



Analisis Kualitas Pelayanan Paspor Berbasis Ham Bagi Layanan Prioritas Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Tiara Khansa Putri Alta¹, Budy Mulyawan², Anida Sri Rahayu³

Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: tiaraalta@gmail.com, budymulyawan23@gmail.com,
anidasrirahayumastur@gmail.com

Article received: 05 Mei 2026, Review process: 12 Mei 2026

Article Accepted : 29 Mei 2026, Article published: 13 Juni 2026

ABSTRACT

Supervision of foreign nationals is an important aspect in maintaining national security. This study aims to analyze the quality of passport services based on human rights (HR) in priority services at the Class I Immigration Office TPI Palembang within the broader context of improving inclusive and non-discriminatory public services. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation, and analyzed using an interactive model. The results indicate that the service quality generally fulfills the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as reflected in the availability of priority service facilities, reliable service procedures, responsive officers, transparent service assurance, and empathetic treatment toward vulnerable groups. The implementation of human rights principles such as non-discrimination, accessibility, participation, and accountability has also been well established, although several challenges remain, including limited human resources, facility constraints, and suboptimal digital system utilization. Therefore, it can be concluded that human rights-based passport services at the Class I Immigration Office TPI Palembang have been relatively effective, but continuous improvements are needed to achieve more optimal and inclusive service delivery.

Keywords: Service Quality; Public Service; Human Rights; Priority Service; Immigration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan paspor berbasis hak asasi manusia (HAM) pada layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan non-diskriminatif. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah memenuhi lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang tercermin dari tersedianya fasilitas layanan prioritas, keandalan prosedur pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan yang transparan, serta empati terhadap kelompok rentan. Implementasi prinsip-prinsip HAM seperti non-diskriminasi, aksesibilitas, partisipasi, dan akuntabilitas juga telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, dan optimalisasi sistem digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan paspor berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah

berjalan cukup efektif, namun memerlukan peningkatan berkelanjutan untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal dan inklusif.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Hak Asasi Manusia; Layanan Prioritas; Imigrasi*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja institusi pemerintah, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2019).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang cepat, tetapi juga pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, serta menghormati martabat manusia. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia (HAM) menjadi semakin relevan untuk diterapkan dalam berbagai sektor pelayanan, termasuk pelayanan administrasi keimigrasian (Grugel & Piper, 2019).

Pelayanan berbasis HAM menekankan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik tanpa diskriminasi, serta berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan bermartabat. Pendekatan ini juga menuntut adanya perhatian khusus terhadap kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak, agar mereka dapat mengakses pelayanan secara setara dengan masyarakat lainnya (OHCHR, 2018).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, paspor merupakan dokumen penting yang berkaitan dengan identitas dan mobilitas warga negara. Oleh karena itu, pelayanan paspor harus diselenggarakan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan paspor yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah serta mendukung citra positif negara di tingkat internasional (World Bank, 2018).

Kantor Imigrasi sebagai ujung tombak pelayanan keimigrasian memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis HAM. Salah satu bentuk implementasi tersebut adalah dengan menyediakan layanan prioritas bagi kelompok rentan. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi hambatan yang mungkin dihadapi oleh kelompok tersebut dalam memperoleh layanan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sebagai salah satu unit pelayanan publik telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan berbasis HAM melalui berbagai inovasi layanan, termasuk penyediaan fasilitas khusus dan peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, peningkatan jumlah pemohon, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, salah satu model yang banyak digunakan adalah model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Lovell & Wirtz, 2021). Model ini memberikan kerangka yang komprehensif dalam mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dalam konteks pelayanan berbasis HAM, dimensi empathy dan responsiveness menjadi sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok rentan. Selain itu, dimensi assurance dan reliability juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap pemerintah (Osborne, 2020). Selain itu, penerapan prinsip-prinsip HAM dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan inklusivitas dan keadilan sosial dalam masyarakat.

