

**Penerapan Sistem Penilaian E-Kinerja dalam Perspektif Indeks
Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang**

¹Dwi Rahmadia Putri, ²Enjang Suherman, ³Laras Ratu Khalida

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Buana Perjuangan Karawang

mn20.dwiputri@mhs.ubpkarawang.ac.id, enjangsuherman@ubpkarawang.ac.id,
laras.ratu@ubpkarawang.ac.id

ABSTRACT

Employee performance assessment serves as a crucial tool in gauging individual effectiveness and contribution, while also providing feedback and development strategies to enhance future performance and productivity. The Karawang Immigration Office has implemented an e-performance appraisal system that takes into account the public satisfaction index. This system incorporates data from public satisfaction surveys, employee performance data, and regulatory data as inputs. The assessment process utilizes a scoring method tailored to the employee's performance indicators. This research aims to explore the e-performance appraisal system at the Karawang Immigration Office from the public satisfaction perspective. Employing a qualitative descriptive approach, the study utilizes three data collection methods: interviews, observations, and document studies. The findings indicate that the implementation of the e-performance appraisal system based on the public satisfaction index at the Karawang Immigration Office has been successful. The system encourages improved employee performance and public satisfaction with the Karawang Immigration Office.

Keywords: E-performance appraisal, Karawang Immigration Office

ABSTRAK

Penilaian kinerja pegawai adalah alat penting untuk mengukur efektivitas dan kontribusi individu, serta memberikan umpan balik dan strategi pengembangan untuk meningkatkan performa dan produktivitas di masa depan. Kantor Imigrasi Karawang telah menerapkan sistem penilaian e-kinerja perspektif indeks kepuasan masyarakat. Sistem ini memberikan *input* berupa data hasil survei kepuasan masyarakat, data kinerja pegawai, dan data peraturan perundang-undangan. Proses penilaian dilakukan dengan menggunakan metode skoring yang disesuaikan dengan indikator kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem penilaian e-kinerja di Kantor Imigrasi Karawang dilihat dari perspektif kepuasan masyarakat. Penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan tiga metode pengumpulan data: wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem penilaian e-kinerja perspektif indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Karawang telah berjalan dengan baik. Sistem ini mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Karawang.

Kata kunci: Penilaian e-kinerja, Kantor Imigrasi Karawang

PENDAHULUAN

Pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat adalah hal yang kompleks dan melibatkan sejarah, evolusi, dan tantangan yang beragam. Evolusi peran

Pemerintah dalam masyarakat telah berkembang seiring waktu. Konsep pelayanan publik telah mengalami perubahan signifikan dari model birokratis tradisional hingga pendekatan yang lebih berorientasi pada masyarakat, melibatkan upaya untuk memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah merupakan sebuah entitas publik yang memiliki kewenangan yang signifikan dan bertugas serta berkomitmen untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Berdasarkan definisi Sinambela, Pelayanan publik merupakan suatu konsep yang merujuk pada sekelompok aktivitas yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan oleh pemerintah (penyelenggara negara) dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Erlianti et al., 2019). Setiap warga negara memiliki hak dan kebutuhan yang harus dipenuhi melalui layanan publik yang menjadi tanggung jawab negara.

Prinsip pelayanan publik tertanam dalam Undang-Undang 1945, yang memuat mandat bagi negara untuk melayani seluruh warganya, baik warga negara maupun penduduk, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan seluruh kesejahteraan publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), menyatakan 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 (Peraturan Pemerintah RI, 2009).

Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan publik, dihadapkan pada tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar sejalan dengan ekspektasi masyarakat dan mencapai standar yang optimal. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 38 ayat (1), yang mewajibkan penyelenggara layanan publik untuk melakukan penilaian kinerja secara berkala. Oleh karena itu, evaluasi kinerja layanan publik menjadi sebuah langkah krusial yang perlu dilakukan secara rutin oleh pemerintah. Tujuan utama evaluasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam sistem dan proses yang ada.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja dengan metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM yaitu instrumen yang dirancang untuk mengukur secara sistematis dan objektif persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Contohnya, di kantor imigrasi Karawang, IKM telah dijadikan sebagai bagian dari indikator penilaian kinerja pegawai. Sebagai Instansi Pemerintah kantor imigrasi Karawang telah meraih predikat wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM), dalam rangka mempertahankan predikat tersebut kantor imigrasi Karawang memberikan transparansi dalam manajemen penilaian kinerja pegawai yang merupakan Sistem penilaian kinerja pegawai yang terstruktur dan terukur dengan menggunakan kuesioner QR Code yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai evaluasi kinerja pegawai.

