

KETERKAITAN PRINSIP KEJUJURAN DENGAN DIMENSI ASSURANCE DALAM PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

Ahmad Rafi¹, Anida Sri Rahayu Mastur², Salsabila Andi Jani³

ahmadrafi0116@gmail.com¹, anidasrirahayumastur@gmail.com², salsabilaandij@gmail.com³

Politeknik Imigrasi Dan Pemasarakatan Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan paspor membutuhkan informasi yang jelas dan dapat dipercaya karena pemohon harus memenuhi persyaratan administrasi dan mengikuti tahapan pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam kondisi tersebut, kejujuran petugas menjadi salah satu unsur penting dalam membangun rasa aman dan kepastian bagi pemohon. Penelitian ini bertujuan menganalisis keterkaitan antara kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi dengan dimensi assurance (kepastian) pelayanan dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semiterstruktur terhadap informan yang terlibat dalam proses pelayanan paspor. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian membantu pemohon memahami proses pelayanan dan membangun rasa percaya terhadap petugas. Kejujuran juga perlu disertai konsistensi informasi antarpetugas karena perbedaan penjelasan dapat membuat pemohon melakukan konfirmasi ulang dan menimbulkan keraguan. Dengan demikian, kejujuran dalam penyampaian informasi dapat dipandang sebagai salah satu dasar terbentuknya assurance (kepastian) dalam pelayanan paspor. Penguatan keseragaman informasi dan komunikasi petugas diperlukan agar kepastian yang dirasakan pemohon tetap terjaga pada setiap tahapan pelayanan.

Kata Kunci: Kejujuran, Assurance (Kepastian), Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Paspor.

ABSTRACT

Passport services require clear and reliable information because applicants must fulfill administrative requirements and follow established service procedures. In this context, officers' honesty is important in creating a sense of security and certainty for applicants. This study aims to analyze the relationship between officers' honesty in providing information and assurance in passport services at the Immigration Office Palembang. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were obtained through semi-structured interviews with informants involved in the passport service process. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The findings indicate that openness of information regarding requirements and processing time helps applicants understand the service process and develop trust in the officers. Honesty also needs to be accompanied by consistency among officers because differences in explanations may lead applicants to reconfirm information and create uncertainty. Therefore, honesty in delivering information can be viewed as one of the foundations of assurance in passport services. Strengthening information consistency and officers communication is necessary to maintain the certainty perceived by applicants throughout the service process.

Keywords: Honesty, Assurance, Public Service, Service Quality, Passport.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga dengan bagaimana masyarakat memperoleh informasi dan kepastian selama proses pelayanan. Sikap aparatur dalam menyampaikan informasi menjadi penting karena masyarakat menggunakan informasi tersebut sebagai dasar untuk menyiapkan dokumen, memenuhi persyaratan, dan mengikuti tahapan pelayanan. Pada pelayanan paspor, kebutuhan terhadap informasi yang jelas semakin penting karena pemohon berhubungan

dengan dokumen perjalanan, data pribadi, dan ketentuan administratif yang harus dipenuhi. Ketidakjelasan pada salah satu aspek tersebut dapat memengaruhi bagaimana pemohon menilai keseluruhan proses pelayanan yang mereka jalani.

Salah satu aspek etika pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan tersebut adalah kejujuran, yaitu keterbukaan petugas dalam menjelaskan persyaratan, ketentuan, dan tahapan pelayanan kepada pemohon. The Liang Gie dalam Bisri & Asmoro (2019) menempatkan kejujuran sebagai salah satu dari sembilan prinsip etika pelayanan publik yang harus dipegang aparatur dalam melayani masyarakat. Sikap ini mencerminkan komitmen aparatur untuk tidak menutupi informasi yang seharusnya diketahui masyarakat sejak awal proses pelayanan. Kejujuran dalam penyampaian informasi juga diduga berkaitan dengan assurance (kepastian), salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan dalam pendekatan Service Quality yang dikemukakan Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018), yang berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan penerima layanan terhadap petugas. Dalam konteks pelayanan paspor, assurance (kepastian) dapat terlihat dari kepastian mengenai legalitas dokumen, kemampuan petugas memberikan penjelasan, serta kejelasan proses dan waktu penyelesaian. Oleh karena itu, cara petugas menyampaikan informasi menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pemohon terhadap kepastian pelayanan.

