

## **IMPLEMENTASI CITIZEN'S CHARTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI DI ACEH**

**Said Amirulkamar (1), Wan Nurus Salwa (2)**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry<sup>1,2</sup>

Email Korespondensi: [said.amirulkamar@ar-raniry.ac.id](mailto:said.amirulkamar@ar-raniry.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Citizen Charter (Kontrak Pelayanan) terhadap kualitas pelayanan publik di Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui jurnal ilmiah, literatur review dan sumber terpercaya lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Citizen Charter di Aceh masih dalam tahap berkembang, dengan beberapa kemajuan signifikan di beberapa sektor, seperti pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Meskipun terdapat kemajuan positif, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi dan koordinasi antar instansi. Penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah untuk meningkatkan implementasi Citizen Charter di Aceh, termasuk meningkatkan sosialisasi dan melibatkan masyarakat secara aktif.

**Kata kunci:** Piagam Warga, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

**Abstract:** This research aims to analyze the impact of the Citizen Charter (Service Contract) on the quality of public services in Aceh. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Research data was obtained through scientific journals, literature reviews, and other trusted sources. The research results show that the implementation of the Citizen Charter in Aceh is still in the developing stage, with several significant advances in several sectors, such as the establishment of public service malls (MPP) and improving the quality of services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil). Even though there has been positive progress, there are still several shortcomings that need to be addressed, such as a lack of socialization and coordination between agencies. This research recommends several steps to improve the implementation of the Citizen Charter in Aceh, including increasing outreach and actively involving the community.

**Keywords:** Citizens' Charter, Public Services, Quality of Public Services

### **Article History :**

Received 3 Juni 2024; Revised 3 Juni 2024; Accepted 3 Juni 2024

## **PENDAHULUAN**

Gagasan Citizen charter pertama kali muncul di Inggris pada tahun 1991. Di masa itu, sektor publik Inggris tengah dilanda krisis kepercayaan publik. Citizen charter hadir sebagai solusi untuk membangun kembali kepercayaan tersebut dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik. Citizen Charter (CC) hadir sebagai sebuah komitmen tertulis dari organisasi publik kepada masyarakatnya. Komitmen ini bukan sekadar janji, tetapi lebih dari itu, citizen charter memuat standar pelayanan dan janji kinerja yang akan diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan (Enny agustina, 2018). Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan publik aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat sehingga masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya berupa pajak dan lain-lain. Jadi, standar pelayanan publik dapat dikatakan ideal ketika telah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Ketika penyelenggaraan sebuah

administrasi berjalan dengan baik, maka kebutuhan pelayanan dasar masyarakat akan terpenuhi sehingga meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Citizen charter adalah kontrak sosial antara birokrasi dan masyarakat untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang mana melalui kontrak pelayanan hak dan kewajiban masyarakat diatur secara jelas (Mudassir and Rifdan, 2023). Citizen Charter berisi informasi tentang apa yang dapat diharapkan masyarakat dari organisasi publik, termasuk hak dan tanggung jawab mereka. CC adalah dokumen yang berisi komitmen organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. CC memuat informasi tentang standar pelayanan, hak dan tanggung jawab masyarakat, serta mekanisme umpan balik dan pengaduan. CC merupakan alat yang penting untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi haruslah memiliki ciri-ciri yang sudah ditentukan, yaitu efisien, efektif, akuntabel, aksesibel dan transparan.

Aceh, dengan sejarah panjang dan budayanya yang kaya, memiliki potensi besar untuk berkembang. Namun, seperti banyak daerah di Indonesia, Aceh masih menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Beberapa masalah dan tantangan dalam pelayanan publik adalah proses pelayanan publik yang memakan waktu yang lama, kurangnya informasi (transparansi) dalam proses pelayanan publik sehingga, masyarakat tidak mengetahui dengan pasti apa yang menjadi hak mereka dalam menerima pelayanan publik. sikap dari pihak penyelenggara pelayanan yang kurang ramah dan tidak profesional serta biaya ada beberapa pelayanan yang terbilang tinggi dan tidak terjangkau bagi semua kalangan masyarakat kita.

