



EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TANJUNG BALAI KARIMUN

ELA RIANA FARAMITA¹, TRI MARDALENA², NISHA DESFI ARIANTI²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Karimun, Karimun (29961)

²Dosen Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Karimun, Karimun (29961)
Email : elariana2410@gmail.com

ABSTRAK

Kelas II Tanjung Balai Karimun masih banyaknya mendapatkan keluhan dari masyarakat pengguna jasa keimigrasian khususnya pelayanan paspor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas menurut Hasibuan dengan indikator efektivitas yaitu produktivitas, efisiensi, adaptasi, pengembangan dan kepuasan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sampel yang diambil sebanyak 150 orang dengan taraf kesalahan 5% dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, studi dokumentasi, studi kepustakaan dan observasi. Dari hasil penelitian diperoleh efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun adalah 75,74% dari yang diharapkan atau dapat dikatakan baik karena mencapai angka diatas 70%.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, (SIMKIM), Kepuasan, Pelanggan

PENDAHULUAN

Direktorat Jendral Imigrasi yang berada dibawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai organisasi pemerintahan yang mempunyai tugas untuk mengatur arus perjalanan warga asing yang masuk ke wilayah Indonesia, sejak kedatangan dan setiap aktivitas mereka sampai kembali ke negaranya masing-masing. Menurut Undang – Undang No 6 Tahun 2011

tentang keimigrasian paspor RI ialah surat perjalanan resmi yang diterbitkan pemerintah RI kepada masyarakat Indonesia yang akan keluar negeri dalam waktu yang sudah ditentukan. Paspor berisi data-data pemilikinya sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku. Dokumen tersebut harus dibawah WNI pada saat memasuki negara yang dituju dan ditunjukkan pada saat pemeriksaan sesuai juga dengan PP No. 31 tahun 2013 tentang paspor.

Tingkat kebutuhan masyarakat luas akan paspor namun terkadang tidak sebanding dengan proses dalam pembuatan yang berbelit-belit dan biaya yang dikeluarkan dalam pembuatannya cukup tinggi. Belum lagi di beberapa wilayah di Indonesia dalam pembuatannya tak jarang harus menempuh jarak yang cukup jauh dikarenakan ketidaktersediannya di wilayah domisili tinggal, sehingga rasanya proses pembuatan paspor ini cukup lambat dan sangat sulit serta ketidakpastian waktu penyelesaiannya.

Instansi Pemerintahan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi masakini, terutama dalam pelayanan pengurusan paspor. Dalam hal ini, Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun telah melakukan upaya dalam memberikan pelayanan tersebut berupa aplikasi online yaitu Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2019 yang bertempat di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, Jalan Jenderal A. Yani No. 105, Sungai Lakam, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. Secara jelas memberi gambaran mengenai masalah-masalah yang diteliti, menemukan jalan keluar masalah serta menjelaskan data yang ada secara sistematis.

Jumlah populasi dalam penelitian ini mencakup semua pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan sistem informasi manajemen di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun. Sampel penelitian ini berjumlah 50 % dari 100 % responden setiap hari Senin, Rabu dan

Jum'at bagi pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan sistem informasi manajemen keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun didirikan pada tahun 1949 berdasarkan Lembaran Negara Republik Indonesia Staatsblad 1949, dengan mengalami beberapa kali perubahan, terakhir berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Sejak pertama berdiri bernama Kantor Jawatan Imigrasi, selanjutnya bernama Kantor Kelas I Tanjung Balai Karimun, kemudian diubah menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun dan saat ini bernama Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun meliputi seluruh wilayah Kabupaten Karimun yang terdiri dari 12 Kecamatan (29 Kelurahan dan 42 Desa) yaitu Kecamatan Moro, Kecamatan Durai, Kecamatan Kundur, Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Ungar, Kecamatan Belat, Kecamatan Karimun, Kecamatan Buru, Kecamatan Tebing, Kecamatan Meral dan Kecamatan Meral Barat.

