (2024). Kesadaran Hukum dalam Pemenuhan Hak Disabilitas Perspektif Hukum Keluarga

Pramashela dan Rachim. (2021). Akseibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia.

Rahmadianto. (2017). Inovasi Layanan Pojok Braille bagi Penyandang Tuna Netra.

Setiawan, Sembiring, dan Maria. (2019). Layanan Pojok Braille dalam Meningkatkan Literasi Baca bagi Disabilitas Netra di Kota Malang.

Sofyan dan Rahmawati. (2025). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

(SAKIP) dalam Meningkatkan Kinerja di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia.

Sugiyardi, Agus. (2022). Urgensi Penerapan Good Fovernance dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang Baik.

Wau, Kale, Meo, Tuna, Nono, dan Ito. (2024). Penggunaan Media Braille untuk Anak Tunanetra di SLBN Bajawa. <https://jurnalilmiahcitrabakti.ac.id/jil/index.php/jpicb/index>

Yulianto. (2018). Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra.

Zen, Rachim, dan Apsari. (2025). Penggunaan Teknologi Asistif : Peningkatan Kemandirian Penyandang Disabilitas Fisik.