*Saat ini Banda Aceh - Pelayanan publik mulai terganggu akibat keterlambatan pencairan APBA 2024. Di samping kendala operasional kantor, keterlambatan gaji juga mengganggu kinerja ASN dan tenaga kontrak. Kepala Ombudsman RI perwakilan Aceh, Dian Rubianty, yang ditanyai KabarAktual.id, Jumat (1/3/2024), mengatakan, permasalahan keterlambatan APBA itu bisa jadi ada potensi maladministrasi. "Namun perlu adanya telaah dokumen dan analisis terkait hal tersebut," ujarnya. Dian mengaku terus mencermati perkembangan permasalahan ini dari media. Proses penyusunan dan pengesahan RAPBA, disebutnya, merupakan ranah Eksekutif (Pemerintah Aceh) dan Legislatif (DPRA). Meski permasalahan APBA merupakan domain daerah, kata dia, namun karena sudah berdampak terhadap pelayanan publik, maka Ombudsman berupaya mendapatkan informasi. "Apalagi sudah ada laporan yang masuk terkait layanan bus Trans Koetaradja yang sudah 2 bulan ini berhenti beroperasi," kata kepala Ombudsman.*

*Terkait dengan tenaga kontrak yang belum menerima gaji, Dian menyatakan empati dan ikut merasakan kesulitan yang dihadapi oleh para tenaga honorer. Apa lagi dalam beberapa kali sidak ke unit penyelenggara layanan di bawah Pemerintah Provinsi, ia mengaku mendengarkan langsung keluhan mereka. "Karena itu Ombudsman berupaya mendapatkan informasi dari kedua belah pihak," ujar Dian Rubianty.*

*Asisten II Seda Aceh, Mawardi, mengatakan kepada awak media, bahwa seluruh proses penyusunan RAPBA 2024 dari awal hingga akhir sudah dilakukan sesuai prosedur dan ketentuan. "Ada sedikit perbedaan pendapat antara eksekutif dan legislatif yang sampai hari ini belum dicapai kesepakatan. Namun saya yakin, pasti ada solusinya," ujarnya, Jumat (1/3/2024). Dikatakan, masih ada beberapa hal yang harus dikoordinasikan dengan DPRA. Apa pun itu, kata dia, Pemerintah Aceh berharap pengesahan APBA dapat dilakukan secepatnya. Jika tidak, keterlambatan itu bakal berdampak luas ke banyak sektor. Dia memastikan, bahwa proses itu terus berjalan dan diupayakan tidak stagnan atau dibiarkan berhenti. "Ada tim yang sedang berkoordinasi, meminta difasilitasi dan sedang dalam proses. Mudah-mudahan cepat selesai," pungkasnya. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--keterlambatan-apba-mulai-ganggu-pelayanan-publik>)*

Diantara permasalahan proses pelayanan publik, seperti ketidakjelasan standar pelayanan dan permasalahan lainnya tentu memiliki dampak yang signifikan. Diantara permasalahan proses pelayanan publik, seperti ketidakjelasan standar pelayanan dan permasalahan lainnya, tentu memiliki dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu solusi yang diyakini dapat membantu mengatasi masalah ini adalah implementasi Citizen Charter. Citizen Charter, atau kontrak pelayanan adalah dokumen yang memuat janji dan komitmen penyelenggara layanan publik kepada masyarakat. Dokumen ini berisi informasi tentang standar pelayanan, hak dan kewajiban pengguna layanan, serta mekanisme pengaduan jika terjadi ketidaksesuaian.

Citizen charter merupakan kesepakatan antara pihak penyelenggara dan pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang akan dilaksanakan.

Dasar hukum pelaksanaan citizen charter secara tidak langsung sesuai berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No 25, 2009). Secara tidak langsung peraturan ini menyetujui penerapan citizen charter yang mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menyusun dan menerapkan Citizen Charter sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dasar hukum ini menjadi acuan dasar

terhadap pelaksanaan pelayanan publik ketika melakukan proses pelayanan, sehingga menciptakan pelayanan yang bermutu secara kualitas.

Dikutip dari *surya.co.id*, disebutkan bahwa citizen charter merupakan syarat utama dalam pelayanan publik. Pada situs tersebut dikatakan bahwa citizen charter menjadi aspek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini karena citizen charter merupakan pelayanan dengan melibatkan masyarakat (citizen) dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Mantan gubernur Jawa timur, *Dr.H.Soekarwo* saat menghadiri HUT ke-45 Korpri mengatakan citizen charter dikembangkan seiring adanya UU No.23 Tahun 2014 dimana pemerintah harus melibatkan dan memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan terkhususnya dalam hal pelayanan publik (*surya.co.id*). Salah satu bentuk keterlibatan masyarakat dalam menyusun kebijakan adalah jam operasional puskesmas yang di daerah Jawa timur yang beroperasi pada jam 4 sore sampai jam 10 malam karena disesuaikan dengan aktivitas masyarakat yang dominan bermata pencaharian sebagai petani.

