

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PONOROGO  
SKRIPSI**



**Oleh :**  
**MAHYUDA DWI MAHESWARA**  
**NIM : 18221712**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi syarat-syarat untuk  
mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Studi Ilmu  
Pemerintahan

Oleh :

**MAHYUDA DWI MAHESWARA**

NIM : 18221712



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : MAHYUDA DWI MAHESWARA  
NIM : 18221712  
Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM  
DI KANTOR KELAS II NON TPI PONOROGO  
Disahkan pada : Selasa, 31 Mei 2022

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Mengetahui Dosen Pembimbing,

Dosen Pembimbing 1

  
Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A  
NIDN. 0728028603

Dosen Pembimbing 2

  
Yusuf Adam Hilman, S.IP.,M.Si  
NIDN 0708118802

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PONOROGO  
Disusun Oleh : MAHYUDA DWI MAHESWARA  
NIM : 18221712

Telah dipertahankan di depan penguji pada

Hari : Kamis, 30 Juni 2022  
Ruang : A203  
Pukul : 09.30 - 10.30 WIB

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II

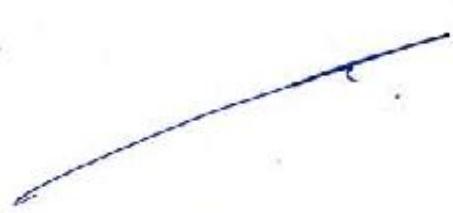
Penguji III



Yusuf Adam Hilman, S.I.P., M.Si  
NIDN 0708118802



Dr. Jusuf Harsono, M.Si  
NIDN 0713016201



Robby Darwis Nasution S.I.P., M.A.  
NIDN 0728028603

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



NIK 19860325 201309 12

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

4. Kedua Orang Tuaku Bapak Saji dan Ibu Suwati, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat, serta doa yang tiada henti, kupersembahkan skripsi ini untuk bapak dan ibu. Semoga ini langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bahagia, karna aku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Terimakasi atas semua yang engkau berikan, semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku ini menuju kesuksesan.
  
5. Dosen Pembimbingku, Bapak Robby Darwis Nasution S.IP,M.A yang sangat baik dan bijaksana. Terimakasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya serta arahan dan solusi dari setiap permasalahan dan kesulitan yang dialami saat penulisan skripsi ini hingga tersusunnya skipripsi ini, serta ilmunya yang selama ini diberikan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
  
6. Seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan memperoleh data, terutama untuk Ibu Sri Pamungkas Handayani S.H, M.H, Bapak Muhammad Aditya Widianto S.H, Bapak Reza Riansyah Abdullah A.Md.Im, S.H, M.H, dan Bapak Reindy Slamet Yuniarto S.H, M.H, yang sudah membantu dalam memberikan dukungan secara moril serta mengarahkan dalam proses pengambilan data.
  
7. Teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan yang selalu bertukar informasi, terutama bestieku Brilliant Rindu Sudarto yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

## MOTTO

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah : 5-6)*

*“Untuk hari yang terasa berat, cukuplah hanya membuatmu lelah. Jangan sampai membuatmu menyerah, karena ada harapan yang harus diwujudkan”*



## **ABSTRAK**

Peranan HAM dalam pemerintahan mempunyai pengaruh besar terhadap berlangsungnya kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah dalam suatu negara untuk mencapai tujuan negara. Namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat pelanggaran hak asasi manusia (HAM) dalam kinerja pelayanan publik. Mengingat pentingnya pelayanan publik berbasis HAM yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering digunakan sebagai indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Dengan kondisi yang belum maksimal terutama pada pelayanan berbasis HAM, dalam rangka mewujudkan good governance, dimana akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Harapannya dalam penelitian ini dapat menggambarkan tentang implementasi pelayanan publik berbasis HAM. Penelitian tentang pelayanan publik berbasis HAM ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian Implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo sudah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis HAM yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022.

**Kata kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, HAM.**

## **ABSTRACT**

The role of human rights in government has a major influence on the ongoing activities carried out by government officials in a country to achieve state goals. However, it is undeniable that there are still human rights violations in the performance of public services. Given the importance of human rights-based public services provided to the community, so it is often used as an indicator of the success of a government regime. With conditions that have not been maximized, especially in human rights-based services, in order to realize good governance, where accountability is one of the principles that must be met in governance. It is hoped that this research can describe the implementation of human rights-based public services. This research on human rights-based public services uses a qualitative descriptive method with the type of research that describes, describes, or describes the state of the object under study as it is, according to the situation and conditions when the research was conducted. Based on the research results, the implementation of human rights-based public services at the Immigration Office Class II Non TPI Ponorogo has been carried out in accordance with the human rights-based public service standards set out in the Regulation of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Number 2 of 2022.

