

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sejak awal reformasi birokrasi pelayanan publik menjadi salah satu topik hangat dan ramai diperbincangkan, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan variable yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik merupakan penggerak utama yang dianggap penting oleh seluruh pelaku dari unsur good governance. Teori administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintah negara pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan merupakan suatu fungsi yang tidak dapat didelegasikan dan dipindahkan kepada organisasi atau lembaga diluar pemerintahan. Fungsi pengaturan oleh pemerintahan merupakan aturan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah untuk mengatur kehidupan rakyat agar terbentuknya sebuah kesejahteraan dan kenyamanan bagi warga negara. Sedangkan fungsi pelayanan memiliki banyak arti, mencakup berbagai kegiatan, dan digunakan berbagai bidang studi dengan tujuan terbentuknya kesejahteraan warga negara. Fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan tersebut menyangkut semua aspek kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara agar terciptanya suatu kondisi yang adil dan beradab, serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah yang memiliki tanggung jawab atas bidangnya dan kedua fungsi tersebut. (Pasaribu & Briando, 2019)

Menurut (Moenir, 2014) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang berdasarkan faktor-faktor dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Namun pada kenyataan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dibuktikan dengan sering terjadinya pengaduan, baik itu pengaduan secara langsung maupun tidak langsung. Peningkatan kualitas

pelayanan publik merupakan isu yang sangat penting. Hal ini dikarenakan disatu sisi tuntutan dari masyarakat bahwasannya jenis pelayanan publik yang semakin luas namun praktik dari penyelenggaraan pelayanan tersebut tidak mengalami peningkatan segi kualitas. Masyarakat menginginkan mendapatkan pelayanan publik yang memiliki kualitas baik, walaupun masih sering terjadi melenceng dari harapan, karena pelayanan publik hingga saat ini dalam kategori berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan. (Yayat, 2017)

Peranan HAM dalam pemerintahan sebenarnya mempunyai pengaruh yang besar terhadap berlangsungnya kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam suatu negara untuk mencapai tujuan negara. Pelayanan publik adalah suatu bentuk dari penyelenggaraan-penyelenggaraan negara dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat atas dasar kebijakan yang dikeluarkan oleh negara sesuai dengan tugas lembaga penyelenggara negara, termasuk di bidang kesejahteraan umum, kepentingan rakyat, misalnya pendidikan, kesehatan dan kepedulian terhadap orang miskin, dan lain-lain. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat pelanggaran hak asasi manusia (HAM) dalam kinerja pelayanan publik tersebut. Hak asasi manusia sebagai prinsip atau standar moral harus dilindungi oleh negara, menggambarkan standar tertentu dari perilaku manusia karena mereka memiliki hak yang melekat karena manusia pada dasarnya adalah hak asasi manusia dan tanpa memandang agama, suku, atau status lainnya. (Sukriono, 2014)

Dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Pasal 44 bagian kedelapan tentang hak turut serta dalam pemerintahan menjelaskan bahwa dalam ketentuan tersebut menjadi landasan penting bagi warga masyarakat untuk melaksanakan Hak Asasi Manusia merupakan hal dasar yang melekat pada diri manusia sejak lahir yang bersifat universal dan permanen. Oleh karena itu harus dilindungi, dihormati dan dipenuhi. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang hukum dan HAM harus didasarkan pada prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia. Sebagai langkah yang konkrit terhadap perlindungan, penghormatan dan pemenuhan HAM, Kementerian Hukum dan HAM mengupayakan pelayanan publik berbasis HAM guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit kerja

Kementrian Hukum dan HAM yang berorientasi terhadap kebutuhan kepuasan dari penerima layanan. (Ham, 2020)

Keadilan sosial bagi seluruh WNI juga sangat penting dalam keberlangsungan pelayanan publik, Pemaknaan keadilan secara sederhana yaitu memberikan sesuatu yang sesuai dengan porsinya masing-masing, atau memberikan perlakuan yang sama kepada sesuatu yang sama dan sebaliknya, membeikan perlakuan yang berbeda kepada sesuatu yang berbeda. Keadilan harus memberikan kesempatan yang sama bagi semua warga negara. Setiap individu akan memiliki kedudukan yang sama, potensi yang sama, dan kesempatan yang sama. Ada dua prinsip keadilan yang harus dimiliki oleh kepemimpinan di semua tingkatan negara yaitu yang pertama, setiap orang memiliki kebebasan yang sama, setiap orang memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar yang seluas-luasnya. Kedua, ketimpangan sosial dan ekonomi harus dikelola dengan sebaik mungkin sehingga a) diharapkan dapat menguntungkan semua orang, terutama mereka yang paling dirugikan, dan (b) semua Pekerjaan dan posisi jabatan terbuka untuk semua. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik, semua warga negara harus memiliki hak yang sama untuk mengakses pelayanan publik yang berkualitas. (Khoiron, 2017).