Kantor imigrasi Karawang tidak sedikit mendapati keluhan dari masyarakat terkait berbagai masalah termasuk ketidakpastian dalam proses pengajuan izin tinggal, antrean panjang yang memakan waktu, serta birokrasi yang rumit. Para pemohon juga sering mengeluhkan kurangnya informasi yang memadai mengenai persyaratan dan prosedur keimigrasian, yang menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pengisian formulir. Keluhan-keluhan tersebut biasanya dibuat pemohon melalui sosial media *DM* atau komentar Instagram atau Google Review Kantor Imigrasi Karawang. Sementara itu Kantor Imigrasi Karawang selalu memberikan kesempatan pada pemohon yang sedang mengurus dokumen keimigrasiannya untuk mengisi Kuesioner QR Code yang bekerja sama dengan Balitbangkumham untuk menilai atau mengevaluasi pelayanan yang diberikan petugas kepada pemohon. Berikut penulis lampirkan bukti keluhan berdasarkan Google Review kantor imigrasi Karawang per Oktober 2023:



Gambar 1. Google Review (Sumber Daya Manusia)

Berdasarkan gambar 1 di atas, terlihat bahwa pemohon atau yang bersangkutan sedang menunggu proses pengambilan paspor dan masyarakat menilai pelayanan kantor imigrasi Karawang kurang memuaskan. Pemohon tersebut merasa bahwa pegawai memberikan pelayanan yang tidak ramah dan proses pelayanan berlangsung dengan waktu yang lama. Hal ini juga tercermin dari penilaian satu bintang yang diberikan pada laman Google Review Kantor Imigrasi Karawang. Di sisi lain, hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibagikan melalui akun media sosial Instagram @imigrasi_karawang menunjukkan penilaian yang berbeda, di mana pemohon memberikan penilaian sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut ini disertakan hasil indeks kepuasan masyarakat per Oktober 2023:



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Oktober 2023

Berdasarkan kedua aspek yang di atas, baik Google Review maupun Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat perbedaan pandangan di antara keduanya. Pada ulasan Google Review, para pengguna atau pemohon cenderung menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan dan aspek lainnya di Kantor Imigrasi Karawang. Di sisi lain, pada Indeks Kepuasan Masyarakat, pemohon mengungkapkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan dan aspek lainnya. Mengacu pada perbedaan tersebut, penulis bermaksud untuk meneliti penyebab terjadinya kesenjangan antara kedua aspek tersebut.

Penilaian kinerja yang efektif merupakan komponen fundamental dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) yang memungkinkan organisasi (perusahaan atau entitas organisasi) untuk melakukan evaluasi dan pengelolaan terhadap kinerja individu dalam konteks pekerjaan yang mereka emban. Penilaian kinerja, sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti, merupakan instrumen penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Ainnisya & Susilowati, 2018). Penilaian kinerja yang berkualitas juga memberikan kesempatan bagi perkembangan dan pertumbuhan karyawan dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, membantu individu untuk mengidentifikasi kelebihan dan area yang perlu ditingkatkan. Yang tak kalah penting, penilaian kinerja harus dijalankan dengan cara yang adil dan netral, menghindari segala bentuk bias, diskriminasi, atau perlakuan yang tidak adil. Dengan pendekatan penilaian kinerja yang terbaik, organisasi dapat memotivasi karyawan, meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan perusahaan dengan lebih efisien.