Pemerintah jawa timur berupaya agar masyarakat yang dilayani merasa puas dan sejahtera terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu program menarik yang di terapkan di salah satu puskesmas Jawa timur, dimana jam operasional puskesmas tersebut merupakan hasil dari diskusi antar pihak pemberi pelayanan dan penerima layanan (masyarakat), yang hasil akhirnya beroperasi pada jam 4 sore sampai jam 10 malam, hal ini karena saat di pagi hari menjelang siang dominan masyarakat bekerja di ladang atau sawah sebagai petani sehingga jam kerja puskesmas disesuaikan dengan kondisi masyarakat.

Bisa disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan menciptakan masyarakat yang sejahtera. Citizen charter menjadi salah satu terobosan yang tepat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi fokus penelitian saya yaitu bagaimana penerapan citizen charter dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di aceh dan tujuannya yaitu untuk menerapkan proses pelayanan publik yang tentram dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

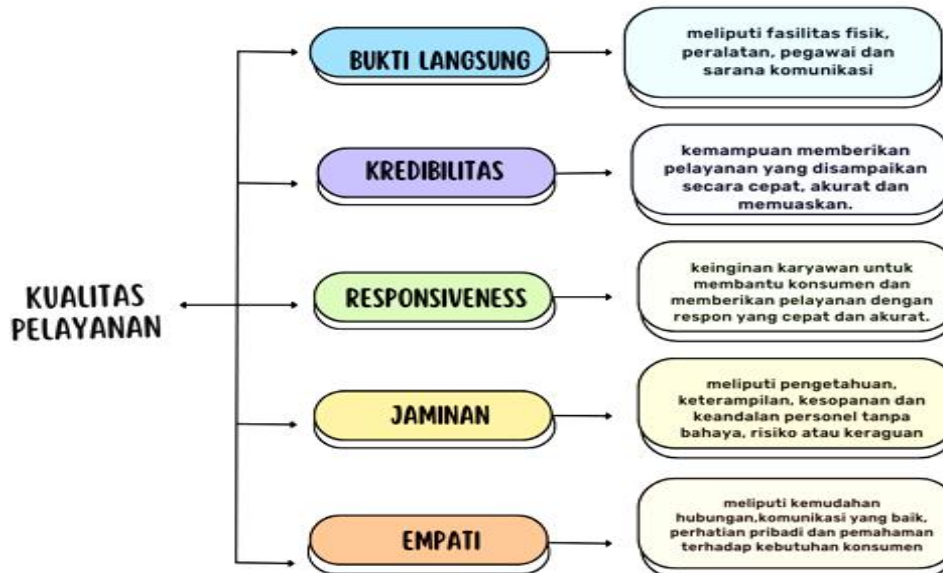
Lebih jauh lagi, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam mengakses pelayanan publik. Dengan masyarakat yang aktif berpartisipasi dalam pengawasan dan pemberian masukan, penyelenggara layanan publik akan semakin terdorong untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

