

EKSPLORASI PENGALAMAN WARGA NEGARA ASING DALAM PROSES PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR

EXPLORATION OF FOREIGN CITIZENS' EXPERIENCES IN THE IMMIGRATION
SERVICE PROCESS AT THE CLASS I TPI DENPASAR IMMIGRATION OFFICE

<https://10.0.205.137/tematics.v7i2.854>

Submitted: 03-12-2025 Reviewed: 12-10-2025 Published: 26-12-2025

Fahrol Firmansyah
firmansyahfahrol@gmail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Virra Wirdiningsih
nathifamr@gmail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Salsabila Andi Jani
salsabilaaj@poltekipin.ac.id
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Abstract. *This study aims to explore the experiences of Foreign Nationals (WNA) in facing the immigration process at the Denpasar Immigration Office Class I TPI. Using a qualitative phenomenological approach, data were collected through the analysis of online comments and reviews on Google Review and Instagram platforms. The findings reveal four main focus areas affecting the experiences of foreign nationals: lack of employee competence, inconsistent service, unclear information, and frequent system errors. These results indicate that employee competence, service consistency, information transparency, and technological system reliability play crucial roles in determining the quality of immigration services. The study provides recommendations for enhancing employee training, standardizing service procedures, providing clear and accessible information, and improving information technology systems to increase satisfaction and trust of foreign nationals toward immigration services in Denpasar.*

Keywords: *Foreign Nationals, Public Service, Immigration*

Abstrak. Studi ini melihat bagaimana warga negara asing (WNA) mengalami proses keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Data dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi melalui analisis komentar dan ulasan online di platform Instagram dan Google Review. Hasil penelitian menunjukkan empat faktor utama yang memengaruhi pengalaman WNA: kurangnya kompetensi pegawai, pelayanan yang tidak konsisten, informasi yang tidak jelas, dan sistem yang sering mengalami eror. Hasil ini menunjukkan bahwa elemen kompetensi pegawai, konsistensi pelayanan, transparansi informasi, dan keandalan sistem teknologi sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan keimigrasian. Studi ini memberikan saran untuk meningkatkan pelatihan pegawai, standarisasi prosedur pelayanan, penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, dan perbaikan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan WNA terhadap layanan imigrasi Denpasar.

Kata Kunci: Warga Negara Asing, Pelayanan Publik, Keimigrasian

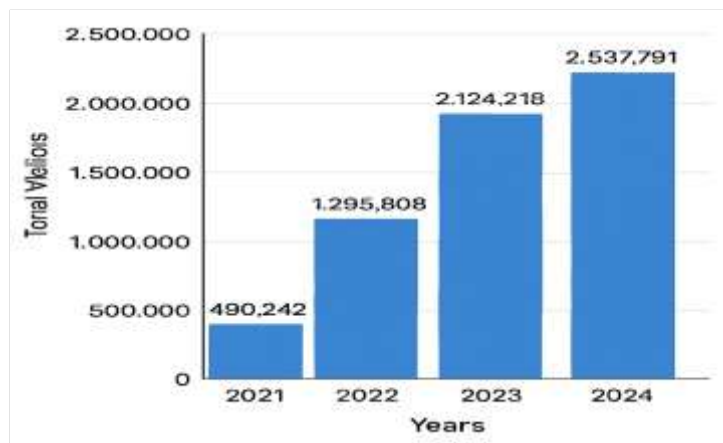


1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Secara strategis, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar berfungsi sebagai pintu gerbang utama bagi Warga Negara Asing (WNA) yang memasuki Indonesia, terutama Bali, yang menarik banyak turis. Proses keimigrasian WNA di kantor ini mencakup berbagai prosedur administratif, mulai dari pengurusan visa hingga perpanjangan izin tinggal. Menurut Sari (2019), mengingat banyaknya WNA yang tinggal di wilayah ini, pengalaman mereka dengan proses keimigrasian adalah komponen penting yang harus dipahami untuk meningkatkan pelayanan dan efektivitas sistem imigrasi. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan imigrasi yang ramah dan jelas dapat meningkatkan kepuasan WNA dan meningkatkan persepsi Indonesia sebagai negara tujuan (Putra & Wulandari, 2021).

Dalam era internet saat ini, situs web seperti Google Reviews dan media sosial seperti Instagram telah menjadi sumber informasi yang kaya dan aktual tentang bagaimana orang menggunakan layanan publik, termasuk proses keimigrasian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Smith (2020), informasi yang berasal dari ulasan dan komentar media sosial dapat memberikan gambaran yang lebih baik tentang persepsi dan masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan. Selain itu, dengan bantuan data digital ini, peneliti dapat mengakses pengalaman yang spontan dan asli, yang biasanya sulit diperoleh melalui pendekatan konvensional seperti wawancara langsung (Rahmawati, 2022). Oleh karena itu, pengumpulan data melalui Review Google dan komentar Instagram menjadi pendekatan yang relevan dan berhasil untuk menyelidiki pengalaman WNA dalam konteks keimigrasian.