Berdasarkan kesenjangan antara dua aspek di atas baik ulasan Google Review dan Indeks Kepuasan Masyarakat penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menggambarkan sistem penilaian E-Kinerja di Kantor Imigrasi Karawang. Persoalan tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian "Penerapan Sistem Penilaian E-Kinerja Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor

Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang”

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (Amanda, Suherman, & Hidayaty, 2022), kinerja dapat didefinisikan sebagai Tingkat keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas hasil kerja. Menurut Wibowo (Chairunnisah et al., 2021) kinerja karyawan dapat dipahami sebagai Tingkat keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, yang diukur berdasarkan hasil kerja yang dicapainya. Kinerja kerja pegawai merupakan buah dari perpaduan antara semangat dan kecakapan personal, yang difokuskan untuk menghasilkan performa terbaik dalam lingkup organisasi tertentu (Sutanjar & Saryono, 2019). Menurut Wirawan (Dewi, 2017) Kinerja dapat diukur berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu:

1. Hasil kerja
2. Perilaku kerja
3. Sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

Penilaian Kinerja E-Kinerja

Certo berpendapat bahwa (Chairunnisah et al., 2021) Evaluasi terhadap hasil kerja dan kontribusi individu dalam mencapai tujuan sistem manajemen, serta penelusuran aktivitas personalnya dalam periode tertentu, dikenal sebagai penilaian kinerja. E-Kinerja adalah sebuah platform web yang ditujukan untuk mendukung organisasi dalam menganalisis aspek-aspek yang penting juga berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM), seperti kebutuhan pekerjaan, tugas-tugas jabatan, dan beban kerja unit atau satuan kerja. Hasil analisis yang dihasilkan oleh E-Kinerja digunakan sebagai landasan untuk menghitung kinerja dan memberikan insentif kerja. (Nurhayati, 2019). Menurut Rachmawati (Kristiana, 2015) berpendapat bahwa “Penaksiran kinerja merupakan suatu proses di mana suatu organisasi menilai atau mengevaluasi hasil kerja pegawainya.”

Penilaian kinerja dilaksanakan dengan mempertimbangkan sejumlah komponen dan faktor yang telah ditetapkan. Setiap komponen dalam suatu sistem atau struktur diberikan bobot atau nilai tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan analisis mengenai tuntutan kerja dan tanggung jawab perusahaan Menurut Kasmir (Ainnisya & Susilowati, 2018) untuk lebih mempermudah pemahaman, komponen penilaian umumnya disampaikan antara lain:

1. Absensi;
2. Kejujuran;
3. Tanggung jawab;
4. Kemampuan;
5. Loyalitas;
6. Kepatuhan;
7. Kerjasama;
8. Kepemimpinan;

9. Prakasa.

Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan individu dipengaruhi oleh proses perbandingan atas perbedaan antara hasil yang dicapai dengan harapan sebelumnya. Kotler (Aditia, Komara, Roslina, & Jatmika, 2021) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan suatu respons afektif individu yang berupa perasaan senang atau kekecewaan yang muncul setelah melakukan proses perbandingan. Proses perbandingan ini dilakukan antara persepsi atau tanggapan individu terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Menurut Hutasoit (Rohaeni & Marwa, 2018) Kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian dan kemudahan penggunaan produk dan jasa dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini diukur berdasarkan beberapa faktor, yaitu: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Tjiptono (Aditia et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai hasil evaluasi yang dilakukan setelah pembelian. Evaluasi ini membandingkan antara alternatif yang dipilih dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan akan tercapai apabila alternatif yang dipilih sama dengan atau melebihi harapan. Ketidakpuasan sebaliknya, muncul ketika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.

Kualitas layanan yang baik dapat diukur dengan survei yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Terdapat berbagai metode dan alat analisis yang telah dirancang oleh para ahli untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan penyelenggara, yang dapat diadopsi atau dijadikan panduan oleh aparatur. Dalam konteks penelitian ini, penulis berupaya mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017).

Adapun unsur atau dimensi dalam regulasi tersebut meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Serta
9. Sarana dan Prasarana.

Sistem Informasi Manajemen

Yakub mendefinisikan sistem dan organisasi merupakan gabungan elemen-elemen yang saling bersinergi untuk mencapai tujuan yang sama. Menurut Hartono, sistem informasi manajemen merupakan suatu rangkaian terstruktur dari berbagai elemen yang saling terhubung dan berkolaborasi untuk menghasilkan data dan wawasan yang bermanfaat bagi pengelolaan perusahaan (Ismail, 2019).