#### Tinjauan Pustaka

1. Citizen's Charter : hasil kesepakatan minimal dua pihak, penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai praktik pelayanan yang ingin diwujudkan (Mudassir & Rifdan, 2023). Citizen charter juga salah satu cara pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna jasa sebagai pusat pelayanan. Citizen Charter (CC) merupakan salah satu jenis pernyataan resmi penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat pengguna/pelanggan sebagai "janji" atas mutu pelayanan publik yang akan diberikan, dan hal ini merupakan cara yang sangat strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia (Ahmad Taufiq,Joko and Hadi Purnomo). Hal ini dapat dilakukan dengan mengaitkan konsep dan gagasan besar tersebut dengan pelayanan publik, sesuatu yang sebenarnya dihadapi langsung oleh masyarakat luas. Banyak peneliti mengamati bahwa inisiatif ini tampaknya menyederhanakan urusan administrasi dan pekerjaan rutin. Sarker mengamati bahwa ada kurangnya pemahaman di kalangan pegawai negeri sipil mengenai citizen charter (Sanwar, 2021). Terdapat 5 dimensi didalam citizen charter yaitu Standar yang lebih tinggi, Keterbukaan, Informasi, Daya respon, dan Keluhan (Nirmalasari, 2021).
2. Kualitas Pelayanan : Menurut Baungart & Kaluge, kualitas adalah suatu kehebatan, kelebihan, atau keunggulan jika dibandingkan dengan yang lain (Almeida, 2016). Menurut Fandy Tjiptono terdapat lima faktor penentu kualitas dari suatu pelayanan, yaitu Tangibles (keberwujudan) dimensi ini fokus pada aspek fisik layanan publik, seperti kondisi fasilitas, peralatan dan penampilan petugas. Fasilitas yang memadai, peralatan yang modern, dan petugas yang rapi dan sopan mencerminkan kesiapan dan profesionalisme instansi dalam melayani publik. Reliability (keandalan), dimensi ini menekankan pada kemampuan instansi untuk memenuhi janji dan menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, akurat, dan konsisten. Hal ini tercermin dari ketepatan waktu penyelesaian layanan, pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan minimnya kesalahan dalam proses pelayanan. Assurance (kepastian), dimensi ini berkaitan dengan kompetensi dan keramahan petugas dalam melayani publik. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, serta menunjukkan sikap ramah dan sopan, akan membangun rasa percaya dan keyakinan masyarakat terhadap instansi tersebut. Responsiveness (daya tanggap) dimensi ini mengukur kesigapan dan kesediaan petugas dalam membantu dan melayani kebutuhan masyarakat. Kemudahan akses informasi, kelancaran proses komunikasi, dan kesediaan membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat dengan cepat dan tepat merupakan indikator dari dimensi ini. Terakhir ialah Empathy, dimensi ini menekankan pada kemampuan petugas untuk memahami dan berempati terhadap kebutuhan, perasaan, dan situasi masyarakat yang dilayani. Petugas yang menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kondisi masyarakat akan menciptakan pengalaman

pelayanan yang lebih humanis dan berkesan (Manurung and Demsi Minar, 2019). Penerapan lima dimensi SERVQUAL secara konsisten dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, unggul, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan diterapkannya citizen charter diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan berkualitas yang tersedia bagi masyarakat (Riskasari and Hamrun, 2017).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima faktor yang harus dimiliki suatu kantor atau pegawai (Minar, 2019), yaitu :



Sumber : Internet

**Gambar 1.** Kuliatas Pelayanan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti, dalam hal ini terkait implementasi citizen charter. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai sumber data dari literature review, jurnal, buku dan website resmi, serta sumber-sumber terpercaya lainnya seperti media massa, laporan resmi dan situs web untuk mendapatkan informasi yang aktual dan relevan. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis konten dan literature review. Penulis menggunakan bahan-bahan dan sumber-sumber yang terdapat studi teoritis dan ide-ide kreatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kebijakan Citizen Charter Di Aceh

Desentralisasi sebagai pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada daerah, menjadi kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan akuntabel. Hal ini dapat dicapai dengan penerapan kontrak pelayanan atau citizen charter, sebuah komitmen publik dari penyelenggara layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel. kontrak pelayanan ini merupakan pedoman bagi penyedia layanan dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini mencakup standar layanan, persyaratan, biaya, prosedur dan keluhan atau pengaduan. Masyarakat juga berhak mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.

Penerapan desentralisasi dan kontrak layanan menawarkan beberapa keuntungan. Hal tersebut antara lain meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui standar pelayanan yang jelas dan terukur, mendorong penyedia layanan untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan informasi tentang proses dan mekanisme layanan sehingga penyedia layanan dapat dipantau dan dimintai pertanggungjawaban. Kemudian, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam persiapan dan evaluasi kontrak pelayanan menciptakan rasa tanggung jawab bersama atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Penerapan Citizen Charter atau Kontrak Pelayanan di Aceh memiliki landasan hukum yang kuat yaitu mengenai penyelenggaraan administrasi publik, yaitu Qanun Nomor 8 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Mal, 2020). Qanun ini memuat berbagai ketentuan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh. Sehingga secara tidak langsung Qanun nomor 8 Tahun 2008 menjadi landasan penting bagi penerapan Citizen Charter di Aceh dalam hal :

- a) Memperkuat komitmen pemerintah Aceh untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel. Qanun ini menekankan bahwa penyedia layanan di Aceh wajib memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat
- b) Menetapkan standar pelayanan public, Qanun ini mewajibkan penyedia layanan untuk menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur. Standar pelayanan ini harus mencakup indikator kinerja yang dapat diukur dan dipantau.
- c) kontrak layanan, qanun ini mewajibkan penyedia layanan untuk mengadakan kontrak layanan yang mencakup standar layanan, persyaratan, biaya, prosedur, dan mekanisme pengaduan.
- d) Membangun mekanisme pengaduan, Qanun ini mewajibkan penyedia layanan untuk menyiapkan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat yang merasa dirugikan terhadap pelayanan publik dapat menyampaikan pengaduan melalui mekanisme yang disediakan.