3.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	76	50,6%
2	Laki-laki	74	49,3%
Jumlah		150 orang	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas maka dapat diketahui jumlah responden sebanyak 150 orang. Jumlah diatas menjelaskan bahwa yang menjadi responden penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun lebih banyak didominasi oleh pemohon perempuan yaitu sebanyak 76 orang (50,6%) dibandingkan dengan pemohon

laki-laki yaitu sebanyak 74 orang (49,3%). Hal tersebut dikarenakan pada saat penelitian, peneliti menemukan responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak mengajukan permohonan paspor dengan tujuan untuk bekerja dan kepentingan diluar negeri.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	19 - 25 Tahun	74	49,3%
2	26 - 31 Tahun	32	21,3%
3	>32	44	29,3%
Jumlah		150 orang	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas maka dapat diketahui bahwa para pemohon paspor (responden) dalam penelitian ini berdasarkan tingkat usianya didominasi oleh tingkat usia antara 19-25 tahun yaitu sebanyak 74 orang (49,3%). Artinya

dengan jumlah karakteristik usia diatas responden yang berusia 19- 25 tahun yang mendominasi menunjukkan usia produktif belajar dan masa antusiasme dalam bekerja.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Bidang Kerja

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	19 - 25 Tahun	74	49,3%
2	26 - 31 Tahun	32	21,3%
3	>32	44	29,3%
Jumlah		150 orang	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Berdasarkan karakteristik responden sesuai bidang kerja pada tabel 4.3 diatas didominasi Buruh 44 orang (29,3%). Hal tersebut dikarenakan sebagian masyarakat Tanjung Balai Karimun khususnya pelanggan Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun banyak yang bekerja diluar negeri.

Karimun terhadap Responden/pelanggan dengan menyebarkan angket/kuesioner tertutup didapat Kriteria deskriptif persentase responden sebesar 77,4% untuk efektivitas pelayanan atau variabel x, hal ini menunjukkan jawaban responden terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan simkim berada dikategori baik.

4.3 Tanggapan Responden

a. Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan Kriteria deskriptif persentase dari hasil penelitian peneliti di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang berada di Kabupaten Karimun cukup puas dengan efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan SIMKIM yang diberikan oleh

Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan dari efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan sistem informasi manajemen di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun dari segi SDM maupun fasilitas yang ada di kantor.

Beberapa kekurangan tersebut ialah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang aplikasi antrian online (APAPO) atau pelayanan terbaru yang telah dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun.

b. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Kriteria deskriptif persentase dari hasil penelitian peneliti di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun terhadap Responden/pelanggan dengan menyebarkan angket/kuesioner tertutup didapat Kriteria deskriptif responden sebesar 73,5% untuk kepuasan pelanggan atau variabel y hal ini menunjukkan jawaban responden/pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dalam kategori baik. Dari hasil persentase 73,5% menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa pembuatan paspor dengan menggunakan SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun cukup puas atas pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, walaupun masih terdapat kekurangan yakni masih kurangnya keramahan dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun dalam melayani pemohon.

4.4 Uji Validitas

Pengujian validitas dengan menggunakan *Statistic Program Social Science* (SPSS) versi 16.0, maka didapatkan hasil yaitu dari 20 butir pertanyaan keseluruhan pertanyaan dinyatakan valid sehingga dapat digunakan untuk dilanjutkan penelitian. Adapun kriteria item atau butir instrumen yang digunakan adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti item atau butir instrumen dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti item atau butir instrumen

dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengujian uji validitas diketahui bahwa semua instrumen adalah valid dibuktikan dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, r_{tabel} pada taraf signifikansi 5 persen.

4.5 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari r tabel maka item yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika *Alpha Cronbach's* lebih kecil dari r tabel maka item yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

a. Uji Reliabilitas X

Tabel 4.4 Reliabilitas Terhadap Efektivitas Pelayanan (x)

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	10

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui angka *cronbach's alpha* adalah sebesar 0,721. Jadi angka tersebut lebih besar dari nilai minimal *cronbach's alpha* 0,7. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel (x) dapat dikatakan reliabel atau handal.

b. Uji Reliabilitas Y

Tabel 4.5 Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	10

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui angka *cronbach's alpha* adalah sebesar 0,671. Jadi angka tersebut lebih besar dari nilai minimal *cronbach's alpha* 0,7. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa

instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel (y) dapat dikatakan reliabel atau handal.