Menurut Firdausijah & Priatna (2020) keterbukaan informasi berperan penting dalam mewujudkan tata kelola yang baik, karena informasi yang disampaikan secara jelas memberi ruang bagi masyarakat untuk memahami dan mengawasi proses pelayanan yang mereka terima. Keterkaitan antara keterbukaan informasi dan rasa percaya tersebut juga sejalan dengan pandangan bahwa integritas dan etika aparatur merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan publik. Menurut Dwi Permata Sari et al., (2026) integritas dan etika aparatur merupakan bagian penting dalam kualitas pelayanan publik. Temuan-temuan tersebut memperkuat dugaan bahwa kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi memiliki keterkaitan dengan terbentuknya assurance (kepastian) yang dirasakan pemohon.

Berbagai kajian tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi, integritas, dan etika aparatur secara umum berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik mengaitkan prinsip kejujuran petugas dengan dimensi assurance (kepastian) dalam pelayanan paspor masih terbatas, khususnya pada konteks Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang menelusuri secara langsung bagaimana kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi berkaitan dengan terbentuknya assurance (kepastian) yang dirasakan pemohon, suatu keterkaitan yang belum banyak diangkat secara eksplisit dalam kajian-kajian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan menganalisis keterkaitan antara penerapan prinsip kejujuran dengan terbentuknya dimensi assurance (kepastian) dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pentingnya keterbukaan dan konsistensi informasi dalam pelayanan. Selain itu, temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan praktis yang dapat diterapkan dalam komunikasi pelayanan di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara lebih mendalam keterkaitan antara kejujuran dan assurance dalam pelayanan paspor. Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

Data diperoleh melalui wawancara semiterstruktur dengan informan yang terdiri atas Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, petugas biometrik yang diberi kode Petugas

Biometrik 1, Petugas Biometrik 2, dan Petugas Biometrik 3, serta pemohon paspor yang diberi kode Pemohon 1 dan Pemohon 2. Nama asli informan tidak dicantumkan dalam naskah untuk menjaga kerahasiaan identitas.

Data hasil wawancara dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan informasi yang berkaitan dengan keterbukaan informasi, konsistensi penyampaian informasi, kepastian ketentuan yang berlaku, legalitas dokumen, waktu penyelesaian, serta rasa aman dan percaya yang dirasakan pemohon. Selanjutnya, pola yang ditemukan digunakan untuk melihat keterkaitan antara penerapan kejujuran petugas dengan assurance dalam pelayanan paspor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Keterbukaan Informasi sebagai Bentuk Kejujuran dalam Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbukaan informasi menjadi bagian penting dalam pelaksanaan kejujuran pada tahap awal pelayanan. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian menjelaskan bahwa arahan mengenai keterbukaan informasi disampaikan melalui apel pagi dan briefing bersama Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan. Arahan tersebut mencakup penyampaian persyaratan dan kelengkapan dokumen kepada pemohon sejak tahap awal proses pelayanan. Arahan semacam ini dimaksudkan agar tidak ada informasi penting yang terlewat atau disampaikan secara berbeda antarpetugas.

Arahan tersebut kemudian diterapkan oleh petugas biometrik dalam interaksi dengan pemohon. Petugas Biometrik 1 menjelaskan bahwa dirinya menanyakan tujuan pembuatan paspor sejak awal, sebelum menyampaikan kelengkapan berkas yang masih dibutuhkan. Petugas Biometrik 2 menyampaikan kekurangan berkas secara terbuka, sedangkan Petugas Biometrik 3 berusaha menjelaskan persyaratan dengan bahasa yang mudah dipahami. Dari sisi pemohon, Pemohon 1 dan Pemohon 2 menyampaikan bahwa informasi mengenai persyaratan dan waktu pengambilan paspor telah dijelaskan dengan cukup jelas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kejujuran dalam pelayanan tidak berhenti pada penyampaian informasi yang benar, tetapi juga berkaitan dengan keterbukaan petugas dalam menjelaskan kondisi yang dihadapi pemohon. Ketika kekurangan dokumen disampaikan secara terbuka dan alasan suatu persyaratan dapat dipahami, pemohon memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai apa yang perlu dilakukan. Kondisi ini menjadi titik awal terbentuknya rasa percaya terhadap proses pelayanan.