Jogiyanto mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kualitas

informasi (Amarin & Wijaksana, 2021), yaitu:

1. Akurat;
2. Relevan;
3. Kelengkapan;
4. Mudah dimengerti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menguraikan secara detail berbagai aspek kantor imigrasi Karawang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah kantor imigrasi Karawang. Informan penelitian terdiri dari 3 informan internal (pelaksana, praktisi, dan akademisi keimigrasian) dan informan eksternal (masyarakat yang pernah menggunakan layanan keimigrasian). Tiga teknik pengumpulan data digunakan, yaitu wawancara, observasi, dan survei. Wawancara dilakukan secara komprehensif dan terbuka terhadap informan dari dalam dan luar organisasi. Observasi dilakukan secara partisipatif untuk memantau aktivitas dan interaksi yang terjadi di kantor imigrasi Karawang. Survei dilakukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan keimigrasian dengan menggunakan kuesioner dengan waktu dimulai dari awal bulan hingga akhir bulan. Survei dilakukan pada lokasi pengambilan paspor di kantor imigrasi Karawang.

Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan dokumen terkait untuk memberikan gambaran umum tentang kantor imigrasi Karawang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis dan menjelaskan kondisi secara menyeluruh termasuk fenomena di kantor imigrasi Karawang berdasarkan data wawancara, survei, dan observasi. Metode penyajian masalah penelitian, Langkah - langkah merumuskan masalah, mengumpulkan data - teknik pengumpulan data - penyajian - kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kantor imigrasi Karawang merupakan sebuah instansi vertikal di bawah kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Jawa Barat. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Karawang meliputi Kabupaten Karawang dan Purwakarta. Tugas utama Kantor Imigrasi Karawang adalah melaksanakan kebijakan dan standar teknis di bidang imigrasi, yang meliputi: Penegakan hukum keimigrasian, Pelayanan keimigrasian, Kerja sama keimigrasian. Kantor Imigrasi Karawang memiliki predikat wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Predikat ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Imigrasi Karawang prima dan bebas dari korupsi. Salah satu indikator penting dalam meraih dan mempertahankan WBK dan WBBM adalah indeks kepuasan masyarakat (IKM). IKM mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh kantor imigrasi Karawang.

Sistem e-kinerja IKM mengukur kepuasan publik terhadap pelayanan publik instansi pemerintah melalui survei kepada pengguna layanan dan tindak lanjut dari

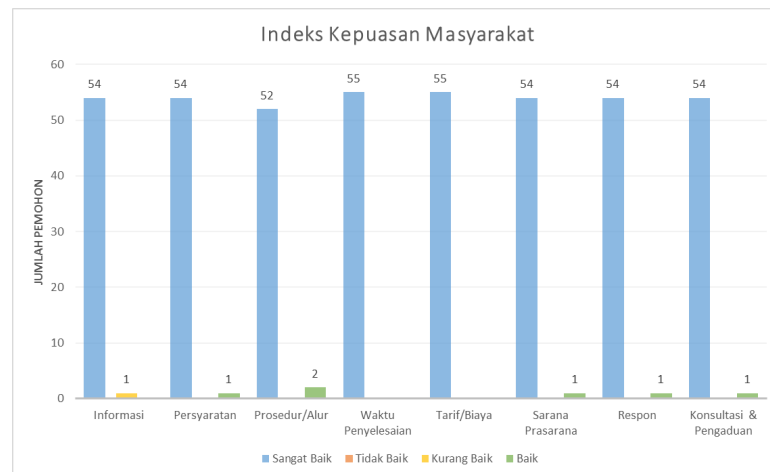
hasil survei. Survei IKM dilakukan secara berkala untuk mengumpulkan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Data dan informasi ini diperoleh dari pemohon yang dipilih secara acak dari masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan pelayanan publik dari Kantor Imigrasi Karawang. Pemohon diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan tentang berbagai aspek pelayanan publik, seperti: informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana prasarana, respons dan konsultasi dan pengaduan. Berikut merupakan data responden dari Indeks Kepuasan Masyarakat periode Oktober 2023:

