



Evaluasi Kinerja Pegawai Berdasarkan Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Karawang Periode Mei 2023

Dwi Rahmadia Putri¹, Puji Isyanto², Dini Yani³

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Korespondensi penulis: Mn20.dwiputri@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, puji.isyanto@ubpkarawang.ac.id², diniyani@ubpkarawang.ac.id³

Abstract. *This study aims to determine the level of public satisfaction with public services Immigration Office Class I Non TPI Karawang. This research is a type of descriptive research. This research was conducted at the Non-TPI Karawang Class I Immigration Office in May 2023. The data collection technique was carried out by filling out a QR Code-based questionnaire in collaboration with the Legal and Human Rights Research and Development Agency. And from the results of this study it can be seen that the Community Satisfaction Index (IKM) for Class I Non-TPI Karawang Immigration Office services received a Very good predicate.*

Keywords: *Public Service, Community Satisfaction Index, Employee Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang pada bulan Mei 2023. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode pengisian kuesioner berbasis QR Code yang bekerjasama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM. Dan dari hasil penelitian ini terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang mendapatkan predikat Sangat baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik pada instansi pemerintah selalu dituntut untuk sesuai memenuhi harapan-harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah diharuskan melakukan evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanannya secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dalam proses memberikan pelayanan untuk masyarakat. Evaluasi tersebut dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dengan cara melakukan penilaian kinerja melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah.

Hadirnya pemerintah sebagai organisasi publik dengan memiliki wewenang yang kuat juga fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik secara lnsung kepada masyarakat. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakat merupakan implementasi dari esensi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengacu pada judul dan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana evaluasi kualitas pelayanan di kantor imigrasi karawang berdasarkan informasi pelayanan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, biaya penerbitan paspor serta respon petugas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan pada kantor imigrasi karawang.

KAJIAN TEORI

Kinerja Pegawai

Menurut Robbins Kinerja yaitu hasil yang dicapai oleh karyawan berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Silaen et al., 2021). Sedangkan menurut Wibowo, kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai seseorang dari pekerjaannya tersebut (Silaen et al., 2021).

Menurut Robbins, ada 5 indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu (Silaen et al., 2021):

a. Kualitas Kerja

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.

b. Kuantitas Kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

c. Ketepatan Waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

d. Efektifitas

Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.

e. Komitmen

Tingkat di mana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya.

Proposisi

Hasil pernyataan survei kuisisioner merupakan jawaban asli dari masyarakat yang telah selesai menjalani proses keimigrasiannya atau masyarakat yang sudah selesai mengambil paspor. Penyebaran survei ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode fenomenologi. Metode fenomenologi merupakan suatu ilmu yang mempelajari bagaimana individu secara subjektif merasakan pengalaman dan memberikan makna dari fenomena tersebut. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menjelaskan suatu kondisi atau fenomena khusus tanpa memilih faktor-faktor atau variabel tertentu. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan beberapa disiplin ilmu dan materi serta memerlukan pemahaman yang mendalam tentang Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tersebut.

Menurut pernyataan sebelumnya maka metode penelitian ini dipilih karena penulis ingin menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada masyarakat, serta upaya yang akan dilakukan oleh instansi untuk menjadikan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang menjadi pelayanan dengan kualitas yang prima. Penulis menggali data dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh

pegawai Kantor Imigrasi Karawang, dan dari data yang diberikan oleh masyarakat inilah penulis dapat mengetahui secara menyeluruh bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang kepada masyarakat.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian menggunakan teknik Observasi, Wawancara serta Dokumentasi, dengan rincian waktu dan lokasi pelaksanaannya sebagai berikut:

Hari : Senin sd Jumat
Waktu : 08.00 sd 15.00 WIB
Tempat : Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang

HASIL DAN PEMBAHASAN

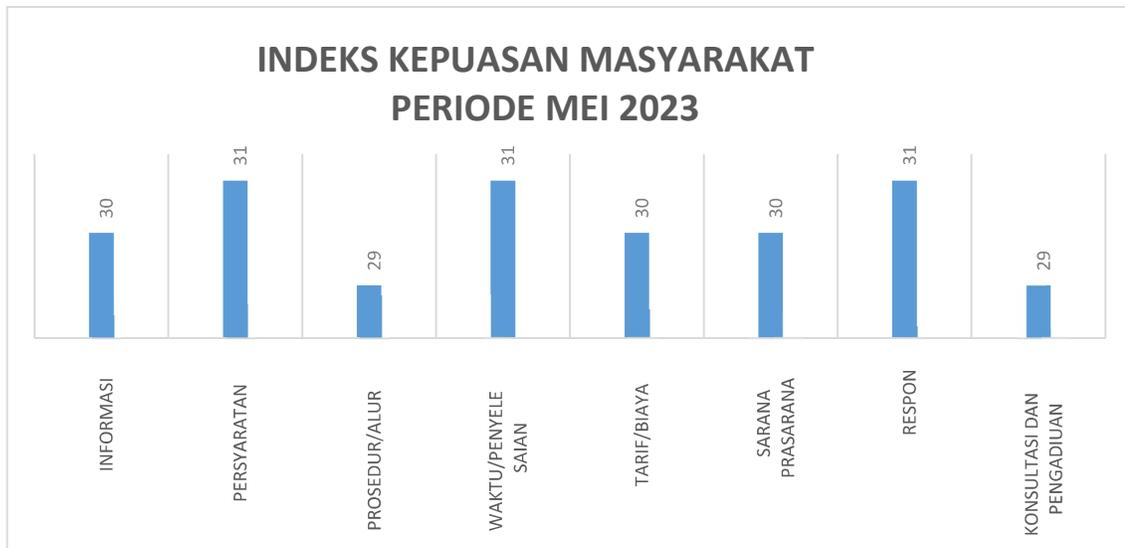
Hasil Penelitian

a. Profile Instansi

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat yang berada di Kabupaten Karawang. Moto dari Kantor Imigrasi Karawang adalah “Melayani dengan setulus hati”. Kantor Imigrasi Karawang juga memiliki Janji Layanan yaitu, Kepastian persyaratan, Kepastian biaya dan Kepastian waktu penyelesaian.

b. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan merupakan hasil survei dari Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan atas kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Pada tanggal 01 Mei sampai dengan 31 Mei 2023 penulis berhasil mengumpulkan 31 responden yang bersedia mengisi survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Responden yang bersedia mengisi survei merupakan masyarakat atau pemohon yang sudah selesai menjalani proses keimigrasiannya, lebih tepatnya masyarakat yang sudah selesai mengambil paspor. Pada survei kuisioner terdapat 13 point yang 8 diantaranya merupakan pernyataan-pernyataan terkait indeks kepuasan masyarakat, dan sisanya merupakan tentang indeks persepsi korupsi. Berikut merupakan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode Mei 2023:



Gambar 1 - Indeks Kepuasan Masyarakat periode Mei 2023

Pembahasan

Berdasarkan uraian diatas merujuk pada indikator yang disampaikan oleh Robbins, ada lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, serta komitmen (Silaen et al., 2021). Dan dilihat dari hasil survei yang penulis lakukan terdapat 30 orang dari 31 orang responden sangat setuju jika informasi yang diberikan oleh kantor imigrasi karawaiyng tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, persyaratan pelayanan yang diinfomasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dan seluruh responden yaitu 31 orang setuju akan pernyataan ini, prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah untuk diikuti sedikitnya ada 29 orang dari 31 responden setuju bahwa prosedur/alur mudah diikuti, lalu jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang ditetapkan terdapat seluruh responden setuju akan pernyataan ini, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan ada 30 orang setuju akan pernyataan ini, 30 orang responden setuju akan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang diberikan mudah untuk digunakan, 31 orang responden setuju akan petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan sangat cepat, dan pernyataan yang terakhir yaitu layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah diakses terdapat 29 orang dari 31 orang responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan dari pernyataan pernyataan tersebut kantor imigrasi karawang berhak mendapatkan predikat sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Karawang terhadap masyarakat yang sedang mengurus dokumen keimigrasiannya. Dan berdasarkan survei yang penulis lakukan dengan menyebarkan kuisioner berbasis QR Code yang bekerja sama dengan Balitbangham, sedikitnya ada 31 orang responden yang bersedia untuk mengisi survei tersebut pada periode Mei 2023. Hasil dari survei tersebut membuktikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap masyarakat yang sedang mengurus dokumen keimigrasiannya dibuktikan dengan 3 poin dari 8 pernyataan terisi sangat baik oleh 31 orang pemohon, 3 dari 8 pernyataan sangat baik dari 30 orang pemohon dan 2 poin terisi sangat baik oleh 29 orang pemohon. Adapun saran yang penulis berikan yaitu salah satunya dengan tetap konsisten dengan keramahannya dan lebih cepat lagi dalam merespon pengaduan.

DAFTAR REFERENSI

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32
- Guntur, W. (2023). Laporan Analisis Data Dan Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) & Indeks Persepsi Korupsi (Ipk) Terhadap Layanan Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Karawang Periode Januari 2023
- Laricha, L., & Kosasih, W. (2018). PENGUKURAN DAN ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(1).
- Parwanti, L. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya)
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56-61.
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(2), 422-428.

- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., & Tanjung, R. (2021). *KINERJA KARYAWAN*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wulandari, N. (2020). Pengaruh Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)(Studi Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).