

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satuan Kerja sesuai kriteria P2HAM. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat hasil evaluasi dari pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang agar dapat melihat dampak dan manfaat serta dapat memberikan rekomendasi terhadap pelaksanaan kebijakan.

Hasil temuan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori evaluasi oleh Althaus, Bridgman dan Davis menggunakan beberapa tahapan evaluasi yaitu evaluasi *input*, *process*, *output*, dan *outcome*. Dapat disimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan 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 rekomendasi kebijakan.

Pada indikator *input*, ketersediaan kapasitas Sumber Daya Manusia dikelompokkan menjadi dua yaitu SDM di dalam tim operator P2HAM dan SDM pada petugas layanan prioritas. Sumber daya manusia pada tim operator P2HAM sudah tersedia baik secara kuantitas maupun kualitas. Namun, input sumber daya manusia pada petugas layanan prioritas belum mencukupi. Petugas layanan perlu ditambah agar kuota layanan bisa diperbanyak. Sedangkan secara kualitas, masih belum ada petugas yang bisa berbahasa isyarat meskipun kemampuan teknis layanan telah terpenuhi. Selanjutnya, pelaksanaan P2HAM di Kantor Imigrasi

Kelas I TPI Padang tidak memiliki anggaran khusus. Namun, anggaran tetap disediakan jika ada yang diperlukan. Lalu untuk input sarana dan prasarana, disimpulkan bahwa telah tersedia dengan baik dan sesuai dengan indikator yang harus dilengkapi dalam pelaksanaan P2HAM. Meskipun masih ada beberapa rincian indikator yang belum ada atau belum sesuai ketentuan aturan P2HAM.

Pada indikator *process*, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah melaksanakan P2HAM sesuai dengan tahapan yang ada pada aturan yang berlaku. Kebijakan P2HAM ditransformasikan dalam bentuk layanan prioritas sebagai bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Layanan prioritas dinilai sudah cukup efektif dan efisien sebagai bentuk penerapan P2HAM. Namun terkait kuota layanan prioritas dan penyesuaian jadwal antara kelompok rentan dengan pendamping masih cukup menyulitkan masyarakat. Selain itu, mengenai tahapan pelaksanaan P2HAM sepertinya perlu dilakukan penilaian/evaluasi secara langsung.

Pada indikator *output*, terpenuhinya indikator P2HAM sehingga Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menerima penghargaan sebagai unit kerja dengan predikat P2HAM. Output yang dihasilkan ini juga mengatasi masalah yang menjadi latar belakang adanya P2HAM serta telah sesuai dengan tujuan pelaksanaan P2HAM.

Pada indikator *outcome*, pelaksanaan kebijakan P2HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang berdampak terhadap beberapa hal yakni perubahan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi SDM, peningkatan aksesibilitas dan ketersediaan sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan kepada publik ke arah yang lebih baik dan sesuai dengan prinsip HAM.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang telah peneliti kemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran perbaikan atau rekomendasi yang diharapkan dapat memperbaiki ataupun menyempurnakan pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis HAM. Saran-saran tersebut yaitu sebagai berikut:

### 6.2.1 Bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

1. Menambah petugas layanan prioritas agar kuota layanan dapat diperbanyak
2. Melaksanakan pelatihan bahasa isyarat secara rutin
3. Melengkapi dan menyempurnakan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan P2HAM

### 6.2.2 Bagi Tim Pelaksana P2HAM Pusat

1. Memberikan insentif berupa reward bagi penerima penghargaan P2HAM untuk meningkatkan motivasi dan keikutsertaan unit kerja
2. Menambah evaluasi atau penilaian secara langsung dalam tahapan pelaksanaan P2HAM