Implementasi pelayanan berbasis HAM tidak selalu berjalan optimal. Tantangan yang sering dihadapi meliputi keterbatasan kapasitas organisasi, kurangnya pemahaman petugas terhadap prinsip HAM, serta minimnya fasilitas yang mendukung aksesibilitas bagi kelompok rentan (Bovaird & Loeffler, 2016). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana pelayanan berbasis HAM telah diterapkan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis kualitas pelayanan paspor berbasis HAM pada layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi pelayanan berbasis HAM serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikan yang diperlukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan paspor berbasis hak asasi manusia (HAM) pada layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali persepsi, pengalaman, dan makna yang diberikan oleh informan terhadap pelayanan publik yang mereka terima, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis HAM (Creswell & Creswell, 2018).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada penggambaran fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini relevan dalam menilai kualitas pelayanan publik karena dapat mengungkap dimensi subjektif seperti kepuasan, keadilan, dan aksesibilitas layanan (Moleong, 2017). Dalam konteks ini, penelitian diarahkan untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip HAM dalam pelayanan paspor, khususnya bagi kelompok prioritas seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, yang merupakan salah satu unit pelayanan publik di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang telah menerapkan inovasi pelayanan berbasis HAM. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2025, dengan rentang pengumpulan data selama ± 2 bulan untuk memperoleh data yang mendalam dan komprehensif.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Etikan et al., 2016). Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Petugas pelayanan paspor
- b) Kepala seksi atau pejabat terkait pelayanan
- c) Pemohon paspor layanan prioritas
- d) Kelompok rentan (lansia, disabilitas, ibu hamil)

Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti, tetapi mengikuti prinsip data saturation, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ada temuan baru (Guest et al., 2020).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

- a) Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman dan persepsi informan terkait kualitas pelayanan paspor berbasis HAM. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam (Creswell & Poth, 2018).

- b) Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan di Kantor Imigrasi, khususnya terkait fasilitas layanan prioritas seperti jalur khusus, ruang tunggu, aksesibilitas, serta interaksi petugas dengan pemohon. Observasi bertujuan untuk melihat kesesuaian antara prosedur dan praktik di lapangan.

- c) Dokumentasi

Dokumentasi meliputi pengumpulan data berupa:

- a. SOP pelayanan paspor
- b. Kebijakan pelayanan berbasis HAM
- c. Foto fasilitas layanan
- d. Laporan kinerja pelayanan

Dokumen ini digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi (Bowen, 2017).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2019) yang meliputi:

- a) Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh diseleksi, difokuskan, dan disederhanakan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

- b) Data Display (Penyajian Data)

Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks untuk memudahkan pemahaman.

- c) Conclusion Drawing/Verification (Penerarikan Kesimpulan)

Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar data yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyajikan temuan empiris terkait kualitas pelayanan paspor berbasis hak asasi manusia (HAM) pada layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian difokuskan pada lima dimensi utama kualitas pelayanan publik, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) sebagaimana dikembangkan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 2018).

1) Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil observasi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah menyediakan fasilitas layanan prioritas yang cukup memadai sebagai bentuk implementasi pelayanan berbasis HAM. Fasilitas tersebut meliputi jalur khusus bagi kelompok rentan, ruang tunggu yang nyaman, kursi roda, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Hasil wawancara dengan pemohon layanan prioritas menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa fasilitas yang tersedia sudah cukup membantu, terutama bagi lansia dan ibu hamil. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan ruang pada jam-jam tertentu serta kurangnya penunjuk arah yang jelas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik menjadi indikator awal dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2) Keandalan (Reliability)

Keandalan pelayanan diukur dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa proses pelayanan paspor berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), baik dari segi waktu penyelesaian maupun kejelasan informasi.

Namun, terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan dalam proses verifikasi dokumen pada waktu tertentu, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan telah berjalan dengan baik, masih diperlukan peningkatan dalam manajemen antrian dan efisiensi kerja.

Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml et al. (2018) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan berbasis HAM. Berdasarkan hasil penelitian,

petugas dinilai cukup responsif dalam membantu pemohon, terutama kelompok prioritas yang membutuhkan perhatian khusus.

Petugas secara aktif memberikan arahan, membantu pengisian formulir, serta memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat keterlambatan respons ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui penambahan sumber daya manusia atau optimalisasi sistem digital untuk mengurangi beban kerja petugas.

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan pelayanan berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pemohon. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa puas dengan sikap profesional petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif.

Selain itu, transparansi biaya dan waktu pelayanan juga memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat. Tidak ditemukan praktik pungutan liar dalam proses pelayanan, yang menunjukkan adanya komitmen terhadap prinsip-prinsip HAM, khususnya keadilan dan non-diskriminasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Kotler dan Keller (2020) yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan.

5) Empati (Empathy)

Empati merupakan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan kondisi pemohon, terutama kelompok rentan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas menunjukkan tingkat empati yang cukup tinggi dengan memberikan prioritas pelayanan, bantuan khusus, serta perlakuan yang lebih humanis.

Kelompok lansia dan penyandang disabilitas mendapatkan perhatian khusus, seperti didahulukan dalam antrean dan dibantu selama proses pelayanan. Hal ini mencerminkan implementasi prinsip pelayanan berbasis HAM yang menekankan kesetaraan dan penghormatan terhadap martabat manusia.

Namun demikian, masih terdapat beberapa masukan dari informan terkait perlunya pelatihan lebih lanjut bagi petugas agar mampu memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan sensitif terhadap kebutuhan khusus.

- Implementasi Prinsip HAM dalam Pelayanan

Berdasarkan keseluruhan temuan, implementasi pelayanan berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- a) Non-diskriminasi

Semua pemohon mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang.

- b) Aksesibilitas

Tersedianya fasilitas bagi kelompok rentan.

- c) Partisipasi

Adanya ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan melalui survei kepuasan.

- d) Akuntabilitas
Transparansi dalam prosedur dan biaya pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paspor berbasis HAM secara umum telah memenuhi lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah mengarah pada pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pada dimensi tangibles, keberadaan fasilitas layanan prioritas seperti jalur khusus dan akses bagi penyandang disabilitas mencerminkan komitmen institusi dalam menyediakan pelayanan yang inklusif. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik modern yang menekankan pentingnya penyediaan sarana fisik yang mendukung kenyamanan dan aksesibilitas (Tjiptono, 2019). Namun demikian, keterbatasan kapasitas ruang menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pemohon belum sepenuhnya diimbangi dengan pengembangan infrastruktur.

Pada dimensi reliability, pelayanan yang relatif konsisten dan sesuai SOP menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi telah memiliki sistem kerja yang terstandarisasi. Temuan ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (2018) bahwa keandalan pelayanan merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan publik. Meskipun demikian, adanya keterlambatan pada kondisi tertentu menunjukkan perlunya optimalisasi sistem manajemen antrian berbasis teknologi. Selanjutnya, pada dimensi responsiveness, petugas dinilai cukup tanggap dalam memberikan bantuan kepada pemohon, khususnya kelompok prioritas. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran terhadap pentingnya pelayanan yang cepat dan tepat. Namun, beban kerja yang tinggi menjadi kendala dalam mempertahankan konsistensi daya tanggap, sehingga diperlukan penambahan tenaga kerja atau digitalisasi layanan. Dimensi assurance menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi dan sikap profesional yang baik, yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Transparansi biaya dan prosedur menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan berbasis HAM yang akuntabel (Kotler & Keller, 2020). Pada dimensi empathy, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan. Hal ini mencerminkan implementasi nilai-nilai kemanusiaan dalam pelayanan publik, yang menjadi inti dari pendekatan berbasis HAM.

Pelayanan berbasis HAM menekankan pada prinsip non-diskriminasi, kesetaraan, partisipasi, dan akuntabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, keempat prinsip tersebut telah mulai diimplementasikan dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Prinsip non-diskriminasi terlihat dari perlakuan yang sama terhadap seluruh pemohon tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun kondisi fisik. Namun, adanya layanan prioritas justru merupakan bentuk afirmasi positif untuk menjamin kesetaraan akses bagi kelompok rentan (United Nations, 2016). Prinsip aksesibilitas tercermin dalam penyediaan fasilitas fisik dan kemudahan prosedur bagi kelompok prioritas. Hal ini sesuai dengan

konsep inclusive public service yang menekankan bahwa pelayanan harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan (OECD, 2020). Prinsip partisipasi diwujudkan melalui adanya survei kepuasan masyarakat dan kotak saran, yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, prinsip akuntabilitas terlihat dari transparansi informasi terkait biaya, prosedur, dan waktu pelayanan. Hal ini penting untuk mencegah praktik maladministrasi seperti pungutan liar dan diskriminasi dalam pelayanan publik.

- Tantangan dalam Implementasi Pelayanan Berbasis HAM
Secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik, penelitian ini menemukan beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, antara lain:
 - 1) Tingginya jumlah pemohon tidak selalu diimbangi dengan jumlah petugas yang memadai, sehingga berdampak pada kecepatan pelayanan.
 - 2) Fasilitas layanan prioritas masih perlu ditingkatkan, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah pemohon.
 - 3) Tidak semua petugas memiliki pemahaman yang mendalam terkait prinsip pelayanan berbasis HAM, sehingga diperlukan pelatihan berkelanjutan.
 - 4) Meskipun telah terdapat sistem online, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya maksimal dalam mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan berbasis HAM sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi, baik dari segi SDM, infrastruktur, maupun sistem pendukung (UNDP, 2019).

- Implikasi Penelitian
Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting, yaitu:
 - 1) Implikasi Teoritis
Penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik berbasis HAM.
 - 2) Implikasi Praktis
Memberikan rekomendasi bagi Kantor Imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan SDM, fasilitas, dan digitalisasi.
 - 3) Implikasi Kebijakan
Menjadi dasar bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif dan berkeadilan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan paspor berbasis hak asasi manusia (HAM) pada layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik dan menunjukkan kecenderungan positif menuju pelayanan publik yang inklusif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, seluruh aspek telah terpenuhi dengan cukup baik. Fasilitas fisik yang mendukung layanan prioritas menunjukkan adanya komitmen terhadap aksesibilitas bagi kelompok rentan. Keandalan pelayanan tercermin dari kesesuaian prosedur dengan standar operasional yang berlaku, meskipun masih terdapat kendala pada waktu tertentu akibat meningkatnya jumlah pemohon. Daya tanggap petugas dalam membantu pemohon, khususnya kelompok prioritas, sudah cukup optimal, walaupun perlu ditingkatkan dalam kondisi pelayanan yang padat. Jaminan pelayanan terlihat dari sikap profesional, transparansi biaya, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Sementara itu, aspek empati menunjukkan bahwa pelayanan telah mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan dengan memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan.

Implementasi prinsip-prinsip HAM dalam pelayanan publik juga telah terlaksana dengan baik, yang ditunjukkan melalui penerapan prinsip non-diskriminasi, aksesibilitas, partisipasi, dan akuntabilitas. Layanan prioritas yang diberikan kepada kelompok rentan bukan merupakan bentuk diskriminasi, melainkan upaya afirmatif untuk menciptakan kesetaraan dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini mencerminkan bahwa Kantor Imigrasi telah berupaya mengintegrasikan nilai-nilai HAM ke dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih perlu diperhatikan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas pada kondisi tertentu, belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital, serta perlunya peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan berbasis HAM. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun implementasi pelayanan berbasis HAM telah berjalan, masih diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan paspor berbasis HAM tidak hanya bergantung pada pemenuhan standar prosedural, tetapi juga pada komitmen institusi dalam mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan, keadilan, dan kesetaraan dalam setiap proses pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara holistik melalui penguatan sumber daya manusia, pengembangan fasilitas, serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terkait pelaksanaan pelayanan paspor berbasis hak asasi manusia (HAM) pada layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi empiris secara komprehensif.

- Karakteristik Informan Penelitian
Informan dalam penelitian ini terdiri dari berbagai kelompok yang terlibat langsung dalam pelayanan paspor, yaitu:
 - 1) Petugas pelayanan paspor
 - 2) Pejabat struktural (kepala seksi pelayanan)
 - 3) Masyarakat pengguna layanan prioritas

4) Kelompok rentan (lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas)

Sebagian besar informan dari masyarakat menyatakan bahwa mereka menggunakan layanan prioritas karena kondisi fisik atau kebutuhan khusus yang tidak memungkinkan untuk mengikuti prosedur pelayanan reguler. Sementara itu, petugas pelayanan memiliki pengalaman kerja rata-rata lebih dari 3 tahun, sehingga cukup memahami alur pelayanan serta kebijakan berbasis HAM yang diterapkan.

- Proses Pelayanan Paspur Layanan Prioritas

Berdasarkan hasil observasi, alur pelayanan paspor layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang meliputi:

- 1) Pendaftaran (online/offline)
- 2) Verifikasi dokumen
- 3) Wawancara dan pengambilan biometrik
- 4) Pembayaran
- 5) Penerbitan paspor

Kelompok prioritas mendapatkan perlakuan khusus berupa jalur pelayanan yang lebih cepat dan pendampingan oleh petugas. Hal ini menunjukkan adanya diferensiasi layanan sebagai bentuk afirmasi terhadap kelompok rentan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa proses pelayanan cukup jelas dan terstruktur. Namun, terdapat beberapa kendala pada tahap verifikasi dokumen yang terkadang memerlukan waktu lebih lama.

- Upaya Peningkatan Pelayanan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

- 1) Penerapan sistem antrean digital
- 2) Penyediaan layanan prioritas
- 3) Pelatihan petugas pelayanan
- 4) Evaluasi berkala melalui survei kepuasan

Upaya-upaya ini menunjukkan adanya komitmen institusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2016). *Public management and governance* (3rd ed.). Routledge.
- Bowen, G. A. (2017). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2019). *The new public service: Serving, not steering* (Updated ed.). Routledge.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

-
- Grugel, J., & Piper, N. (2019). *Critical perspectives on global governance: Rights and regulation in governing regimes*. Routledge.
- Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2020). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. Sage Publications.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pelayanan publik berbasis HAM*. Kemenkumham RI.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi*. Kemenkumham RI.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2021). *Pedoman Pelayanan Publik Berbasis HAM*. Jakarta.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2022). *Pedoman pelayanan publik berbasis HAM*. Jakarta: Kemenkumham.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson.
- Lestari, D. (2021). Pelayanan publik berbasis HAM. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 101–115.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2018). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.)*. World Scientific.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, B., & Putra, M. R. (2023). Optimizing Passport Services Socialization At Immigration Office Class I Bandung Using Fishbone Method For Enhanced Effectiveness: Optimisasi Sosialisasi Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Metode Fishbone Untuk Meningkatkan Efektivitas. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, 4(1), 25–32.
- Nugroho, R. (2022). Reformasi birokrasi dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 55–67.
- OECD. (2020). *Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave*. OECD Publishing.
- Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR). (2018). *Human rights and public service delivery*. United Nations.
- Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A., & Santoso, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–135.

- Rahman, F. (2019). Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 45–56
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & satisfaction (Edisi 4)*. Andi.
- UNDP. (2020). *Human rights-based approach to public service delivery*. United Nations Development Programme.
- United Nations. (2018). *Human rights-based approach to public services*. United Nations Publications.
- Widodo, J. (2020). Kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi*, 8(1), 1–10.
- World Bank. (2018). *Improving public sector performance through innovation and inter-agency coordination*. World Bank Publications.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. McGraw-Hill.