Tabel 1. Data responden yang berpartisipasi dalam pengisian indeks kepuasan masyarakat Oktober 2023

Jenis Kelamin	Jumlah	Usia
Perempuan	35 Pemohon	18 – 40 tahun
Laki-laki	20 Pemohon	
Total	55 Pemohon	

Berdasarkan data IKM bulan Oktober 2023, didapatkan hasil bahwa pemohon yang mengisi IKM didominasi oleh perempuan dengan jumlah 35 orang, sedangkan laki-laki sebanyak 20 orang. Usia pemohon berkisar antara 18 hingga 40 tahun. Data indeks kepuasan masyarakat dikelola oleh Unit Pelayanan Terpadu Daerah (UPTD) imigrasi di masing-masing daerah melalui seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM). *Website* IKM yang digunakan oleh kantor imigrasi di seluruh Indonesia disediakan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM (Balitbangham) berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Website* ini berfungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh kantor imigrasi.

Indikator indeks kepuasan masyarakat disusun berdasarkan aspek-aspek yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Berikut merupakan data keseluruhan hasil survei indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Karawang berdasarkan bulan Oktober 2023 (Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, 2023):



Gambar 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Oktober 2023

Dari sudut pandang petugas pelayanan, baik akademisi maupun praktisi, kehadiran IKM (indeks kepuasan masyarakat) sebagai nilai ukur pelayanan publik merupakan hal yang sangat positif. IKM merupakan sebuah alat ukur untuk mengetahui seberapa puas masyarakat dengan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima. Hal ini dimungkinkan karena indikator atau aspek IKM disusun berdasarkan ketentuan perundang-undangan, sehingga sudah mencakup seluruh aspek yang perlu diukur untuk menilai kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, petugas praktisi memberikan saran yang menyatakan bahwa sebaiknya pada saat pengambilan survei, petugas menanyakan apakah pemohon mengetahui apa itu IKM. Hal ini dapat menjadi penentu apakah pemohon layak untuk mengisi survei IKM.

Pembahasan

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM (indeks kepuasan masyarakat) merupakan instrumen yang penting dalam penilaian kinerja pelayanan publik. Melalui IKM, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diukur. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan publik. Berdasarkan teori penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Certo (Chairunnisah et al., 2021) menyatakan, penilaian kinerja yaitu proses yang sistematis untuk mengevaluasi kinerja individu atau tim dalam mencapai tujuan organisasi. yang artinya IKM dapat digunakan untuk menilai hasil karya yang ditampilkan oleh instansi pemerintah, yaitu hasil pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, IKM membantu petugas pelayanan mengetahui apa yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Petugas pelayanan dapat menggunakan informasi tersebut untuk memperbaiki kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dimungkinkan karena indikator atau aspek IKM disusun berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Saran dari petugas praktisi untuk menanyakan apakah pemohon

mengetahui apa itu IKM dapat meningkatkan akurasi survei IKM. Pertanyaan tersebut dapat memastikan bahwa responden survei adalah orang yang tepat. Informasi dari survei IKM yang akurat membantu pembuat kebijakan untuk membuat keputusan yang tepat dalam meningkatkan pelayanan publik.

Proses pengukuran IKM di kantor imigrasi Karawang dilakukan dengan menggunakan metode survei. Survei dilakukan secara acak terhadap 55 pemohon yang telah menerima layanan keimigrasian. Pemohon diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai aspek-aspek pelayanan publik, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kelengkapan informasi, dan ketersediaan sarana prasarana.

