

ANALISIS PELAYANAN PASPOR DENGAN PENDEKATAN CITIZEN CHARTER PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI KALIANDA

Rado Feruzi Armando¹, Agung Sulisty Purnomo²
Politeknik Imigrasi
redofa44@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of passport services at the Kalianda Class III Non-TPI Immigration Office using the Citizen Charter approach. In the era of ever-evolving globalization, the public service model must adapt to the increasingly complex and diverse needs of the community. However, the reality in the field shows that there is public dissatisfaction with passport services at the Kalianda Class III Non-TPI Immigration Office, which is reflected in public complaints and a decrease in the Public Satisfaction Index (IKM) from April to August 2023. The Citizen Charter approach is used to understand how service providers can improve service quality by involving public participation and setting clear and transparent service standards. The results of the study show that the main problems that cause public dissatisfaction are unclear information and inconsistencies in service procedures. Therefore, this study recommends improvements in the aspects of communication, consistency of procedures, and public involvement in the process of preparing service standards to improve the quality of passport services at the Kalianda Class III Non-TPI Immigration Office.

Keywords: Society, Citizen Charter, and Immigration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dengan menggunakan pendekatan Citizen Charter. Di era globalisasi yang terus berkembang, model pelayanan publik harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kalianda yang tercermin dari pengaduan masyarakat dan penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan April sampai dengan Agustus 2023. Pendekatan Citizen Charter digunakan untuk memahami bagaimana penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan menetapkan standar pelayanan yang jelas dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah utama yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat adalah ketidakjelasan informasi dan ketidakkonsistenan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek komunikasi, konsistensi prosedur, dan keterlibatan masyarakat dalam proses

penyusunan standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kalianda.

Kata Kunci: Masyarakat, Citizen Charter, dan Imigrasi

A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang dinamis, perkembangan zaman mendorong perubahan di berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal pelayanan publik. Model pelayanan lama kini dianggap tidak lagi relevan dan membutuhkan pembaruan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Organisasi sebagai penyedia layanan harus mampu merespons kebutuhan dan preferensi masyarakat dengan menyediakan sistem dan strategi layanan yang tepat. Masyarakat, sebagai penerima layanan, memiliki karakteristik dan preferensi yang beragam, sehingga diperlukan pendekatan layanan yang disesuaikan untuk setiap kelompok pengguna. Memahami kebutuhan pelanggan menjadi kunci bagi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang memadai (Subarsono, 2006).

Kualitas pelayanan di sektor publik ditentukan oleh standar yang diukur berdasarkan pengalaman pengguna layanan. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Dalam undang-undang ini, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah institusi negara atau lembaga

lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, diperlukan perbaikan yang mampu meminimalisir berbagai keluhan yang muncul (Sari et al., 2019).

Salah satu penyelenggara layanan publik di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Imigrasi, yang memberikan layanan keimigrasian melalui Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, keimigrasian meliputi pengaturan lalu lintas orang asing masuk dan keluar wilayah Indonesia, serta pengawasannya untuk menjaga kedaulatan negara. Fungsi keimigrasian mencakup pelayanan kepada Warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia (WNI), dengan berbagai layanan seperti penerbitan paspor, visa, dan izin tinggal.

Prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti integritas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, keadilan, dan ketidakberpihakan, merupakan landasan etika dan profesionalisme yang harus dipegang oleh penyedia layanan. Prinsip-prinsip ini bertujuan

untuk memastikan kepastian persyaratan, waktu, dan biaya bagi penerima layanan, serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Wilujeng & Pramudyastuti, 2020). Namun, tidak semua penyedia layanan publik dapat menerapkan prinsip ini secara konsisten, yang sering kali menyebabkan ketidakpuasan masyarakat akibat ketidakjelasan persyaratan, prosedur yang membingungkan, dan ketidakpastian waktu layanan (Adrian et al., 2020).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah telah menerapkan berbagai pendekatan, salah satunya adalah Citizen Charter. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan kesepahaman antara penyedia dan pengguna layanan mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Melalui Citizen Charter, diharapkan terjadi koordinasi yang efektif untuk menentukan jenis, prosedur, waktu, dan biaya layanan yang optimal (Mudassir & Rifdan, 2023). Citizen Charter juga mengharuskan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban antara penyedia dan penerima layanan, sehingga tercipta pelayanan publik yang adil dan transparan.

Namun, implementasi Citizen Charter di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya komitmen dari penyelenggara layanan dan ketidakpahaman dari pengguna layanan. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan Citizen Charter sering dikaitkan dengan maklumat

pelayanan, yang berfungsi sebagai janji tertulis dari penyedia layanan kepada penerima layanan (Mandasari, 2022). Jika janji ini tidak dipenuhi, kepercayaan masyarakat bisa menurun, dan sanksi yang dijatuhkan sering kali tidak cukup untuk memulihkan kepercayaan publik.