Gambar 1.1 Total Warga Negara Asing yang masuk berdasarkan data dari Badan Statistika Nasional

Terlepas dari fakta bahwa beberapa penelitian telah membahas kesulitan dan pengalaman WNA selama proses imigrasi di Indonesia, perhatian terbatas pada lokasi tertentu seperti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Menurut Hidayat

(2020), penelitian sebelumnya biasanya bersifat umum dan kurang mempelajari pengalaman WNA di wilayah yang memiliki ciri-ciri khusus seperti Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah ini dengan memberikan gambaran empiris yang lebih kontekstual dan aktual tentang pengalaman WNA saat menghadapi proses keimigrasian di Denpasar, dengan menggunakan data digital yang diperoleh dari berbagai platform online. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu evaluasi dan rekomendasi bagi pihak imigrasi tentang bagaimana meningkatkan pelayanan mereka untuk memenuhi kebutuhan WNA. Kurang ramahnya petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Oleh karena itu, peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana eksplorasi pengalaman Warga Negara Asing dalam menggunakan pelayanan Keimigrasian yang telah dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Eksplorasi Pengalaman Warga Negara Asing dalam Menghadapi Proses Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar”**.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman hidup warga negara asing (WNA) selama proses keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Fokus pendekatan fenomenologi adalah pada pengalaman subjektif individu dan persepsi mereka terhadap fenomena yang mereka alami; dalam konteks ini, proses keimigrasian sangat unik dan kompleks.

WNA yang telah atau sedang menjalani proses keimigrasian di Kantor Imigrasi Denpasar dan telah meninggalkan ulasan atau komentar di Google Reviews dan Instagram adalah subjek penelitian. Untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam, teknik pengambilan sampel purposive menggunakan data yang relevan dan informatif. Jumlah data yang dianalisis biasanya berkisar antara lima belas hingga dua puluh ulasan atau komentar, sesuai dengan prinsip data saturation (titik jenuh).

Data dikumpulkan secara tidak langsung melalui:

- Google Reviews: Mengidentifikasi dan mengunduh ulasan yang relevan terkait pengalaman WNA dalam proses keimigrasian di Kantor Imigrasi Denpasar.
- Komentar Instagram: Mengumpulkan komentar dari akun resmi atau terkait yang membahas pelayanan imigrasi di Denpasar.

Data yang diperoleh akan diseleksi untuk memastikan relevansi dan keaslian pengalaman yang diungkapkan. Seluruh data akan dianonimkan untuk menjaga privasi.

3. Pembahasan

Pelayanan publik adalah komponen penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Dalam model SERVQUAL, faktor-faktor seperti keandalan (reliabilitas), daya tanggap (respon), jaminan (jaminan), empati (empati), dan bukti fisik sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Persepsi dan kepuasan pengguna layanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, konsistensi pelayanan, kejelasan informasi, dan keandalan sistem TI (Grönroos, 2007; Bovaird & Löffler, 2003). Pelayanan yang efektif dan efisien sangat penting dalam hal imigrasi untuk mendorong mobilitas internasional dan meningkatkan reputasi negara (Putra & Wulandari, 2021). Menurut ulasan online yang dikumpulkan, empat masalah utama yang dihadapi WNA selama proses keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar adalah pegawai yang tidak kompeten, pelayanan yang tidak konsisten, informasi yang tidak jelas, dan sistem yang sering bermasalah.

1. Kurangnya Kompetensi Pegawai

Kualitas pelayanan publik bergantung pada kemampuan pegawai. Dimensi jaminan (assurance) model SERVQUAL sangat menekankan betapa pentingnya pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Namun, banyak WNA mengeluhkan kurangnya kemampuan administratif dan penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris atau Jepang, menurut ulasan yang dianalisis. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, dan WNA yang membutuhkan bantuan bingung. Menurut penelitian Sari (2019), kurangnya keterampilan pegawai imigrasi dapat menyebabkan masalah komunikasi dan proses administrasi yang lebih lama, yang mengurangi kepuasan pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pegawai harus dilatih lebih baik, terutama dalam hal bahasa dan prosedur keimigrasian, agar pelayanan dapat berjalan lebih profesional dan responsif.

2. Pelayanan yang Masih Belum Konsisten

Konsistensi pelayanan sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan publik. Di Kantor Imigrasi Denpasar, ada ketidakkonsistenan dalam pelayanan; beberapa WNA melaporkan pelayanan yang lambat dan tidak responsif, sementara yang lain melaporkan pelayanan yang cukup baik dan cepat. Variasi ini dapat menyebabkan persepsi kualitas layanan yang tidak stabil dan ketidakpastian bagi WNA. Ketidakkonsistenan dalam pelayanan publik sering kali disebabkan oleh perbedaan sumber daya, beban kerja pegawai, dan kurangnya standar operasional yang jelas, menurut Bovaird dan Löffler (2003). Kantor Imigrasi harus memastikan bahwa setiap pelanggan menerima layanan yang sama dan memuaskan dengan menerapkan standar pelayanan yang konsisten dalam konteks ini.