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, terutama dalam rangka mewujudkan good governance, dimana akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pernyataan ini merupakan gambaran gamblang tentang fakta bahwa publik saat ini sangat penting dalam merespon permasalahan birokrasi pemerintah. Birokrasi ini terjadi tidak hanya di pusat ibukota, tetapi juga di daerah karena di daerah lebih banyak masyarakatnya. Di daerah, penyelenggaraan pemerintahan sering dimintai pertanggungjawaban oleh pemerintah daerah, dimana profesionalisme aparatur daerah dapat diukur dengan kemudahan penyelenggaraan pemerintahan di daerah, termasuk di Ponorogo, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kabupaten Ponorogo dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terutama dalam hal pelayanan publik berbasis HAM. Penguatan lembaga HAM sebagai pelayanan penunjang masyarakat juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Penyelenggaraan pelayanan berbasis hak asasi manusia ini dengan peraturan dan kriteria yaitu harus ada tempat bermain untuk anak, harus ada jalur khusus untuk difabel, toilet khusus yang dilengkapi dengan pegangan, tempat ibadah dan tempat untuk ibu menyusui.

Apabila ingin menerapkan pelayanan berbasis HAM, maka semua fasilitas harus dipersiapkan dengan sebaik-baiknya untuk memberikan pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepuasan penerimaan layanan. Berdasarkan uraian diatas, penulis sangat tertarik untuk membahas masalah pelayanan publik yang ada didaerah Ponorogo, Utamanya pada pelayanan publik berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, maka dalam penelitian ini penulis mengambil sebuah judul **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PONOROGO.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang diberikan di atas, maka dalam penelitian ini membuat rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoristis**

Manfaat teoretis adalah suatu manfaat yang berhubungan terkait dengan pengembangan ilmu. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini tentunya dapat menjadi bahan untuk studi banding lebih lanjut dan sebagai kontribusi ilmiah untuk penyelesaian studi didalam melengkapi kajian-kajian yang akan mengarah pada kemajuan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan masalah implementasi praktik pelayanan publik berbasis HAM.

### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini oleh peneliti itu sendiri dan pembaca. Manfaat praktis dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga, yaitu :

#### **a) Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan serta keterampilan dalam bidang penelitan khususnya tentang implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

#### **b) Bagi Instansi**

Sebagai acuan bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo dalam memaksimalkan pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan publik berbasis HAM, dimana terdapat tempat dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, utamanya dalam hal kepuasan terhadap pelayanan bagi masyarakat.

#### **c) Bagi Pembaca**

Melalui studi ini, pembaca dapat menambah wawasan dan keterampilan, dan menggunakannya terutama sebagai referensi ketika menulis karya ilmiah dengan latar belakang yang sama di masa depan.

## **E. Penegasan Istilah**

Penegasan atau definisi konseptual dapat membantu memberikan dan memperjelas arti atau makna istilah yang dipelajari secara konseptual atau menurut kamus linguistik supaya tidak salah dalam memahami permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini mencakup beberapa istilah yang berkaitan dengan permasalahan yang diselidiki, antara lain:

### **1. Implementasi**

Implementasi menurut KBBI adalah implementasi atau penerapan. Sebagai contoh pertemuan antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan, kedua ini bertujuan untuk menemukan beberapa bentuk pelaksanaan dari hal-hal yang telah disepakati sebelumnya. Menurut (Guntur Setiawan, 2004) implementasi merupakan perluasan dari kegiatan yang saling mengatur dalam interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya dan memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dikaji sebagai pemberian pelayanan kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi berlandaskan aturan dasar serta kriteria dan prinsip yang ditentukan. Pemerintah pada hakekatnya merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri tetapi harus melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat guna dapat meningkatkan kapasitas dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun permintaan tersebut seringkali tidak sesuai harapan karena dalam pengalaman, pelayanan publik yang dilakukan selama ini bercirikan, rumit, lambat, mahal dan melelahkan. (Saputro, 2015)

Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mengganti “pelayan” dan “dilayani” dengan haknya sendiri. Pelayanan yang perlu dilihat oleh masyarakat terkadang diubah menjadi pelayanan publik bagi negara, bahkan jika negara benar-benar ada untuk kepentingan para

pendirinya, otoritas publik harus melakukan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipahami sebagai memberikan suatu pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi berpedoman pada aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan. Aparatur administrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus mengembangkan kualitas manusia untuk meningkatkan kemampuan menentukan nasib sendiri masa depan individu dan masyarakat. (Kurniawan, 2016)

### 3. HAM

HAM (Hak Asasi Manusia) menjadi topik sehari-hari dan digunakan oleh birokrasi, militer, dan kalangan masyarakat. Hak merupakan unsur normatif yang memiliki fungsi sebagai pedoman dalam perilaku dan melindungi kebebasan serta menjamin bahwa orang dapat mempertahankan harkat serta martabatnya.

Untuk melindungi hak asasi manusia, negara harus dibangun di atas prinsip negara hukum, sehingga memiliki alat untuk memantau dan mengadili pelanggaran hak asasi manusia dan menempatkan manusia sebagai faktor penentu dalam kehidupan bernegara. Sistem politik yang dibangun adalah sistem demokrasi, seperti hak memilih, hak dipilih, hak mengeluarkan pendapat. (Sukriono, 2014)

Di era globalisasi saat ini, diharapkan penerapan hukum dalam kegiatan pelayanan publik harus didasarkan pada kerangka hukum yang baik (a good legal system), oleh karena itu ketika suatu negara menerapkan hukum kemudian terdapat seseorang yang melanggar hukum tentu saja dikritik dan bahkan dipidanakan oleh publik serta negara lain sebagai anggota masyarakat global yang membuat komitmen untuk menegakkan hak asasi manusia. Hak asasi manusia bersifat universal, artinya melampaui batas-batas negeri, kebangsaan dan tidak membeda-bedakan untuk semua orang, apakah mereka miskin atau kaya, pria atau wanita, anak-anak atau

orang dewasa, normal atau penyandang cacat dan sebaliknya. Hal ini bersifat umum atau universal karena hak-hak ini diproklamirkan sebagai bagian dari kemanusiaan setiap orang-orang, tanpa memandang warna kulit, jenis kelamin, usia, asal latar belakang agama atau spiritual, budaya, dan kepercayaan. (Halawa, 2021)

Perwujudan hak asasi manusia yang pada hakikatnya merupakan konsep tatanan negara, cepat atau lambat akan tercapai apabila dimulai dengan tatanan politik di masing-masing negara. Artinya, kemauan politik pemerintah mencakup tekad dan kemauan untuk melindungi hak asasi manusia.

## **F. Landasan Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

Dalam KBBI, pelayanan memiliki tiga makna (1) subjek atau cara layanan, (2) upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang), (3) pembelian dan penjualan barang atau jasa yang memberikan kenyamanan yang terkait dengannya. Menurut (Agung Kurniawan, 2005) Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang menjadi kepentingan suatu organisasi (memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat lain) sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh (Agus Dwiyanto, 2005) Pelayanan publik diartikan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrat guna memenuhi kebutuhan seluruh warga negara.

Menurut (Moenir, 2014) Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu berdasarkan faktor-faktor yang melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, melalui sistem, metode dan prosedur tertentu. Menurut (Sinambela, 2014) Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dijalankan pemerintah kepada warga negara yang memiliki semua kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau organisasi dan mendatangkan kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan produk fisik. (Sinambela, 2010) juga menuliskan bahwa

kalimat publik berasal dari bahasa Inggris public yang artinya masyarakat, umum, negara.

Menurut definisi di atas, pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan baik berupa segala jasa di lingkungan Pemerintah Pusat, Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) lembaga. Ini dapat didefinisikan sebagai layanan. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan.

## **2. Landasan Hukum Pelayanan Publik Berbasis HAM (Ham, 2020) :**

Landasan hukum Pelayanan Publik Berbasis HAM yaitu UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang HAM, UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM dengan landasan filosofis Pembukaan UUD 1945 Alenia ke IV.

## **3. Tujuan Pelayanan Publik Berbasis HAM**

Pelayanan publik berbasis HAM ini bertujuan untuk memperkuat dan sebagai bentuk pengabdian HAM kepada masyarakat dalam rangka mencapai penghormatan, pelaksanaan, pemajuan, perlindungan dan penegakan hak asasi manusia, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini merupakan ekspresi kewajiban pejabat pemerintah sebagai pelayan publik terhadap standar norma-norma dan nilai yang diatur oleh hukum dan HAM. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memperkuat Unit Pelaksana Teknis agar sesuai dengan standar dan kriteria pelayanan publik berbasis HAM, selain ibertujuan untuk kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, pelayanan ini juga berpedoman pada prinsip-prinsip HAM. (Ham, 2020)

#### 4. Prinsip Pelayanan Publik Berbasis HAM (Ham, 2020) :

##### 1) Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan salah satu tujuan hukum dan dapat dilihat sebagai upaya untuk mencapai keadilan. Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan dan penegakan hukum terhadap suatu perbuatan, tanpa memandang siapa yang melakukan perbuatan tersebut. Dengan adanya kepastian hukum, siapa pun dapat memprediksi apa yang akan terjadi jika mereka menggugat, sehingga diperlukan kepastian untuk mewujudkan suatu keadilan.

##### 2) Partisipatif

Suatu pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

##### 3) Kesamaan Hak

Persamaan hak adalah Pemerataan hak atau tidak adanya perbedaan mengenai kepemilikan hak. Seperti halnya Hak Asasi Manusia, Hak Asasi Manusia yang dimiliki setiap orang itu sama.

##### 4) Peramaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Suatu pelayanan tidak membedakan dengan cara apapun atau dari segala aspek, khususnya terhadap suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

##### 5) Keterbukaan dan Akuntabilitas

Keterbukaan terhadap hak masyarakat untuk menerima informasi yang akurat, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pemerintahan, dengan tetap menghormati perlindungan hak asasi individu, kelompok, dan rahasia. Pertanggungjawaban untuk menentukan kegiatan penyelenggara negara dan hasil akhir kegiatannya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau sebagai pemegang kedaulatan tertinggi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6) Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Memiliki sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan penunjang lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

7) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pada saat pemberian layanan kepada masyarakat oleh Unit Pelaksana Teknis setiap jenis pelayanan publik harus dilakukan secara cepat dalam segi pelayanan, mudah dalam prosedur persyaratan maupun proses pelayanan dan terjangkau dari segi biaya.

8) Memberikan Layanan Yang Terbaik-baiknya Kepada Warga Masyarakat

Unit Pelaksana Teknis wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pada poin ini merupakan inti dari poin 1 sampai poin 7, bahwasannya masyarakat berhak mendapatkan hak dan kesempatan sama seperti masyarakat pada umumnya tanpa diskriminasi sekecil apapun dan merasakan keadilan untuk mendapatkan layanan serta fasilitas yang maksimal dari Unit Pelaksana Teknis.

**5. Kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM (Ham, 2020) :**

1) Aksesibilitas dan Ketersediaan Sarana Prasarana

Adanya aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas bagi pemohon, penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil dan balita. Antara lain seperti, pengumuman layanan, kotak atau loket pengaduan, ketersediaan toilet khusus difabel, alat bantu untuk kelompok rentan, ruang laktasi (menyusui), dan area permainan anak.

2) Ketersediaan Petugas yang Siaga Melayani

Ketersediaan pegawai dalam keadaan standby. Dari saat baru datang kemudian parkir mobil, buka pintu mobil, pergi ke kantor paspor, ada petugas pelayanan yang siap melayani karena telah dibuat jadwal piket setiap harinya.

3) Kepatuhan Petugas Terhadap SOP Pelayanan

Kepatuhan petugas dalam melakukan pelayanan sesuai dengan urutan langkah-langkah dalam melakukan pekerjaan, di mana pekerjaan

tersebut dilakukan, bagaimana pekerjaan itu dilakukan, kapan, di mana, dan siapa yang melakukannya.

## **6. Teori Citizen Charter**

Citizen charter adalah pendekatan yang berpusat pada pengguna layanan untuk menyediakan layanan publik. Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa harus didahulukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. (Didi Marzuki, 2016). Sementara itu, Osborne dan Plastrick memperkenalkan gagasan citizen charter (kontrak pelayanan), yaitu suatu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi pelanggan dan birokrasi yang berjanji untuk memenuhinya. (Agus Dwiyanto, 2016). Citizen charter pada dasarnya adalah kontrak sosial antara otoritas publik dan klien untuk memastikan kualitas layanan publik. Melalui kontrak layanan, hak dan kewajiban pengguna dan penyedia layanan disepakati, ditentukan, dan ditentukan dengan jelas. Adanya Citizen charter dapat mendorong penyedia layanan untuk bekerja sama dengan pengguna layanan dan pihak yang berkepentingan untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, dan metode layanan.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi Operasional menurut (Sugiyono, 2014) merupakan suatu variabel dalam penelitian berupa atribut atau nilai dalam objek penelitian atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### **1. Kepastian Hukum**

Salah tujuan hukum dan dapat dilihat sebagai upaya untuk mendapatkan suatu keadilan dalam pelayanan.

### **2. Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan merespon keinginan, kebutuhan dan harapan seluruh warga negara.

3. Kesamaan Hak

Pemerataan hak atau tidak adanya perbedaan mengenai kepemilikan hak. Seperti halnya Hak Asasi Manusia, Hak Asasi Manusia yang dimiliki setiap orang itu sama.

4. Peramaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Suatu pelayanan tidak membeda-bedakan dengan cara apapun atau dari segala aspek, khususnya terhadap agama, suku, ras, status sosial golongan dan lain-lain.

5. Keterbukaan dan Akuntabilitas

Keterbukaan kepada hak warga negara untuk menerima informasi secara jujur, akurat dan tidak diskriminatif. Dan pertanggungjawaban untuk menentukan kegiatan penyelenggara negara dan hasil akhir.

6. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas pendukung peralatan kerja dan sumber daya lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).

7. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pada saat pemberian layanan kepada masyarakat oleh Unit Pelaksana Teknis diberbagai jenis pelayanan publik harus dilakukan secara cepat dalam segi pelayanan, mudah dalam prosedur persyaratan maupun proses pelayanan dan terjangkau dari segi biaya.

8. Memberikan Layanan Yang Terbaik-baiknya Kepada Warga Masyarakat

Unit Pelaksana Teknis wajib memberi layanan yang terbaik-baiknya kepada warga negara. Pada poin ini merupakan mencakup inti dari poin 1 sampai poin 7.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu langkah yang dilaksanakan oleh peneliti guna untuk mengumpulkan informasi dan data serta mempelajari data yang diperoleh. Metodologi penelitian akan memberikan gambaran umum tentang desain penelitian. Hal ini mencakup antara lain prosedur dan prosedur

yang harus diikuti, periode penelitian, sumber data, dan prosedur pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis.

#### 1. Jenis Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih mengaplikasikan metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) Metode deskriptif kualitatif merupakan penelitian dengan cara menggambarkan, melukiskan atau memaparkan suatu keadaan subjek yang diteliti, tergantung pada keadaan dan kondisi pada saat penelitian dilakukan.

Alasan peneliti mempergunakan metode tersebut yaitu karena dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif akan menggambarkan keadaan atau kondisi secara nyata yang ada di lapangan terutama dalam kaitannya dengan implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

#### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Penelitian ini dilakukan di kantor tersebut karena kantor tersebut merupakan pelaksana teknis program pelayanan publik berbasis HAM. Sehingga diharapkan dapat digali informasi lebih dalam mengenai implementasi pelayanan publik berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Lokasi penelitian berada di Jl.Sekar Putih Timur RT 04 RW 03, Kelurahan Tonatan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63418.

#### 3. Penentuan Informan

Menurut (Sugiyono, 2016) purposive sampling merupakan metode penentuan informan sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, mengidentifikasi informan juga menggunakan metode purposive sampling yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Beberapa pertimbangan tersebut adalah pemilihan sumber data atau siapa yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan.. Dengan

informan kunci yaitu pihak kantor dalam implementasi pelayanan publik yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Informan yang di pilih oleh peneliti adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo atau yang mewakili dan penanggung jawab dari pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, serta 4 pengguna layanan yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

#### 4. Sumber Data

##### a) Data Primer

Data primer ialah suatu sumber data yang memberikan data secara langsung kepada peneliti atau pengumpul data. Peneliti menggunakan hasil wawancara dari responden terkait topik penelitian sebagai data utama (Sugiyono, 2017). Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah pihak dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

##### b) Data Skunder

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan oleh pengumpul data secara tidak langsung. Data yang diperoleh misalnya dari buku-buku, buletin dan laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah penelitian ini, sehingga data tersebut dapat diperoleh kembali dengan cepat (Sugiyono, 2017). Sumber data skunder ini dijadikan sebagai pendukung data primer.

#### 5. Teknik Pengambilan Data

##### a) Observasi

Menurut (Sugiyono, 2018) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri khusus dibanding penggunaan teknik lain. Pengamatan juga tidak terbatas terhadap manusia, tetapi juga pada benda-benda alam lainnya. Dengan observasi, peneliti dapat menambah wawasan lebih luas tentang perilaku dan apa artinya. Observasi dalam penelitian ini meliputi observasi lapangan secara langsung terhadap kondisi sebenarnya yang berkaitan dengan

implementasi pelayanan publik berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

b) Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2014) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diselidiki dan perilaku serta kepentingannya. Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang diberikan secara lisan kepada responden yang dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti. Teknik wawancara dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang kuat dan akurat dalam suatu penelitian.

c) Dokumentasi

Dokumentasi menurut (Sugiyono, 2014) merupakan cara untuk mendapatkan data dan informasi berupa arsip, buku, angka tertulis, dokumen dan foto berupa laporan dan informasi yang berguna untuk penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2010) teknik analisis data adalah proses penyuntingan data secara sistematis dari pengambilan data, wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, mengklasifikasikan data, menguraikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, selanjutnya disusun menjadi pola memilah dan memilah antara penting dan yang akan dipelajari, serta mempelajari dan menarik kesimpulan agar dapat dengan mudah memahaminya.

Teknik analisis data yang dipakai di penelitian ini ialah analisis data induktif. Analisis data induktif merupakan penarikan sebuah kesimpulan yang menyimpang dari fakta-fakta tertentu, kemudian menarik kesimpulan umum.

Langkah-langkah analisis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai prosedur penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan. Menurut (Sugiyono, 2012) teknik pengumpulan data adalah tahapan dalam

penelitian bagian paling penting dan strategis karena tujuan utama dari penelitian ialah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b) Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2010) Meminimalkan suatu data yaitu merangkum, memilah pokok-pokok inti, fokus terhadap hal yang penting, menemukan tema dan pola, serta menghilangkan hal yang tidak penting. Oleh karena itu, data yang sudah direduksi akan memberikan pandangan lebih jelas dan memberikan kemudahan peneliti dalam pengumpulan data tambahan dan menemukannya pada saat dibutuhkan.

c) Display Data

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip sugiyono dalam (Sugiyono, 2010) Teks dan cerita sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Pada titik ini, peneliti secara sistematis menyajikan data ringkasan dalam sebuah laporan. Data tersebut disajikan dalam bentuk cerita berupa Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM yang dilalukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.

d) Pengambilan Kesimpulan

Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono dalam (Sugiyono, 2010) menarik kesimpulan dan menguji. masih bersifat sementara dan akan berubah jika bukti definitif untuk mendukung pengumpulan data tahap selanjutnya tidak ditemukan. Dalam penelitian ini, data diproses sesuai dengan langkah-langkah di atas dan kemudian diekstraksi secara ketat dengan metode induktif lain dengan pertanyaan-pertanyaan khusus untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum dan objektif.

e) Uji Keabsahan Data

Untuk menguji validitas data atau keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi. Menurut (Norman K Denkin, n.d.) triangulasi adalah kombinasi atau kombinasi dari berbagai metode yang digunakan untuk melihat fenomena yang saling terkait dari sudut dan

sudut pandang yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin digunakan oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang. Dalam proses penelitian ini, peneliti juga melakukan uji keabsahan data dengan tujuan memperoleh data yang valid dengan menggunakan Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan berbagai cara. Seperti wawancara, observasi dan survei.