Fenomena pelayanan keimigrasian, khususnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda, menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian persyaratan dan prosedur yang membingungkan. Keluhan ini mencerminkan adanya gap antara harapan masyarakat terhadap standar pelayanan dan kualitas yang sebenarnya diterima. Gap ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan memengaruhi efektivitas pelayanan.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda menunjukkan tren penurunan dari April hingga Agustus 2023, yang mencerminkan adanya penurunan kualitas pelayanan. Meskipun penurunan tersebut kecil setiap bulannya, akumulasi dari penurunan ini menunjukkan adanya masalah yang membutuhkan perhatian serius. Data ini menunjukkan bahwa masalah seperti ketidakjelasan informasi dan inkonsistensi prosedur berdampak langsung pada kepuasan masyarakat dan tercermin dalam hasil survei IKM.

Penurunan nilai IKM yang konsisten menjadi indikator bahwa

ada masalah sistemik dalam proses pelayanan yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau dan mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Citizen Charter* untuk mengeksplorasi bagaimana setiap tahap dalam penyusunan, perencanaan, hingga implementasi kebijakan dapat melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara efektif, sehingga dapat menciptakan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif ini karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam dan lebih detail terkait fenomena yang terjadi yaitu tentang analisis pelayanan permohonan paspor.

Data yang peneliti dapat akan dianalisis menggunakan pendekatan *Citizen Charter* untuk menilai sejauh mana pelayanan paspor berjalan sesuai dengan prinsip yang ada pada *Citizen Charter*. Dalam prinsip tersebut, tidak hanya pemberi layanan yang dilibatkan, namun juga pemberi

layanan sehingga informasi diulik dari berbagai pihak.

Metode analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah analisis interaktif yang diungkapkan oleh Miles & Huberman dalam Sugiyono (2013). Analisis ini memiliki tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan verifikasi. Menurut mereka hubungan antara tiga komponen ini saling berkaitan dan tiga komponen ini harus terus dibandingkan guna menentukan isi kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Pelayanan Paspor dengan Pendekatan Citizen Charter

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, penerapan *Citizen Charter* menjadi sangat relevan. Layanan paspor, misalnya, adalah salah satu layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat. Proses penerbitan paspor yang cepat, efisien, dan transparan merupakan harapan setiap warga negara yang ingin melakukan perjalanan ke luar negeri. Namun, dalam kenyataannya, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan paspor, mulai dari ketidakjelasan prosedur, waktu yang lama, hingga biaya yang tidak transparan. Oleh karena itu, analisis terhadap penerapan *Citizen Charter* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda menjadi sangat penting.

Dalam hal ini, Elemen utama dari *Citizen Charter* mencakup

beberapa aspek penting yang menjadi dasar komitmen pelayanan publik:

- a. **Transparansi,** Transparansi bermakna tersedianya informasi yang cukup, akurat dan tepat waktu tentang kebijakan publik, dan proses pembentukannya. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat Bahwa salah satu bentuk Transparansi kualitas pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian waktu pelayanan.
- b. **Partisipasi,** Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda, upaya yang telah dilakukan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat adalah dengan membuka layanan aduan masyarakat. Layanan-layanan tersebut terbuka untuk umum, dan tersedia di berbagai platform konvensional dan digital. Kritik, saran, aduan, maupun keluhan, dapat dilaporkan secara langsung melalui Unit Layanan Terpadu dan juga lewat sosial media.
- c. **Akuntabilitas,** Akuntabilitas tidak hanya berarti memberikan penjelasan atas kebijakan yang telah diambil, tetapi juga menciptakan sistem pengawasan yang efektif melalui distribusi

kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah. Secara keseluruhan, akuntabilitas di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda tidak hanya tercermin dalam sikap tanggung jawab petugas terhadap hasil pelayanan, tetapi juga dalam komitmen mereka untuk memberikan layanan yang memenuhi standar *Citizen Charter*.

Upaya dalam Mengatasi Permasalahan Pelayanan Paspor

Adapun upaya strategis tersebut didasarkan pada pencapaian atas pelaksanaan keseluruhan aspek pelayanan paspor yang efektif, efisien dan terukur melalui perwujudan transparansi pelayanan sebagaimana yang menjadi tujuan dari dilakukannya pendekatan *Citizen Charter*. Kepastian akan pelayanan yang diharapkan juga harusnya berfokus pada capaian kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat dan kemudian dikomunikasikan secara efektif oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat mengakomodir penemuan aspek internal dan eksternal pada pelayanan paspor.