3. Informasi yang Kurang Jelas

Pelayanan publik yang efektif memerlukan transparansi dan transparansi informasi (Kettunen & Kallio, 2020). Banyak WNA mengatakan mereka tidak memiliki informasi yang jelas tentang prosedur keimigrasian, dokumen yang harus dibawa, layanan online, dan jadwal operasional, terutama terkait hari libur Bali yang sering berubah. Ketidakjelasan ini membuat WNA bingung dan tidak nyaman, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses keimigrasian. Sebuah studi yang dilakukan oleh Rahmawati (2022) menemukan bahwa kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kemampuan untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan mudah dipahami, terutama bagi pelanggan asing yang mungkin tidak akrab dengan sistem administrasi lokal. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi harus meningkatkan komunikasi publik dengan menggunakan berbagai kanal informasi yang dapat diakses dan dipahami WNA.

4. Sistem yang Masih Sering Error

Teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, khususnya e-government (Heeks, 2006). Namun, analisis yang dikumpulkan menunjukkan bahwa sistem imigrasi Kantor Imigrasi Denpasar masih sering mengalami kesalahan teknis. Bahkan terdapat kasus di mana kegagalan sistem menyebabkan WNA kehilangan uang. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem, juga disebut keandalan sistem, adalah komponen penting yang harus dipertimbangkan saat mengembangkan layanan digital (Parasuraman et al., 1988). Ketidakstabilan sistem mengganggu administrasi dan membuat pengguna tidak percaya pada institusi. Menurut penelitian Putra dan Wulandari (2021), untuk mengurangi gangguan dan meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan investasi dalam infrastruktur teknologi yang handal dan pemeliharaan sistem secara berkala.

4. Kesimpulan

Studi ini menemukan empat masalah utama yang memengaruhi pengalaman imigrasi WNA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Mereka adalah pegawai yang tidak kompeten, pelayanan yang tidak konsisten, informasi yang tidak jelas, dan sistem yang sering bermasalah. Berdasarkan kerangka SERVQUAL, isu-isu ini terkait dengan aspek jaminan (assurance), keandalan (reliability), dan daya tanggap dalam layanan publik.

Pegawai yang tidak memiliki kompetensi, terutama dalam hal administrasi dan penguasaan bahasa asing, membuat pelanggan tidak percaya dan tidak puas dengan layanan. Ketidakkonsistenan dalam layanan menyebabkan persepsi WNA yang beragam dan tidak pasti, yang mengganggu keandalan layanan. Sistem yang sering bermasalah mengganggu efisiensi dan menurunkan kepercayaan institusi, sedangkan informasi yang tidak jelas menimbulkan kebingungan dan menghambat proses. Secara keseluruhan, keempat komponen ini berdampak negatif pada kualitas pelayanan keimigrasian dan pengalaman WNA. Pada akhirnya, ini dapat memengaruhi reputasi Kantor Imigrasi Denpasar sebagai lembaga publik.

5. Saran

1. Peningkatan Kompetensi Pegawai

- Mengadakan pelatihan rutin yang fokus pada peningkatan kemampuan administratif dan penguasaan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris dan bahasa Jepang, guna meningkatkan dimensi jaminan (assurance) dalam pelayanan.
- Mendorong pengembangan soft skills seperti komunikasi efektif dan empati agar pegawai dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan ramah.

2. Standarisasi dan Konsistensi Pelayanan

- Menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur untuk seluruh proses pelayanan, guna memastikan konsistensi dan keandalan (reliability) layanan.
- Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP serta memberikan umpan balik konstruktif kepada pegawai.

3. Peningkatan Kejelasan Informasi

- Menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses dalam berbagai bahasa melalui berbagai kanal komunikasi, seperti website resmi, media sosial, dan brosur cetak.
- Menginformasikan secara transparan mengenai persyaratan, prosedur, jadwal operasional, dan hari libur khususnya yang berkaitan dengan budaya lokal Bali, untuk meningkatkan daya tanggap (responsiveness) pelayanan.

4. Perbaikan dan Pemeliharaan Sistem Teknologi

- Melakukan upgrade dan pemeliharaan rutin pada sistem teknologi informasi yang digunakan dalam proses keimigrasian untuk meningkatkan keandalan (reliability) dan mengurangi gangguan teknis.
- Menyediakan mekanisme penanganan cepat dan transparan apabila terjadi masalah sistem, termasuk kompensasi yang adil bagi pengguna yang dirugikan.

Implementasi saran-saran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian secara menyeluruh, memperbaiki pengalaman WNA, dan memperkuat citra Kantor Imigrasi Denpasar sebagai institusi pelayanan publik yang profesional dan responsif.

Referensi

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=o5YZCgAAQBAJ>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Putri, Y., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rukmana, M., Arifin, R., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Convenience Goods Pada Konsumen Swalayan Kud Pakis. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 8(3), 73–89. www.fe.unisma.ac.id
- Yansah, riyan afri, Hartono, B., & Hariyono, M. B. (2014). Analisis kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sop ayam Pak Min Klaten di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 23(1 SE-Articles), 30–34. <https://jiip.ub.ac.id/index.php/jiip/article/view/141>