## **2. Standar Pelayanan Publik**

Berdasarkan landasan dasar penyelenggaraan Pelayanan publik yakni Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan seperangkat kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun aturan dalam undang-undang merupakan aksi lanjut dari amanat konstitusi kepada penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan di dalam masyarakat. Biasanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, ada 12 asas penting yang dijadikan pedoman yaitu :

- a) Kepentingan umum, asas ini menekankan bahwa penyelenggara layanan publik harus memprioritaskan kebutuhan dan aspirasi masyarakat saat merumuskan dan melaksanakan kebijakan pelayanan publik, bukan kepentingan pribadi atau golongan tertentu.
- b) Kepastian hukum, asas ini memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas dan tegas. Tujuan dari asas ini adalah untuk mencegah penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sewenang-wenang dan membuat masyarakat percaya bahwa mereka dapat mendapatkan pelayanan publik dengan tepat.
- c) Keseimbangan hak dan kewajiban, asas ini menegaskan bahwa setiap orang yang mendapatkan layanan publik memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Hak-hak termasuk mendapatkan layanan yang baik, informasi yang lengkap, dan penyelesaian keluhan yang efektif. Sementara itu, kewajiban termasuk mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku, dan menjaga dan merawat sarana layanan publik.
- d) Profesionalisme, atas dasar ini, penyelenggara layanan publik harus memiliki kompetensi, keahlian, dan etika profesional dalam menjalankan tugasnya. Mereka harus selalu mengedepankan integritas, akuntabilitas, dan transparansi saat melayani masyarakat.
- e) Partisipatif, asas ini mendorong masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik. Masyarakat berhak untuk menyarankan, memberikan masukan, dan mengkritik penyelenggaraan pelayanan publik.
- f) Persamaan perlakuan, asas ini menjamin bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan agama, suku, ras, gender, atau kondisi fisik lainnya. Dalam proses pelayanan publik, setiap orang akan diperlakukan dengan hormat dan bermartabat.
- g) Keterbukaan, asas ini mewajibkan penyelenggara layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat, termasuk jenis layanan yang tersedia, persyaratan dan prosedur layanan, biaya layanan, dan mekanisme pengaduan.
- h) Akuntabilitas, asas ini menekankan bahwa penyelenggara layanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan publik kepada masyarakat dan negara. Penyelenggara layanan publik harus memberikan laporan kinerja mereka secara teratur dan terbuka kepada publik.
- i) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok yang rentan, asas ini bertujuan untuk menjamin akses yang mudah dan nyaman bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan perempuan hamil, dalam memperoleh layanan publik.
- j) Ketepatan waktu dan kecepatan, menurut asas ini, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien tanpa menunggu lama.
- k) Kemudahan, asas ini menekankan bahwa proses pelayanan publik harus sederhana dan semudah mungkin bagi masyarakat. Persyaratan dan prosedur harus mudah dipahami dan dipenuhi, dan sistem harus ramah pengguna.

- l) Keterjangkauan, asas ini memastikan bahwa pelayanan publik dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat di daerah terpencil, dan bahwa biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dan terjangkau bagi masyarakat (Maani, 2010).

Keberadaan 12 asas ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan menerapkan asas-asas ini secara konsisten, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat semakin optimal dan memberikan manfaat nyata bagi seluruh masyarakat. Konsep citizen charter juga sejalan dengan penerapan pelayanan publik. Yaitu pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat dari pelayanan. Artinya, Citizen Charter bertujuan untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik dan mengakomodasi hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

Konsep citizen charter ini adalah pelayanan kerakyatan jika disederhanakan. Menurut konsep citizen charter, peran hak dan kewajiban masyarakat sangat penting. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan kepentingan penyelenggara sebagai dasar utama. Selanjutnya, kesepakatan ini akan menjadi standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3. Perubahan Praktik Pelayanan Dengan Citizen's Charter**

Pelayanan publik bergantung pada moral penyelenggara negara. Artinya, keberhasilan penyelenggara pelayanan publik bergantung pada kapasitas dan kemampuan penyelenggara. Digitalisasi pelayanan publik adalah salah satu contoh nyata dari citizen charter. Segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan dilakukan secara elektronik atau melalui penggunaan media. Peningkatan kualitas layanan ini membantu penyelenggara dan pengguna. Karena itu, perbaikan dan inovasi sistem digital menjadi penentu keberhasilan pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik saat ini mulai diterapkan tidak hanya di pemerintah pusat tetapi juga di pemerintahan desa.