4.6 Uji T-test

Hasil Uji T-test dilakukan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel x dan variabel y. Hasil menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Tidak Berjalan dengan Efektif atau $\leq 70\%$."

Dengan demikian efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun adalah jumlah data yang terkumpul dibagi skor ideal yaitu $11.362 : 15.000 = 0,7574$ atau $75,74\%$ dari yang diharapkan. Efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun nilai yang dihipotesiskan adalah paling tinggi 70% dari nilai ideal.

Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan sebagai berikut: H_0 untuk memprediksi μ lebih kecil atau sama dengan ($\leq 70\%$) dari skor ideal paling tinggi. Sedangkan H_a lebih besar dari 70% ($> 70\%$). Selanjutnya t hitung dibandingkan dengan t tabel dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 150-1-1 = 148$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$. t hitung lebih besar dari pada t tabel atau ($1.918 > 1,97$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengujian hipotesis bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari data tersebut dijelaskan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan

menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian sudah mencapai angka $75,74\%$, yang artinya dalam menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya tentang seberapa besar efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan (SIMKIM) terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun sudah terjawab bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun sudah mencapai angka $75,74\%$ yang artinya sudah berjalan dengan efektif dan baik.

Secara keseluruhan pelayanan pembuatan paspor yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun sudah termasuk kedalam kategori baik yaitu mencapai $75,74\%$ dari angka minimal 70% . Sebagaimana dari hasil penelitian bahwa keberhasilan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dengan penyebaran angket yang dilakukan peneliti dalam bentuk pernyataan dari berbagai sub indikator yang telah dipaparkan sebelumnya kepada masyarakat yang telah atau sedang melakukan pembuatan paspor.

Keberhasilan tersebut dipengaruhi karena pada saat ini Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun telah terbentuk suatu sistem yang terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan secara cepat dan maksimal kepada pemohon jasa keimigrasian sesuai dengan janji layanan dari Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun itu sendiri yaitu memberikan kepastian persyaratan, kepastian biaya, kepastian waktu penyelesaian terhadap masyarakat pemohon jasa keimigrasian. Dibalik adanya sistem tersebut, yang masih

menjadi perhatian adalah masih seringnya terjadi gangguan jaringan sehingga menyebabkan pelayanan menjadi terhambat prosesnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan data dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dari aspek dimensi produktivitas yang memiliki tingkat persentase sebesar 70% dan masuk dalam kategori baik, dari hasil penelitian lapangan dan perhitungan menunjukkan Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian. Dilihat dari aspek dimensi efisiensi dengan persentase 71% dan termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun sudah memberikan pelayanan yang cepat dan banyak dalam satu harinya.

Dilihat dari aspek dimensi adaptasi dengan persentase 71% dan termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun mampu menanggapi dan menyelesaikan masalah dalam proses pelayanan. Dilihat dari aspek dimensi pengembangan dengan persentase 70% dan termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun selalu melakukan pembaharuan terhadap pengembangan sistem yang ada terhadap apa yang kurang optimal.

Dilihat dari aspek dimensi kepuasan dengan persentase 70% dan termasuk dalam kategori baik, hal ini

menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun sudah memberikan pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun mencapai 75,74% dari angka yang dihipotesiskan yakni 70% yang berarti berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 19 tahun 2018 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi*. www.imigrasi.go.id. Diakses tanggal 24 Juni 2019.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2013 *Tentang Keimigrasian*. www.imigrasi.go.id. Diakses tanggal 24 Juni 2019.
- Riduwan, dkk. 2011. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 Dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 *Tentang Keimigrasian*. <http://pih.kemlu.go.id>. Diakses tanggal 24 Juni 2019.