**Keywords:** Implementation, Public Service, Human Rights.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala Puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda-pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya tugas akhir berupa skripsi. Skripsi ini dibuat sebagai upaya dalam memenuhi persyaratan kelulusan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari beberapa pihak yang tanpa lelah, baik secara moral maupun materil. Sehingga kiranya ucapan terimakasih bisa kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan terimakasih kami sampaikan pada :

1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A selaku Ketua Program Jurusan Ilmu pemerintahan sekaligus Dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan solusi dari setiap permasalahan dan kesulitan yang dialami saat penulisan skripsi ini.
3. Bapak Saji dan Ibu Suwati selaku orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungannya yang luar biasa.
4. Mirani dan Nanang selaku saudaraku yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungannya.
5. Keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo yang selama ini sangat membantu dalam memberikan banyak data dan informasi hingga skripsi ini selesai.
6. Serta teman-teman seperjuangan yang selalu membantu dan saling bertukar informasi selama penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tulisan ini belum sempurna. Besar harapan kami kepada semua pihak untuk memberikan masukan maupun kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Ponorogo, 30 Mei 2022

Penulis

Mahyuda Dwi Maheswara

18221712



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mahyuda Dwi Maheswara

NIM : 18221712

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PONOROGO**" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang serupa yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALITY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 31 Mei 2022

Yang Menyatakan



Mahyuda Dwi Maheswara

NIM 18221712

## DAFTAR ISI

<b>COVER JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>2</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>3</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>4</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>6</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>7</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	15
B. Rumusan Masalah .....	18
C. Tujuan .....	18
D. Manfaat .....	19
1. Manfaat Teoritis .....	19
2. Manfaat Praktis .....	19
E. Penegasan Istilah.....	20
1. Implementasi.....	20
2. Pelayanan Publik.....	20
3. HAM .....	21
F. Landasan Teori.....	22
1. Pelayanan Publik .....	22
2. Landasan Hukum Pelayanan Publik Berbasis HAM .....	23
3. Tujuan Pelayanan Publik Berbasis HAM .....	23
4. Prinsip Pelayanan Publik Berbasis HAM .....	24
5. Kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM .....	25
6. Teori Citizen Charter.....	26
G. Defisini Operasional.....	26

1.	Kepastian Hukum.....	26
2.	Partisipatif .....	26
3.	Kesamaan Hak .....	27
4.	Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif .....	27
5.	Keterbukaan dan Akuntabilitas .....	27
6.	Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.....	27
7.	Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan .....	27
8.	Memberikan Pelayanan Yang Sebaik-baiknya Kepada Warga Masyarakat .....	27
H.	Metode Penelitian.....	27
1.	Jenis Metode Penelitian.....	28
2.	Lokasi Penelitian .....	28
3.	Penentuan Informan .....	28
4.	Sumber Data.....	29
5.	Teknik Pengambilan Data .....	29
6.	Teknik Analisis Data.....	30

## BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A.	Kondisi Geografis Obyek Penelitian .....	33
1.	Peta Kabupaten Ponorogo.....	33
2.	Batas-Batas Wilayah Kabupaten Ponorogo .....	34
3.	Letak Kabupaten Ponorogo .....	34
4.	Luas Wilayan dan Jumlah Desa Disetiap Kecamatan.....	35
B.	Kondisi Demografis Obyek Penelitian .....	36
1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Ponorogo .....	36
2.	Warga Negara Asing (WNA) Yang Masuk Wilayah Kabupaten Ponorogo .....	36
C.	Data Teknik Obyek Penelitian .....	37
1.	Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo .....	37
2.	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo .....	39
3.	Moto dan Janji Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo .....	39
4.	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.39	

5. Tugas dan Sub Bagian Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo .....	40
6. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo .....	41
7. Jenis Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo ..	42
8. Persyaratan Pembuatan Paspor .....	42
9. Prosedur Permohonan Bagi WNA .....	43
10. Prosedur Permohonan Bagi WNI .....	44
11. Biaya Pembuatan Paspor .....	44

### **BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

A. Penyajian Data .....	45
1. Data Informan .....	45
2. Penyajian Data Wawancara .....	46
B. Analisis Data.....	70

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77

### **DAFTAR PUSTAKA .....**79

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Batas Wilayah Kabupaten Ponorogo .....	34
Tabel 2.2 Letak Kabupaten Ponorogo Dari Kedalaman Laut .....	34
Tabel 2.3 Luas Wilayah Kecamatan Dan Jumlah Desa/Dusun Pada Masing-Masing Kecamatan Yang Ada Di Kabupaten Ponorogo .....	35
Tabel 2.4 Daftar Warga Negara Asing (Wna) Masuk Di Wilayah Kabupaten Ponorogo Dari Januari 2021 Sampai Maret 2022 .....	36
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan .....	45



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Ponorogo.....	33
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo .....	40
Gambar 3.1 Maklumat Pelayanan .....	47
Gambar 3.2 Alur Layanan Pengaduan .....	49
Gambar 3.3 Akun Sosial Media Kantor Imigrasi.....	50
Gambar 3.4 Alur Permohonan Paspor .....	53
Gambar 3.5 Fasilitas Kelompok Rentan .....	55
Gambar 3.6 Inovasi Pelayanan Publik .....	60
Gambar 3.7 Inovasi Pelayanan Publik .....	60