Beberapa daerah termasuk aceh memanfaatkan peluang ini dan mencoba mengembangkan pengelolaan pelayanan publik yang partisipatif melalui pengembangan kontrak pelayanan atau citizen charter. Dalam kontrak pelayanan, warga dan pemangku kepentingan sama dalam berbagai hal penting dalam pemberian layanan, seperti waktu, biaya, metode layanan, serta hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan. Perkembangan kontrak layanan ini akan membawa perubahan pada praktik pelayanan publik di aceh.

Pengelolaan pelayanan publik berdasarkan kontrak pelayanan mengasumsikan bahwa pelayanan publik merupakan usaha bersama antara warga pengguna, kelompok kepentingan dan birokrasi pelayanan. Karena pelayanan publik bersifat sharing, maka pelaksanaannya harus berdasarkan kesepakatan antar pemangku kepentingan, bukan dipaksakan secara sepihak oleh birokrasi negara. Warga negara dan kelompok kepentingan mempunyai hak untuk berpartisipasi dalam produksi jasa bersama dengan birokrasi penyedia jasa.

Kemudian, manajemen pelayanan berbasis kontrak pelayanan juga mengakui bahwa warga negara dan birokrasi pemberi pelayanan mempunyai hak dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik yang harus dihormati oleh semua pihak. Selama ini peraturan pemberian pelayanan hanya untuk kepentingan birokrasi penyelenggara pelayanan publik. Hak-hak sipil tidak diakui, apalagi dihormati, dalam pelayanan publik. Dalam kontrak pelayanan, warga negara dan birokrasi negara yang memberikan pelayanan, mengakui hak dan kewajibannya.

Selain itu manajemen layanan berbasis kontrak pelayanan juga mengakui bahwa hubungan antara warga pengguna layanan dan birokrasi yang memberikan layanan publik yang bersifat setara. Biasanya, birokrasi penyedia layanan mempunyai kewenangan penuh untuk mendefinisikan dan mengatur praktik penyedia layanan publik, sedangkan warga Negara sebagai pengguna layanan diperlakukan sebagai konsumen pasif (Maani, 2010).

Manajemen kontrak pelayanan dapat membuat kedua posisi menjadi simetris. Keduanya mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan mudah diakses oleh warga negara sehingga kesejahteraan masyarakat dapat terlaksana secara efektif. Keduanya juga bertanggung jawab atas suksesnya suatu pelayanan publik, karena pelayanan publik merupakan urusan bersama antara birokrasi yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang memanfaatkannya, walaupun perannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbeda.

### **4. Penerapan Citizen's Charter Di Aceh**

Sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membangun pemerintahan yang bersih dan akuntabel, sehingga pelaksanaan Citizen Charter adalah langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berorientasi pada masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, Aceh telah melihat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan konstitusi Masyarakat. Semakin banyak instansi pemerintah yang menerapkan Citizen Charter, semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa Citizen Charter memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Aceh.

a) Mal Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang prima, mudah diakses, dan berfokus pada kepuasan pengguna adalah kebutuhan masyarakat di era modern yang penuh tuntutan. Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah solusi inovatif untuk memenuhi aspirasi tersebut. Ini juga menunjukkan komitmen nyata pemerintah untuk mewujudkan Citizen Charter. Mal Pelayanan Publik bukan sekadar tempat, melainkan simbol transformasi pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat di mana semua kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, termasuk juga Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan perusahaan swasta dapat beroperasi (Denny Wias, 2022).

Landasan pembentukan Mal pelayanan Publik di Kota Banda Aceh tercantum dalam Qanun Kota Banda Aceh 32 Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota Nomor 56 tahun 2016 Tentang susunan Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banda Aceh (Bupati, 2016).

Adanya kebijakan Walikota Banda Aceh terkait Mal Pelayanan Publik Aceh terjadi karena Pemerintah Kota Banda Aceh diberi otoritas untuk mengatur dan mengurus semua urusan publik, kecuali urusan pemerintah nasional, politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, keuangan, dan bidang agama tertentu (Wias, 2022). Selain itu, sistem pelayanan publik Kota Banda Aceh diatur oleh Peraturan Walikota (PERWAL) Nomor 35 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota (PERWAL) Nomor 24 November 2017 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan dari pemerintah Aceh, termasuk Mal Pelayanan Publik (Wias, 2022).