Komunikasi efektif yang dimaksud adalah ketika proses pertukaran ide atau penyampaian informasi disajikan melalui metode yang dapat dipahami dengan mudah oleh penerima sehingga tujuan yang ingin dicapai melalui komunikasi tersebut dapat terpenuhi. Mengacu pada hasil analisis pelaksanaan pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda

melalui pendekatan *Citizen Charter* yang telah dilakukan diketahui bahwa ternyata pada pelaksanaan pelayanan paspor tersebut terdapat beberapa hal yang menjadi kendala, diantaranya:

- a. Ketidakjelasan mengenai kuota harian untuk permohonan paspor, utamanya pada kuota antrian pada aplikasi M-Paspor yang selalu penuh;
- b. Tidak kondusifnya kondisi sarana dan prasarana Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda saat ini yang sedang dalam proses renovasi dan mengganggu pelaksanaan pelayanan paspor secara menyeluruh;
- c. Ketidaknyamanan dan ketidakmampuan masyarakat dalam memahami isi konten karena keterbatasan pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi melalui media sosial, karena utamanya penggunaan website lebih digunakan oleh masyarakat pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda yang didominasi oleh pemohon gagap teknologi; dan
- d. Minimnya sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda.

Dari beberapa kendala yang terjadi tersebut dapat disimpulkan sementara bahwa pelaksanaan pelayanan paspor berdasarkan pada *Citizen Charter* telah terpenuhi dengan baik. Namun, dalam setiap pelaksanaan akuntabilitas kinerja tentunya kesalahan dan kendala

seminim apapun harus dapat diatasi oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan pada teori efektifitas media sosial yang dikemukakan oleh (Shimp & Andrews, Craig, 2013), terdapat 4 (empat) dimensi untuk mengukur keterdedahan informasi mengenai aplikasi M-Paspor ini melalui media sosial, diantaranya:

1. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme pegawai
2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda
3. Meningkatkan Informasi pada Situs Web, Media Sosial dan Melakukan Sosialisasi oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda.

Melalui mekanisme peningkatan yang terkoordinir dan komprehensif, Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda harus mampu mengakomodir perwujudan pelayanan prima sebagaimana yang dikehendaki pada pelayanan keimigrasian dengan berpedoman pada 3 (tiga) upaya strategis yang telah dirumuskan. Perumusan yang telah dilakukan tidak lepas dari analisis pelaksanaan pelayanan paspor dengan pendekatan *Citizen Charter*, sehingga jika pada pelaksanaan dan realisasinya oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda tentu dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan aktual. Diharapkan upaya strategis dapat menjadi pedoman dan acuan tersendiri yang diwujudkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI

Kalianda dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor.

D. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian Analisis pelayanan paspor menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan menggunakan pendekatan analisis *Citizen Charter*, dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa analisis pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda menggunakan pendekatan analisis *Citizen Charter* didapatkan berupa terlaksananya pelayanan paspor dan inovasi keimigrasian dengan baik, transparansi terkait dengan prosedur pelayanan paspor. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam mengatasi permasalahan seperti: meningkatkan kemampuan dan profesionalisme pegawai di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda; meningkatkan sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda; dan meningkatkan informasi pada situs web dan melakukan sosialisasi oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Upaya ini didasarkan pada tujuan untuk melakukan peningkatan pelayanan publik pada bidang keimigrasian khususnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan.
- Aminudin, A. (2019). Democratize Health Policy Through Citizen's Charter in North Bengkulu District. *Policy & Governance Review*, 2(3), 232. <https://doi.org/10.30589/pgr.v2i3.103>
- D. Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik.
- Denhardt, A. V., & Robert B. (2007). New Public Service. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Second Edition (Print Version). <https://doi.org/10.1201/noe1420052756.ch268>
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 6(1), 136–142.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor :

- 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 55 (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Pub. L. No. 6 (2011).
- Jasfar, F. (2015). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*.
- Maani, K. D. (2010). *Citizen Charter: Terobosan Baru dalam Penyelenggaraan Layanan Publik*.
- Mudassir, M., & Rifdan, R. (2023). Citizen Charter As An Innovation In Publik Service Management. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 293. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.43919>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (R. Isnaini (ed.)). Umsida Press.
- Nirmalasari, Setiawati, B., & Burhanuddin. (2021). Penerapan prinsip citizen's charter di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten gowa. *Journal kimap unismuh*, Volume 2,n, 757.
- Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya Di Surabaya.
- Saputro, A. D. et al. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Dirumah Sakit Bethesda Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sari, L. P., Ningroem, E. R., & Asrinaldi. (2019). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor (Studi pada Petugas Imigrasi Kelas I Tpi Kota Padang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 314–324.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Subarsono, A. G. (2006). *Analisis Kebijakan: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Wilujeng, D. S., & Pramudyastuti, O. L. (2020). Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Studi Pembangunan Zona Integritas Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(2), 127–135.

[https://doi.org/10.32500/jematec
h.v3i2.1286](https://doi.org/10.32500/jematec
h.v3i2.1286)

Peraturan Menteri Hukum dan Hak
Asasi Manusia Republik
Indonesia Nomor 19 Tahun 2018
tentang Organisasi dan Tata
Kerja Kantor Imigrasi

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011
Tentang Keimigrasian

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 14 Pasal 2 Tahun 2008
tentang Keterbukaan Informasi
Publik

Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 13 Tahun 2009
Tentang Pedoman Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik
Dengan Partisipasi Masyarakat

Peraturan Menteri Hukum dan HAM
(Permenkumham) Nomor 18
Tahun 2022 tentang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan Publik