Data yang diperoleh dari survei kemudian diolah menggunakan metode analisis kuantitatif. Hasil pengolahan data berupa angka yang akan dipakai sebagai indikator tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor imigrasi Karawang. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Oktober 2023, nilai IKM di kantor imigrasi Karawang mencapai angka 99,73%. Angka IKM Kantor Imigrasi Karawang menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada kantor imigrasi Karawang bulan Oktober 2023 didapati hasil indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Informasi pelayanan tersedia secara lengkap dan mudah diakses melalui media elektronik maupun non elektronik. Terbukti bahwa kantor imigrasi Karawang telah mencapai ekspektasi masyarakat dalam hal penyediaan informasi terkait layanannya
- 2) Persyaratan yang diinformasikan sesuai dengan aturan resmi. Di buktikan dengan kemudahan akses dan kejelasan informasi persyaratan layanan yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Karawang membantu masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan imigrasi.
- 3) Prosedur/alur pelayanan mudah diikuti dan dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan oleh kantor imigrasi Karawang telah tidak akan membuat masyarakat kesulitan memahami informasinya
- 4) Penyelesaian layanan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kantor imigrasi Karawang telah mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 5) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan aturan resmi. Hal ini menunjukkan bahwa kantor imigrasi Karawang telah transparan dalam hal penetapan tarif/biaya pelayanan.
- 6) Sarana prasarana, respons petugas serta layanan konsultasi/pengaduan memadai dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kantor imigrasi Karawang telah menyediakan sarana prasarana yang memadai, petugas yang responsif, serta layanan konsultasi/pengaduan yang memuaskan.
- 7) Secara keseluruhan, hasil survei IKM kantor imigrasi Karawang menunjukkan bahwa kantor ini telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

B. Penerapan Sistem Penilaian E-Kinerja dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat

Penerapan sistem penilaian e-kinerja dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Karawang telah dilakukan sejak tahun 2020. Indikator penilaian telah disamakan secara serentak dengan seluruh Kantor Imigrasi se-Indonesia melalui kerja sama dengan Balitbangham. Penerapan sistem penilaian ini merupakan upaya penting untuk meningkatkan mutu layanan publik di Kantor Imigrasi Karawang. Sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan indikator dari masing-masing unit pelayanan teknis daerah (UPTD) masing-masing. Hal ini menyebabkan ketidakseragaman dalam penilaian dan sulitnya untuk membandingkan kinerja antar-UPTD.

Dengan penerapan sistem penilaian e-kinerja, indeks kepuasan masyarakat diukur berdasarkan indikator yang sama untuk seluruh Kantor Imigrasi se-Indonesia. Penerapan sistem penilaian e-kinerja berbasis IKM di Kantor Imigrasi Karawang memiliki sisi positif antara lain, dapat meningkatkan objektivitas, akurasi, dan transparansi penilaian kinerja. Hal ini juga dapat meningkatkan motivasi kerja, kepercayaan masyarakat, dan kesejahteraan pegawai.

Peningkatan kepercayaan masyarakat terjadi karena IKM yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat percaya dengan kinerja Kantor Imigrasi Karawang sebagaimana teori kepercayaan menurut Mowen dan Minor dalam (Ningtyas, 2018) kepercayaan pelanggan terbentuk dari pengetahuan dan kesimpulan yang mereka miliki tentang suatu objek, baik itu produk, orang, perusahaan, ataupun hal lain yang memunculkan kepercayaan dan sikap tertentu. Pengetahuan tersebut meliputi karakteristik atau fitur objek (atribut) dan manfaat positif yang ditawarkan oleh objek tersebut. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah secara umum. Kepercayaan masyarakat yang tinggi dapat meningkatkan kredibilitas Kantor Imigrasi Karawang, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penerapan IKM memiliki sisi positif dan negatif. Salah satu sisi negatifnya yaitu, Syarat jumlah minimal responden yang sama untuk seluruh UPTD di Indonesia dengan jumlah pemohon yang berbeda-beda tidak adil. Hal ini karena hasil survei IKM Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sorong tidak representatif karena jumlah pemohon terlalu sedikit. Untuk mengatasi hal ini, jumlah minimal responden survei IKM perlu disesuaikan dengan jumlah pemohon di masing-masing wilayah geografis. Misalnya, untuk wilayah geografis yang memiliki jumlah pemohon sedikit, jumlah minimal responden dapat diturunkan menjadi 10 atau bahkan 5. Dengan demikian, hasil survei IKM akan lebih representatif dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yang lebih akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sistem penilaian e-kinerja berbasis IKM di Kantor Imigrasi Karawang mengukur kepuasan masyarakat melalui survei *online*. Nilai IKM yang diperoleh kemudian digunakan sebagai salah satu indikator penilaian kinerja pegawai. Dalam penerapan sistem penilaian e-kinerja berdasarkan perspektif indeks kepuasan masyarakat, pegawai dituntut untuk mematuhi peraturan dan undang-undang yang sudah ditetapkan. Hal ini dikarenakan penilaian yang akan diberikan publik pada