Kualitas pelayanan menjadi fokus utama di Mal pelayanan publik, di mana berbagai instansi pemerintah terintegrasi dalam satu tempat untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Lebih dari itu, Mal pelayanan publik adalah *incarnation* dari citizen charter, sebuah janji pemerintah untuk memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat. Di Mal pelayanan publik, hak-hak masyarakat dilindungi dan kebutuhan masyarakat diprioritaskan. Mal pelayanan publik adalah bukti nyata bahwa pemerintah hadir untuk melayani dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Tidak hanya mengubah perspektif orang tentang pelayanan publik, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap komitmen pemerintah untuk melayani dengan sepenuh hati. Pengalaman baru dalam mengelola berbagai keperluan administratif dengan mudah, cepat, dan nyaman dengan Mal Pelayanan Publik dan mulai era baru pelayanan publik. Mal pelayanan publik adalah bukti nyata bahwa pemerintah benar-benar berkomitmen untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Menariknya, Mal Pelayanan Publik (MPP) tidak hanya membuat pelayanan publik lebih cepat, lebih mudah, dan lebih transparan. Mal pelayanan publik juga menjadi simbol kesetaraan dalam akses pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk *penyandang disabilitas*. Menurut Kasubag Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, ada banyak fasilitas yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas, termasuk lift, kursi roda, tongkat, jalur khusus untuk disabilitas, dan parkir khusus untuk disabilitas (Ulsyafa, 2023). Untuk saat ini, Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh di bagian pengurusan perizinan sangat membantu penyandang disabilitas dalam melakukan proses pelayanan publik dengan menyediakan fasilitas khusus mereka. Misalnya, ada counter khusus untuk penyandang disabilitas dan ruang tunggu berbeda dengan non-disabilitas.

Selain itu, ada juga *counter* layanan publik yang sangat membantu penyandang disabilitas melakukan proses pelayanan publik, terutama dengan *counter prioritas*, di mana penyandang disabilitas sebagai pengguna yang ingin melakukan pelayanan publik dapat mengetahui persyaratan apa yang diperlukan untuk melakukan proses seperti pembuatan ktp, perizinan, dan sebagainya (Ulsyafa, 2023).

Sekarang, penyandang disabilitas dapat mengakses berbagai layanan dengan mudah, nyaman, dan bermartabat. Ini adalah bukti komitmen nyata pemerintah untuk mewujudkan kesetaraan dalam akses pelayanan publik. Ada banyak fasilitas dan layanan yang ramah disabilitas di Mal pelayanan publik. Mal pelayanan publik menjadi pelopor dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan ramah bagi semua, menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya melayani tetapi juga menghargai keberagaman dan kebutuhan setiap orang.

Namun meskipun begitu, masih terdapat beberapa kekurangan di mal pelayanan publik yang perlu untuk terus diperbaiki seperti penggunaan sarana dan prasarana *lift* di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh yang belum memiliki kode tersendiri untuk tuna netra dan penyandang disabilitas. Selain itu juga ada dari sisi layanan komunikasi, dimana Mal pelayanan publik kota Banda Aceh belum memiliki staf khusus yang *disertifikasi* untuk membantu penerima layanan, terutama penyandang disabilitas *tuna wicara* dan *tuna rungu*, sehingga mereka masih harus berkomunikasi menggunakan *bahasa tubuh* (Ulsyafa, 2023). Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, Mal Pelayanan Publik telah membuktikan komitmen nyata pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan Mal pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Diperlukan kerjasama dan partisipasi dari semua pihak baik pemerintah, instansi terkait, maupun masyarakat untuk mewujudkan Mal pelayanan publik yang ideal.

b) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)

