EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

OLEH:

LINGGA SEPTIN ALDATY

2420841001

Dosen Pembimbing:

Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA

Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

ABSTRAK

Lingga Septin Aldaty, NIM 2010841011, Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, 2025. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA dan Dr. Desna Aromatica, S.AP., M.AP. Tesis ini terdiri dari 138 halaman dengan referensi 11 buku teori, 5 buku metode, 9 artikel jurnal, 2 skripsi, 3 tesis, 8 dokumen dan peraturan perundang-undangan dan 3 website internet.

Evaluasi kebijakan merupakan salah satu tahapan krusial dalam siklus kebijakan publik, karena evaluasi berfungsi untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam hal keberhasilan maupun kegagalan suatu kebijakan. Sebagai sebuah kebijakan publik, Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM) juga harus dinilai atau dievaluasi. Tujuan utama dari riset ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan P2HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Kualitatif deskriptif digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Informan kunci ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Selain itu, proses pengumpulan data juga menerapkan triangulasi sumber dengan melibatkan penerima layanan prioritas serta pihak pengawas pelaksanaan P2HAM di wilayah Sumatera Barat. Temuan penelitian dinalisis menggunakan empat indikator teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh Althaus, Bridgman, dan Davis, yaitu input, proses, output, dan outcome.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan P2HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah berjalan sesuai dengan tujuan kebijakan P2HAM. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dijadikan sebagai bahan rekomendasi kebijakan. Pada indikator *input*, sumber daya manusia (SDM) yang merupakan operator P2HAM telah mencukupi dari segi kualitas maupun kuantitas. Namun, ketersediaan petugas layanan prioritas masih belum mencukupi. Selain itu, belum terdapat alokasi anggaran khusus untuk pelaksanaan P2HAM, dan sebagian sarana serta prasarana belum sepenuhnya memenuhi ketentuan dari kebijakan P2HAM. Pada indikator *process*, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah melaksanakan P2HAM sesuai dengan tahapan yang diatur dalam regulasi yang berlaku. Pada indikator *output*, seluruh kriteria P2HAM telah dipenuhi, ditandai dengan diterimanya penghargaan serta tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut. Sedangkan pada indikator *outcome*, pelaksanaan kebijakan P2HAM sudah memberikan dampak positif berupa perubahan dalam sistem pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, peningkatan aksesibilitas serta penyediaan sarana dan prasarana, dan perbaikan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, yang sesuai dengan prinsip-prinsip HAM.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan; Pelayanan Publik; P2HAM

ABSTRACT

Lingga Septin Aldaty, Student ID: 2010841011, Evaluation of Human Rights–Based Public Service Policy at the Class I TPI Padang Immigration Office, Master of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, 2025. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA and Dr. Desna Aromatica, S.AP., M.AP. This thesis consists of 138 pages with references to 11 theory books, 5 method books, 9 journal articles, 2 theses, 3 master's theses, 8 documents and regulations and 3 internet websites.

Policy evaluation is a crucial phase within the public policy cycle, as it serves to assess the extent to which a policy has achieved its predetermined objectives, whether in terms of its success or failure. One of the public policies examined in this study is the Regulation of the Minister of Law and Human Rights Number 25 of 2023 concerning Human Rights-Based Public Services (P2HAM). The primary objective of this research is to evaluate the implementation of the P2HAM policy at the Class I Immigration Office TPI Padang. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques include in-depth interviews, direct observations, and document analysis. Key informants were selected using purposive sampling. Additionally, data collection involved source triangulation by engaging priority service recipients and supervisors overseeing the implementation of P2HAM in the West Sumatra region. Data analysis was conducted using four policy evaluation indicators as proposed by Althaus, Bridgman, and Davis: input, process, output, and outcome.

The research findings indicate that the implementation of the P2HAM policy at the Class I Immigration Office TPI Padang has been carried out in line with the objectives of the P2HAM policy. However, there are still several aspects that need improvement and should be considered as policy recommendations. In terms of input, the human resources serving as P2HAM operators are sufficient in both quality and quantity, but the availability of personnel dedicated to priority services remains inadequate. Moreover, there is no specific budget allocation for P2HAM implementation, and some facilities and infrastructure do not yet fully meet policy standards. In the process dimension, the office has followed the procedural stages as outlined in existing regulations. Regarding output, all P2HAM criteria have been met, evidenced by the receipt of awards and the achievement of policy objectives. Finally, in terms of outcomes, the policy has had a positive impact, including improvements in the service system, enhanced staff competencies, increased accessibility, better facilities, and overall improvements in public service quality in alignment with human rights principles.

Keywords: Policy Evaluation; Public Service; P2HAM