B. Kejujuran dan Terbentuknya Assurance

Assurance dalam pelayanan paspor terlihat dari sejauh mana pemohon merasa aman dan yakin terhadap proses yang mereka jalani. Kondisi ini melanjutkan pola keterbukaan informasi yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, khususnya ketika informasi tersebut menyangkut aspek yang lebih teknis seperti legalitas dokumen dan prosedur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penjelasan mengenai ketentuan yang berlaku, legalitas dokumen, dan dokumen pendukung menjadi bagian yang berpengaruh terhadap rasa percaya pemohon. Semakin jelas penjelasan yang diterima pemohon mengenai aspek tersebut, semakin kuat pula rasa aman yang mereka rasakan terhadap proses pelayanan.

Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mendorong petugas untuk memberikan penjelasan sesuai ketentuan, termasuk ketika pemohon diminta melengkapi dokumen pendukung. Penjelasan tersebut penting agar permintaan dokumen tambahan tidak dipahami sebagai upaya untuk mempersulit pemohon. Pemohon 1 dan Pemohon 2 menyampaikan bahwa mereka merasa yakin terhadap proses pelayanan karena penjelasan yang diberikan petugas dianggap jelas dan sesuai dengan tujuan pembuatan paspor yang mereka sampaikan. Keyakinan tersebut menunjukkan bahwa penjelasan yang memadai dapat mengurangi

kecurigaan pemohon terhadap prosedur yang terlihat rumit.

Hal yang sama terlihat dari keterangan petugas biometrik. Ketiga petugas menjelaskan alasan permintaan dokumen tambahan dengan bahasa yang mudah dipahami. Ketika pemohon mengetahui alasan dan dasar dari suatu permintaan, mereka memiliki informasi yang lebih cukup untuk memahami proses pelayanan. Pendekatan semacam ini memperlihatkan bahwa keterbukaan alasan, bukan hanya keterbukaan hasil akhir, turut memengaruhi bagaimana pemohon menilai kejelasan proses yang mereka jalani.

Temuan tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara kejujuran dan assurance. Kejujuran melalui keterbukaan informasi memberikan dasar bagi pemohon untuk memahami proses, sedangkan pemahaman tersebut dapat mendukung munculnya rasa aman dan percaya. Dalam konteks ini, assurance bukan hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga pengalaman pemohon ketika memperoleh informasi pada setiap tahapan proses. Dengan demikian, assurance dapat dipahami sebagai akumulasi dari pengalaman pemohon terhadap kejujuran petugas di sepanjang proses pelayanan, bukan sekadar penilaian pada satu titik interaksi saja.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi memiliki keterkaitan dengan terbentuknya assurance pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Keterbukaan informasi mengenai persyaratan, dokumen pendukung, dan waktu pelayanan membantu pemohon memahami proses yang harus dijalani serta membangun rasa aman dan percaya.

Kejujuran dalam pelayanan tidak cukup diukur dari ketepatan informasi yang disampaikan, tetapi juga dari sejauh mana petugas bersedia menjelaskan alasan di balik suatu ketentuan atau permintaan dokumen tambahan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penjelasan yang disertai alasan yang jelas membantu pemohon memahami proses pelayanan dan mengurangi kecurigaan terhadap prosedur yang terlihat rumit. Dengan demikian, keterbukaan alasan menjadi bagian penting dari kejujuran yang turut memperkuat assurance (kepastian) yang dirasakan pemohon.

Dengan demikian, assurance dalam pelayanan paspor tidak hanya berkaitan dengan kepastian hasil pelayanan, tetapi juga dengan kepastian informasi dan alasan yang diterima pemohon selama proses berlangsung. Penguatan kebiasaan petugas dalam menjelaskan alasan di balik setiap ketentuan dapat menjadi langkah praktis untuk menjaga kepercayaan dan rasa aman pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dwi Permata Sari et al., (2026). Integritas Aparatur Dan Etika Birokrasi Sebagai Pilar Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Kelurahan 27 Ilir, Palembang. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i1.1540>
- Firdausjah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2899>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.