Instansi lainnya terhadap implementasi Citizen Charter di Aceh adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh. Ada kemungkinan bahwa lembaga pemerintah lainnya di Aceh akan mengikuti jejak Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam menerapkan Konstitusi Masyarakat. Berdasarkan dialektis.com Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh, Dra. Emilah Sofayana mengatakan bahwa survey masyarakat terhadap kepuasan pelayanan masyarakat sangat baik dan tinggi hal tersebut disampaikan dalam forum grup discussion (FGD) terkait penyusunan standar pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh. Berdasarkan UU nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dan juga UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, tujuan standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian dengan meningkatkan kualitas dan kinerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi yang telah dilakukan Disdukcapil seperti perekaman secara mobile ke lembaga masyarakat, rumah sakit jiwa, panti jompo dan Gampong serta ada juga program PELITA HATI (Pelayanan Online Akta Kelahiran Terintegrasi) dan program menarik lainnya seperti program pelangi dan program jebol untuk layanan online (Dialektis.com). Disdukcapil Kota Banda Aceh membuat standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan yang mereka berikan. Standar ini mencakup persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya layanan. Standar ini diumumkan kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti website, media sosial dan papan pengumuman. Selain itu, Untuk menerima keluhan dan saran masyarakat terkait pelayanan yang mereka berikan, Disdukcapil Kota Banda Aceh membuka saluran pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui berbagai media, seperti telepon, email, dan website.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu dihadapi dalam penerapan Citizen Charter di Aceh. Tantangan tersebut antara lain kurangnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sumber daya, dan budaya birokrasi yang masih kuat. Berdasarkan survey masyarakat pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Barat, Dari hasil survey diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan, akan tetapi karena Persyaratan merupakan unsur yang mutlak harus dipenuhi untuk setiap dokumen yang akan diurus, maka persyaratan ini di mudahkan dengan mengisi formulir SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) dari pemohon dalam mengurus Dokumen Kependudukan (Disdukcapil Aceh barat, 2022). Oleh karena itu masih banyak aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan perlu komitmen yang kuat dari semua pihak untuk menjadikan Citizen Charter sebagai instrumen efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Aceh.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji implementasi Citizen Charter di Aceh dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Citizen Charter masih dalam tahap berkembang, dengan beberapa kemajuan signifikan di beberapa sektor, seperti pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Meskipun terdapat kemajuan positif, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diatasi. Kurangnya sosialisasi Citizen Charter kepada masyarakat dan antar instansi pemerintah menjadi salah satu hambatan utama. Selain itu, koordinasi antar instansi terkait implementasi Citizen Charter masih perlu diperkuat. Di sisi lain, komitmen pemerintah Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Citizen's Charter patut diapresiasi.

Upaya pelatihan aparatur sipil negara, penyediaan infrastruktur yang memadai, dan pemanfaatan teknologi informasi menunjukkan keseriusan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Dengan implementasi Citizen Charter yang lebih efektif dan efisien, diharapkan kualitas pelayanan publik di Aceh dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut terkait implementasi Citizen Charter di sektor-sektor lain, serta analisis dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja pemerintah daerah.

## REFERENSI

- M., & Minar, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 1(1), 33. <https://doi.org/10.32897/jemper.v1i1.127>
- Agustina, E. (2018). *PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS BAGI MASYARAKAT Oleh*. 5(1). <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournal/s/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- Bupati, P., Rappang, S., Ruang, P., Perhubungan, D. A. N., & Rappang, K. S. (2016). *2016 tentang Pembentukan*.
- Indonesia. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG*



PELAYANAN PUBLIK. 2(5), 255. ???

- Maani, K. D. (2010). Citizen Charter : Terobosan Baru dalam Penyelenggaraan Layanan Publik. *Tingkap*, VI(2), 35–52.
- Mal, B. (2020). *TAHUN 2008 (12 Qanun)*. 2006(01).
- 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>
- 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.
- Riskasari, R., & Hamrun, H. (2017). Penerapan Kontrak Pelayanan (Citizen Charter) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 91. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4953>
- Rizky, A. (2022). *Dialeksis.com*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Sanwar, M., Bhuiyan, J., & Shamimhosen, D. &. (2021). *The Role of Citizen Charter in Accelerating Public Service Delivery in Land Management: A Case Study of Upazila Land Offices Research Team Members Joint Project Directors : Mohammad Mamun Declaration of Originality*. February 2021.
- Sipil, P., Barat, K. A., Kepuasan, S., & Skm, M. (2022). *HASIL*.
- Sur, C. (2016). *Surya.co.id*. 9(2), 10. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
- Taufiq, A., Joko, ;, & Purnomo, H. (n.d.). *Citizen Charter Implementation at Soko Community Health Center, Tuban Regency*. 22. <https://jurnal.idfos.or.id>
- Ulsyafa, U. (2023a). Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum ...*, 1. [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/1/Ula Ulsyafa%2C 19080226%2C FISIP%2C IAN.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/1/Ula%20Ulsyafa%2C%20FISIP%2C%20IAN.pdf)
- Ulsyafa, U. (2023b). Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum ....* [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/1/Ula Ulsyafa%2C 19080226%2C FISIP%2C IAN.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/1/Ula%20Ulsyafa%2C%20FISIP%2C%20IAN.pdf)
- Wias, D. (2022). Kebijakan Walikota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 7, 1–18. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/18798%0Ahttp://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/download/18798/9164>