indeks kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang bersangkutan. Penerapan sistem penilaian e-kinerja berbasis IKM di kantor imigrasi Karawang diharapkan dapat meningkatkan kinerja Kantor Imigrasi Karawang secara keseluruhan. Hal ini karena sistem ini dapat meningkatkan objektivitas, akurasi, dan transparansi penilaian kinerja pegawai. Selain itu, sistem ini juga dapat meningkatkan motivasi kerja, kepercayaan masyarakat, dan kesejahteraan pegawai.

Peningkatan objektivitas, akurasi, dan transparansi penilaian kinerja pegawai dapat dicapai karena IKM berhasil mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan kantor imigrasi Karawang.

KESIMPULAN

Penerapan sistem penilaian e-kinerja perspektif indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Karawang telah berjalan dengan baik. Sistem ini memberikan *input* berupa data hasil survei kepuasan masyarakat, data kinerja pegawai, dan data peraturan perundang-undangan. Proses penilaian dilakukan dengan menggunakan metode skoring yang disesuaikan dengan indikator kinerja pegawai. Sistem ini menghasilkan *output* berupa laporan kinerja pegawai yang dipakai untuk menilai kinerja mereka.

Secara umum, sistem ini memberikan hasil yang baik dengan meningkatnya kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Karawang. Hal ini terlihat dari peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi Karawang. Selain itu, sistem ini juga telah mendorong pegawai guna meningkatkan kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

IMPLIKASI

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan Penerapan sistem penilaian e-kinerja di Kantor Imigrasi Karawang memiliki implikasi yang signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat meningkat setelah penerapan sistem penilaian e-kinerja. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: Peningkatan kualitas pelayanan, Peningkatan transparansi dan akuntabilitas, Peningkatan motivasi pegawai.

Berdasarkan implikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem penilaian e-kinerja merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di kantor imigrasi Karawang. Sistem ini perlu terus dikembangkan dan disempurnakan agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Selain implikasi-implikasi tersebut, penerapan sistem penilaian e-kinerja perspektif indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Karawang juga memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut, di antaranya: Pengembangan metode penilaian kinerja. Metode penilaian kinerja yang digunakan saat ini dapat dikembangkan lebih lanjut agar lebih komprehensif dan dapat mengukur kinerja pegawai secara lebih akurat. Upaya ini dapat diwujudkan melalui pelibatan berbagai elemen, termasuk masyarakat, dalam proses pengembangan metode penilaian

kinerja, peningkatan partisipasi masyarakat. Masyarakat dapat dilibatkan dalam proses penilaian kinerja pegawai, sehingga dapat memberikan masukan yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengumpulan data dan pemberian umpan balik terhadap kinerja pegawai. Pengembangan sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen yang digunakan untuk mendukung penerapan sistem penilaian e-kinerja dapat dikembangkan lebih lanjut agar lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi yang lebih canggih dan sesuai dengan kebutuhan.

Dengan adanya implikasi-implikasi tersebut, maka penerapan sistem penilaian e-kinerja perspektif indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Karawang dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi Kantor Imigrasi Karawang dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Ainnisya, R. N., & Susilowati, I. H. (2018). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 133–140.
- Amanda, R., Suherman, E., & Hidayaty, D. E. (2022). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(4), 2851–2858. <https://doi.org/10.58258/jime.v8i4.3931>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Dewi, S. P. (2017). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(9), 1689–1699.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., ... Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ismail. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal EMBA, 7(1), 781–790.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Ningtyas, T. (2018). Kepercayaan Masyarakat di Badan Pertanahan Nasional II Surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 2(1), 195–211.

Peraturan Pemerintah RI. (2009). Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. (2023). Laporan IKM & IPK Bulan Oktober 2023 Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi.