JaIM : Jurnal Abdimas Imigrasi
Politeknik Imigrasi
E-ISSN - 2722-502X

PERAN INOVASI SIBANGKIT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN KEIMIGRASIAN RAMAH HAM DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

The Role Of The Sibangkit Innovation In Realizing Human Rights-Friendly Immigration Services At The Class I Tpi Immigration Office In Palembang

Muhadzib Rezki Hilmy[1]
Ajibajib442@gmail.com
Program Studi Administrasi Keimigrasian

Article history
Received : 02-03-2026
Revised : 14-02-2026
Accepted : 02-01-2026

Abstrak

Pelayanan publik yang inklusif dan responsif merupakan salah satu pilar penting dalam reformasi birokrasi modern, termasuk di bidang keimigrasian. Namun, prosedur pelayanan konvensional yang mensyaratkan kehadiran fisik pemohon di kantor seringkali menimbulkan hambatan signifikan bagi kelompok rentan, khususnya pemohon yang sedang sakit atau memiliki keterbatasan mobilitas. Menjawab permasalahan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang menginisiasi inovasi SIBANGKIT (Layanan Keimigrasian bagi Pemohon yang Sakit), sebuah program jemput bola yang dirancang untuk mendekatkan akses layanan kepada masyarakat dengan kebutuhan khusus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data primer berupa observasi, dokumentasi, dan interaksi dengan petugas, serta data sekunder berupa jurnal ilmiah, laporan kinerja, dan regulasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIBANGKIT berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan, meringankan beban pemohon sakit, dan memperkuat citra positif imigrasi sebagai institusi yang humanis. Kontribusi layanan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berimplikasi pada pemenuhan prinsip Hak Asasi Manusia (HAM) dalam pelayanan publik, dengan menegakkan nilai nondiskriminasi, perlindungan kelompok rentan, dan penguatan legitimasi sosial. Lebih jauh, SIBANGKIT memberikan kontribusi terhadap agenda reformasi birokrasi melalui sinergi lintas unit, peningkatan kepuasan masyarakat, serta peluang replikasi sebagai model praktik baik di kantor imigrasi lain. Kesimpulannya, inovasi SIBANGKIT telah menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan keimigrasian yang inklusif, ramah HAM, dan berorientasi pada nilai kemanusiaan, sekaligus mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional yang berkeadilan dan berkelanjutan..

Kata Kunci: SIBANGKIT; Pelayanan Keimigrasian; Ramah HAM.

Abstract

Inclusive and responsive public services are essential pillars of modern bureaucratic reform, including in the field of immigration. However, conventional service procedures that require applicants' physical presence at the office often create significant barriers for vulnerable groups, particularly those who are ill or have limited mobility. To address this issue, the Class I Immigration Office TPI Palembang initiated the innovation SIBANGKIT (Immigration Services for Sick Applicants), a mobile service program designed to bring access closer to communities with special needs. This study employs a descriptive qualitative approach using primary data obtained from observation, documentation, and interactions with officers, as well as secondary data from scientific journals, performance reports, and relevant regulations. The findings reveal

© 2024 Segala bentuk plagiarisme dan penyalahgunaan hak kekayaan intelektual akibat diterbitkannya paper pengabdian masyarakat ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

that the implementation of SIBANGKIT has successfully improved service accessibility, reduced the burden on sick applicants, and strengthened the positive image of immigration as a humanistic institution. The contribution of this service is not only technical but also reflects the fulfillment of human rights principles in public services by upholding values of non-discrimination, protection of vulnerable groups, and the reinforcement of social legitimacy. Furthermore, SIBANGKIT contributes to the bureaucratic reform agenda through cross-unit synergy, increased public satisfaction, and opportunities for replication as a best practice model in other immigration offices. In conclusion, SIBANGKIT has become a vital instrument in realizing inclusive, human rights–friendly immigration services that are oriented toward humanitarian values while supporting the achievement of fair and sustainable national development goals.

Keywords: *SIBANGKIT; Immigration Services; Human Rights-Friendly.*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang responsif, adil, dan inklusif merupakan salah satu indikator penting dari keberhasilan reformasi birokrasi di era demokratisasi dan keterbukaan informasi. Dalam berbagai forum internasional dan agenda pembangunan global seperti Sustainable Development Goals (SDGs), ditekankan bahwa negara perlu menjamin akses layanan yang setara dan tidak diskriminatif kepada seluruh warga, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, maupun individu dengan keterbatasan fisik karena kondisi kesehatan (United Nations, 2015). Prinsip no one left behind menjadi landasan moral dan strategis dalam pembangunan sektor publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga humanistik. Di Indonesia, amanat ini diperkuat dalam berbagai peraturan nasional seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Bisnis dan Hak Asasi Manusia.

Meski demikian, implementasi nilai-nilai tersebut di berbagai sektor pelayanan publik masih menemui tantangan signifikan. Salah satunya adalah dalam konteks pelayanan keimigrasian. Layanan keimigrasian kerap diasosiasikan sebagai prosedur administratif yang kaku dan terstandar, sehingga kurang memberikan ruang bagi pelayanan berbasis kebutuhan khusus. Padahal, warga negara maupun orang asing yang berada dalam kondisi sakit dan tidak dapat datang langsung ke kantor imigrasi memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan administratif, seperti pengurusan paspor, izin tinggal, atau dokumen keimigrasian lainnya. Berdasarkan hasil Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia, pemenuhan fasilitas khusus bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, masih tergolong rendah di banyak instansi pelayanan publik (Ombudsman RI, 2022).

Permasalahan ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan tuntutan modernisasi pelayanan publik berbasis HAM. Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik yang humanis harus disesuaikan dengan kondisi sosiologis penerima layanan dan tidak hanya mengandalkan pendekatan prosedural semata (LAN RI, 2021). Artinya, negara perlu mendorong inovasi pelayanan yang mampu merespons kebutuhan aktual kelompok rentan dengan pendekatan afirmatif dan proaktif. Termasuk dalam hal ini adalah pelayanan berbasis jemput bola atau layanan langsung ke rumah bagi pemohon yang sakit. Inovasi pelayanan publik berbasis kepekaan terhadap kebutuhan pemohon menjadi penting untuk menjawab kesenjangan antara regulasi dengan praktik di lapangan.

Kebutuhan akan pelayanan keimigrasian yang responsif terhadap kelompok rentan, seperti pemohon yang sedang sakit, semakin mendesak seiring dengan komitmen pemerintah dalam menjamin hak-hak warga negara atas layanan publik yang setara. Dalam praktiknya, sebagian besar sistem pelayanan administrasi publik masih berorientasi pada kehadiran fisik pemohon di kantor pelayanan, tanpa memberikan alternatif memadai

bagi individu yang secara fisik tidak memungkinkan hadir secara langsung. Realitas ini dapat menimbulkan ketimpangan dalam akses layanan, serta melanggar prinsip *accessibility* dan *non-discrimination* yang menjadi fondasi dalam pelayanan publik berbasis hak asasi manusia (Marlina & Raharjo, 2021).

Di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, kebutuhan akan layanan berbasis afirmatif ini direspons melalui peluncuran inovasi SIBANGKIT (Layanan Keimigrasian bagi Pemohon yang Sakit). Inovasi ini tercantum dalam dokumen resmi Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2024 sebagai salah satu bentuk transformasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mendekatkan akses layanan kepada kelompok rentan, khususnya individu dengan kondisi medis tertentu (Kantor Imigrasi Palembang, 2024). Layanan ini merupakan bagian dari upaya strategis menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), yang menuntut adanya pelayanan prima, transparan, dan humanistik.

SIBANGKIT dirancang untuk menjangkau masyarakat yang tidak dapat hadir langsung ke kantor imigrasi dengan pendekatan jemput bola. Petugas akan melakukan verifikasi data, kunjungan ke lokasi, dan layanan langsung seperti pengambilan biometrik atau dokumen. Model pelayanan ini tidak hanya menegaskan komitmen Kanim Palembang dalam menerapkan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dan prinsip PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif), tetapi juga memperkuat posisi imigrasi sebagai institusi negara yang humanis dan inklusif.

Efektivitas pendekatan ini juga diperkuat oleh temuan Marlina dan Raharjo (2021), yang menekankan bahwa pelayanan publik berbasis jemput bola bagi penyandang disabilitas atau pemohon sakit dapat meningkatkan kepuasan, memperluas jangkauan pelayanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, penerapan SIBANGKIT tidak hanya menjadi inovasi administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap agenda reformasi birokrasi berbasis HAM yang inklusif dan berkeadilan.

Urgensi dilakukannya penelitian terhadap inovasi SIBANGKIT terletak pada kebutuhan untuk mengkaji secara sistematis efektivitas model layanan afirmatif dalam sistem keimigrasian Indonesia yang selama ini cenderung terpusat dan seragam. Kondisi pemohon yang sedang sakit kerap tidak terakomodasi secara memadai oleh desain layanan keimigrasian konvensional, yang mengharuskan kehadiran fisik di kantor pelayanan. Akibatnya, terdapat celah dalam pemenuhan hak administratif kelompok rentan yang secara prinsip seharusnya dilindungi oleh negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran, pelaksanaan, dan tantangan inovasi SIBANGKIT sebagai instrumen pelayanan yang inklusif serta menilai kontribusinya terhadap pencapaian standar pelayanan publik yang Ramah HAM. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kebijakan yang aplikatif dan berbasis data lapangan bagi peningkatan layanan keimigrasian yang adaptif terhadap kebutuhan kelompok rentan.

Penelitian ini juga relevan untuk mengisi kekosongan literatur mengenai bentuk-bentuk inovasi mikro dalam pelayanan keimigrasian yang bersifat humanistik. Sebagian besar studi tentang inovasi pelayanan publik di Indonesia masih berfokus pada digitalisasi dan efisiensi administratif, namun belum banyak yang menyoroti pendekatan afektif dan empatik terhadap kebutuhan khusus pemohon. Arifin dan Hidayat (2022) menyebutkan bahwa layanan publik akan gagal mencapai legitimasi sosial bila mengabaikan dimensi keadilan akses dan kepekaan terhadap kerentanan warga. Maka dari itu, penelitian terhadap SIBANGKIT bukan hanya diperlukan secara praktis sebagai solusi pelayanan langsung, tetapi juga secara teoritik sebagai kontribusi terhadap pengembangan model pelayanan keimigrasian yang berorientasi pada nilai, bukan semata prosedur. Penelitian ini juga membuka ruang dialog antara pendekatan HAM dan inovasi pelayanan publik sebagai pilar penting dalam reformasi birokrasi yang inklusif.

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana implementasi inovasi layanan SIBANGKIT dalam memberikan pelayanan keimigrasian bagi pemohon yang sakit di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?
2. Apa saja kontribusi inovasi SIBANGKIT terhadap terwujudnya pelayanan keimigrasian yang Ramah HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?

METODE PENELITIAN

Pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci proses implementasi inovasi SIBANGKIT dalam konteks pelayanan

publik keimigrasian bagi pemohon yang sakit. Menurut Sugiyono (2019), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, data dikumpulkan secara triangulatif, bersifat deskriptif, dan analisisnya cenderung bersifat induktif. Sumber data yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, dokumentasi kegiatan, dan interaksi informal dengan petugas dan pemohon layanan. Sementara itu, data sekunder mencakup referensi ilmiah berupa jurnal-jurnal akademik, buku, laporan kinerja instansi pemerintah (LKjIP 2024), serta dokumen kebijakan yang relevan dengan pelayanan publik berbasis HAM dan inovasi keimigrasian.

Metode pelaksanaan terbagi ke dalam tiga tahapan utama. Pertama, tahap pra-pelaksanaan, yang mencakup identifikasi permasalahan layanan bagi pemohon sakit, pemetaan kebutuhan, serta koordinasi awal dengan pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Kedua, tahap pelaksanaan, dilakukan melalui sosialisasi inovasi SIBANGKIT kepada petugas dan masyarakat, disertai distribusi media informasi (leaflet dan infografik), serta observasi partisipatif terhadap pelaksanaan layanan di lapangan. Ketiga, tahap evaluasi, dilakukan dengan menganalisis proses dan hasil pelaksanaan melalui teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2014), yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Melalui pendekatan ini, hasil pengabdian diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang peran SIBANGKIT dalam mendukung pelayanan keimigrasian yang humanistik, inklusif, dan berbasis nilai-nilai HAM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Inovasi Layanan SIBANGKIT dalam Memberikan Pelayanan Keimigrasian bagi Pemohon yang Sakit

Implementasi inovasi SIBANGKIT (Layanan Keimigrasian bagi Pemohon yang Sakit) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan bentuk terobosan pelayanan publik yang mengedepankan prinsip inklusivitas dan pemenuhan hak masyarakat, khususnya kelompok rentan. Program ini lahir sebagai jawaban atas kebutuhan riil di lapangan, di mana tidak sedikit masyarakat yang berhalangan hadir langsung ke kantor imigrasi karena alasan medis seperti sakit keras, keterbatasan mobilitas, atau kondisi rawat inap. Prosedur standar pelayanan keimigrasian yang umumnya mensyaratkan kehadiran pemohon di kantor seringkali menjadi kendala signifikan bagi kelompok ini. Oleh karena itu, SIBANGKIT hadir untuk menjembatani gap aksesibilitas dengan menghadirkan pelayanan langsung ke lokasi pemohon, baik di rumah maupun fasilitas kesehatan.



Gambar 1. Inovasi SIBANGKIT

Pelaksanaan SIBANGKIT dimulai dari tahap permohonan layanan khusus yang diajukan oleh pemohon atau keluarganya dengan melampirkan surat keterangan sakit dari rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Setelah berkas diverifikasi, petugas imigrasi yang telah ditunjuk akan berangkat menuju lokasi pemohon untuk melaksanakan serangkaian layanan seperti verifikasi data, pengambilan biometrik, serta dokumentasi administratif. Misalnya, sebagaimana terlihat pada Gambar 2, layanan SIBANGKIT telah diterapkan di Rumah Sakit Siti Fatimah Palembang, dan pada **Gambar 3** di Rumah Sakit Hermina Palembang. Kehadiran petugas di rumah sakit ini membuktikan komitmen nyata imigrasi dalam menjangkau pemohon yang benar-benar membutuhkan pelayanan khusus. Kehadiran visualisasi ini menegaskan bahwa implementasi SIBANGKIT tidak berhenti pada level wacana, tetapi sudah terealisasi dalam praktik nyata.



Gambar 2. SIBANGKIT di Rs. Siti Fatimah

Berdasarkan hasil observasi, SIBANGKIT tidak hanya meringankan beban pemohon yang sakit, tetapi juga meningkatkan kepuasan layanan publik dan memperkuat citra positif Kantor Imigrasi Palembang sebagai instansi yang adaptif dan peduli terhadap masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Marlina dan Raharjo (2021) yang menegaskan bahwa inovasi layanan berbasis jemput bola terbukti efektif meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi kelompok disabilitas maupun pemohon dengan keterbatasan mobilitas. Selain itu, studi Arumsari dan Santoso (2023) juga menyoroti bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis kebutuhan khusus akan berdampak langsung pada legitimasi sosial instansi penyelenggara, karena masyarakat merasakan adanya keadilan dalam memperoleh layanan. Dengan kata lain, SIBANGKIT berkontribusi pada penciptaan sistem pelayanan publik yang tidak hanya memenuhi standar prosedural, tetapi juga menjunjung tinggi aspek humanistik.



Gambar 3. SIBANGKIT di Rs. Hermina

Implementasi SIBANGKIT juga memperlihatkan adanya koordinasi lintas unit di lingkungan Kantor Imigrasi Palembang. Keterlibatan seksi lalu lintas keimigrasian, seksi status keimigrasian, serta tim pengawasan internal menunjukkan adanya integrasi kerja untuk memastikan layanan berjalan lancar dan tidak menimbulkan hambatan administratif. Hal ini sejalan dengan hasil riset Setyowati (2020) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik hanya akan berhasil jika didukung oleh koordinasi antarseksi dan kepemimpinan yang berkomitmen terhadap perubahan. Dengan demikian, SIBANGKIT bukan hanya program teknis, melainkan representasi dari kolaborasi internal yang mengutamakan prinsip pelayanan publik prima.

Namun, implementasi SIBANGKIT tidak lepas dari tantangan. Di antaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang harus merangkap berbagai tugas, serta sarana transportasi yang terkadang belum sepenuhnya mendukung mobilitas petugas ke lokasi pemohon. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi faktor penghambat jika dibandingkan dengan tingginya antusiasme masyarakat untuk mengakses layanan tersebut. Dengan memperhatikan berbagai praktik implementasi, dapat disimpulkan bahwa inovasi SIBANGKIT telah memberikan kontribusi signifikan dalam menghadirkan pelayanan keimigrasian yang lebih adil, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keberhasilan layanan ini tidak hanya menjadi indikator peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, tetapi juga dapat menjadi **best practice** yang berpotensi direplikasi di kantor imigrasi lain di Indonesia.

Kontribusi Inovasi SIBANGKIT terhadap Terwujudnya Pelayanan Keimigrasian yang Ramah HAM

Inovasi SIBANGKIT memberikan kontribusi nyata dalam upaya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang mewujudkan pelayanan publik yang berperspektif Hak Asasi Manusia (HAM). Prinsip pelayanan Ramah HAM menekankan aksesibilitas, nondiskriminasi, partisipasi, serta perlindungan terhadap kelompok rentan, termasuk pemohon yang sedang sakit, lansia, atau penyandang disabilitas. Dalam praktiknya, layanan ini menjamin bahwa kondisi kesehatan tidak lagi menjadi penghalang seseorang untuk memperoleh hak administratif berupa dokumen perjalanan maupun izin tinggal. Dengan demikian, SIBANGKIT tidak hanya sekadar inovasi teknis, tetapi juga instrumen transformasi nilai dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Kurniawan, 2020).

1. Memperkuat Aksesibilitas dan Keadilan Layanan

   Kontribusi utama SIBANGKIT terlihat dari peningkatan aksesibilitas bagi pemohon sakit yang sebelumnya terhambat oleh syarat kehadiran fisik. Menurut Pratama (2021), akses yang setara terhadap layanan publik merupakan indikator penting pelayanan Ramah HAM karena mencerminkan keadilan dalam pemenuhan hak dasar warga negara. Dengan pola jemput bola di rumah sakit seperti RS Siti Fatimah dan RS Hermina, SIBANGKIT memastikan setiap individu memperoleh hak yang sama, sekalipun berada dalam kondisi kesehatan terbatas.

2. Perlindungan dan Pemberdayaan Kelompok Rentan

Pelayanan keimigrasian berbasis HAM menuntut adanya keberpihakan pada kelompok rentan. SIBANGKIT memberi perlindungan nyata bagi pemohon yang sedang sakit dengan meminimalisasi hambatan fisik maupun administratif. Studi yang dilakukan oleh Hartini dan Susanto (2022) menunjukkan bahwa layanan afirmatif yang disesuaikan dengan kebutuhan kelompok rentan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik, karena negara hadir dalam kondisi paling kritis warganya. Dalam konteks ini, SIBANGKIT tidak hanya memberikan dokumen, tetapi juga menghadirkan rasa kepedulian dan empati dari aparatur negara.

3. Membangun Relasi Humanis antara Negara dan Masyarakat

Kontribusi lain yang signifikan adalah terbentuknya relasi yang lebih humanis antara aparat imigrasi dengan masyarakat. Kehadiran petugas di ruang personal pemohon (rumah atau rumah sakit) menunjukkan dimensi pelayanan publik yang lebih empatik. Sejalan dengan temuan Utami (2021), pelayanan yang dilakukan secara langsung kepada kelompok rentan dapat mengurangi jarak sosial dan birokratis antara masyarakat dengan negara, sehingga meningkatkan legitimasi dan citra positif institusi. Dalam konteks Kantor Imigrasi Palembang, hal ini terlihat dari testimoni pemohon yang merasa diperlakukan secara adil dan bermartabat.

4. Kontribusi terhadap Reformasi Birokrasi Berbasis HAM

Inovasi SIBANGKIT juga berperan dalam memperkuat agenda reformasi birokrasi, khususnya dalam pemenuhan standar pelayanan publik berbasis HAM yang dicanangkan oleh Kementerian Hukum dan HAM. Riset yang dilakukan oleh Dewi dan Widodo (2022) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis HAM akan lebih berkelanjutan apabila dilembagakan ke dalam sistem organisasi dan dikaitkan dengan capaian reformasi birokrasi. Dengan demikian, keberadaan SIBANGKIT bukan hanya solusi jangka pendek, tetapi juga bagian dari strategi jangka panjang untuk mewujudkan pelayanan keimigrasian yang profesional, akuntabel, dan humanis.

5. Dampak Jangka Panjang

Dalam jangka panjang, SIBANGKIT memberikan kontribusi strategis berupa: Standarisasi Layanan Nasional: menjadi model pelayanan jemput bola berbasis HAM di seluruh kantor imigrasi., Penguatan Kapasitas SDM: meningkatkan kompetensi petugas dalam melayani kelompok rentan dengan empati dan profesionalitas., Peningkatan Legitimasi Institusi: memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Imigrasi sebagai institusi yang ramah HAM., Dukungan Agenda Nasional HAM: berkontribusi pada pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* terutama pada tujuan ke-16 tentang keadilan dan kelembagaan yang inklusif.

Dengan semua kontribusi ini, SIBANGKIT menegaskan peran penting imigrasi sebagai institusi yang tidak hanya berfungsi administratif, tetapi juga sebagai garda terdepan pemenuhan hak asasi manusia dalam konteks pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, implementasi inovasi SIBANGKIT di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang terbukti menjadi terobosan penting dalam menghadirkan pelayanan keimigrasian yang lebih inklusif, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat, khususnya kelompok rentan yang sakit atau memiliki keterbatasan mobilitas. SIBANGKIT tidak hanya berhasil menjawab hambatan aksesibilitas melalui pola jemput bola, tetapi juga memperkuat prinsip pelayanan publik Ramah HAM dengan menegakkan nilai nondiskriminasi, akses setara, serta perlindungan kelompok rentan. Selain itu, inovasi ini memperlihatkan sinergi internal antar seksi keimigrasian, meningkatkan kepuasan masyarakat, memperbaiki relasi negara–masyarakat, dan memberikan kontribusi terhadap agenda reformasi birokrasi berbasis HAM. Keberhasilan SIBANGKIT menjadikannya model praktik baik (*best practice*) yang berpotensi direplikasi di kantor imigrasi lain di Indonesia sebagai bagian dari upaya nasional untuk menghadirkan pelayanan publik yang humanis dan bermartabat.

SARAN

1. Penguatan Kelembagaan dan Regulasi: Diperlukan penyusunan pedoman teknis khusus serta pengintegrasian SIBANGKIT ke dalam regulasi pelayanan keimigrasian, agar inovasi ini memiliki landasan hukum yang kuat dan

dapat diimplementasikan secara seragam di seluruh kantor imigrasi.

2. Optimalisasi SDM dan Sarana Pendukung: Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan pelayanan Ramah HAM serta penyediaan sarana transportasi dan teknologi digital perlu menjadi prioritas, sehingga pelayanan SIBANGKIT dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien.

3. Replikasi dan Digitalisasi Layanan: SIBANGKIT sebaiknya diperluas ke seluruh unit imigrasi di Indonesia dengan dukungan sistem digital (misalnya aplikasi pendaftaran *online*), sehingga jangkauan layanan semakin luas dan dapat diakses oleh semua kelompok rentan tanpa hambatan geografis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang atas dukungan penuh selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh petugas layanan yang telah memberikan akses dan informasi secara terbuka. Terima kasih kepada Politeknik Pengayoman Indonesia, khususnya dosen-dosen Jurusan Keimigrasian, yang telah memberikan arahan dan bimbingan akademik dalam proses kegiatan ini. Semoga kerja sama ini terus terjalin untuk mendukung inovasi pelayanan keimigrasian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Administrasi Negara. (2021). Laporan Administrasi Negara Tahun 2021. https://www.lan.go.id/

Arifin, M., & Hidayat, R. (2022). Inklusivitas pelayanan publik: Antara inovasi dan sensitivitas sosial terhadap kelompok rentan. Jurnal Kebijakan Publik, 18(1), 45–59. https://doi.org/10.22146/jkp.2022.18.1.45

Arumsari, F., & Santoso, B. (2023). Inovasi pelayanan publik ramah disabilitas: Evaluasi layanan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 10(1), 54–65. https://doi.org/10.22146/japi.2023.10.1.54

Dewi, A. P., & Widodo, T. (2022). Reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik berbasis HAM di Indonesia. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 18(2), 134–148. https://doi.org/10.23960/jian.v18i2.134-148

Hartini, T., & Susanto, R. (2022). Pelayanan publik inklusif bagi kelompok rentan: Studi kasus layanan afirmasi di pemerintahan daerah. Jurnal Borneo Administrator, 18(1), 1–16. https://doi.org/10.24258/jba.v18i1.900

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2024. https://bit.ly/LKjIP-KanimPalembang-2024

Kurniawan, A. (2020). Hak asasi manusia dalam pelayanan publik: Analisis implementasi prinsip non-diskriminasi. Jurnal HAM, 11(3), 299–312. https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.299-312

Marlina, M., & Raharjo, S. (2021). Inovasi layanan publik ramah disabilitas melalui pendekatan jemput bola. Jurnal Bina Praja, 13(2), 223–236. https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.223-236

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications. https://books.google.com/books/about/Qualitative_Data_Analysis.html?id=p0wXBAAAQBAJ

Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022. https://ombudsman.go.id

Setyowati, E. (2020). Kolaborasi lintas sektor dalam inovasi pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 17(1), 67–79. https://doi.org/10.23960/jian.17.1.67-79

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf

United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development. https://sdgs.un.org/2030agenda

Utami, R. (2021). Pelayanan publik humanis: Tantangan dan implementasi di era digital. JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik), 25(1), 15–28. https://doi.org/10.22146/jkap.2021.25.1.15