

PENGARUH BUDAYA KERJA, KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

¹Fahmy Idris, ²Salju

¹Universitas Muhammadiyah Palopo

²Universitas Muhammadiyah Palopo

E-mail: fahmy.idris87@gmail.com

Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau pelayanan yang dihasilkannya. Masalah yang terdapat pada penelitian adalah keluhan-keluhan para pengunjung mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Palopo, sehingga berdampak pada jumlah pengunjung Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI kepada Publik atau masyarakat dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI masih kurang baik, berdasarkan nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI. Dari perbandingan antara harapan dan kinerja tingkat pelayanan, ada beberapa unsur yang harus diprioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan karena pada kenyataannya masyarakat masih merasakan kurangnya komitmen pegawai Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, *Importance Performance Analysis*

Abstract

The satisfaction of the community is a very important factor and determines the success of a business entity because the public are consumers of the products or services it generates. Problems found in the study are the complaints about the lack of visitors going to the Ministry as well as the facilities and infrastructure that are going on in Immigration Office Class III Non TPI Of Palopo, so the impact on the number of visitors Immigration Office Class III Non TPI Of Palopo. This study aims to analyze the quality of service provided to the public health center or community Immigration Office Class III Non TPI Of Palopo and to determine the level of conformity between the performance of the Ministry of public health with the hope of Community importance or use of the service. Analysis tools are used is to use the community's Satisfaction Index (IKM). Community satisfaction (IKM) is calculated using the weighted average value of each item of service in accordance with the decision of the Minister for Administrative Reform No. 25 of 2004. The methods used to determine the level of conformity is a method of Importance Performance Analysis (IPA). The Research Community Satisfaction Index measurement (IKM) indicates the quality of the given services Immigration Office Class III Non TPI Of Palopo still less well, based on the average value of the elements of each service unit

at the clinic. Form comparisons between expectations and performance service levels, there are some elements that should be prioritized as elements of service, speed and commitment because in fact the community still feel lack of commitment employees of Immigration Office Class III Non TPI Of Palopo in serving the community.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

Pendahuluan

Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan hasil yang didapatkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang terukur antara harapan dan hasil yang diterima, Pelayanan masyarakat bisa diartikan administrasi publik sebagai salah satu jenis administrasi, bisa produk terbuka atau administrasi publik yang pada tingkat dasar. Indikator kepuasan masyarakat adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, Akurasi, keamanan, dan Tanggung jawab.

Kepuasan adalah tingkatan perasaan individu setelah membandingkan kinerja maupun hasil yang dirasakan sesuai harapannya. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang maupun kecewa sebagai hasil setelah membandingkan antara prestasi atau produk yang dirasakan ataupun diharapkan.¹ Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan di Kantor Publik harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi pelayanan tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan membuat kondisi pemberdayaan bagi setiap individu.

Suatu pelayanan dikatakan telah menysasar kepuasan masyarakat bila pelayanan tersebut dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik, efisien dan efektif. Bilamana masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif dan tidak efisien. Pelayanan yang prima akan membuat masyarakat senantiasa terbantu dalam melakukan kewajibannya secara benar.

Indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif terhadap opini masyarakat dimana dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintahan untuk memperbandingkan dari harapan dan

¹Adrian Tawai, Rola Pola Anto, and Haerul Ikrar Rusli, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung," *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik (e-JKPP)* 6, no. 3 (December 1, 2020): 1-14, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/viewFile/1922/1947>.

kebutuhannya.² Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Guna mengetahui kinerja pelayanan secara berkala menjadi bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat bisa digunakan menjadi gambaran tentang kinerja pelayanan yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat disimpulkan sebagai Alat ukur keberhasilan pelayanan dan dapat dijadikan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.³

Budaya kerja adalah suatu organisasi komitmen yang luas dalam upaya untuk membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik. Untuk mencapai tingkat kualitas yang makin baik tersebut diharapkan bersumber dari perilaku setiap individu yang terkait dalam organisasi kerja itu sendiri. Budaya kerja adalah kebiasaan yang sering dilakukan oleh pegawai dalam perilaku berorganisasi. Budaya kerja juga memiliki arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia dalam mencapai produktivitas kerja yang sangat tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan.⁴ Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik.⁵ Budaya kerja yakni nilai-nilai sosial atau suatu rangkaian pola pikir dan perilaku diorganisasi yang sekaitan dengan akal dan pekerti individu dalam melakukan suatu pekerjaan.⁶

Kualitas Pelayanan adalah kemampuan dari suatu organisasi dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap

²Rasilia W Rawis, Joorie Ruru, and Helly Kolondam, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa,” *Administrasi Publik* VIII, no. 114 (2022): 45–56, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/38188>.

³Juniansyah Makmur Muhammad Ardiansyah Makmur, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo),” *Jurnal Sosio Sains* 5, no.2 (2019): 108–114, <https://doi.org/10.37541/sosiosains.v7i2.633>.

⁴Risky Nur Adha, Nurul Qomariah, and Achmad Hasan Hafidzi, “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember,” *Jurnal Penelitian IPTEKS* 4, no. 1 (January 25, 2019): 47–62, <https://doi.org/10.32528/IPTEKS.V4I1.2109>.

⁵Muhammad Isa Indrawan, “Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan,” *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu* 10, no. 2 (January 31, 2019): 1851–1857, <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/abdiilmu/article/view/442>.

⁶Tengku Indraputra and Endang Sutrisna, “Disiplin, Motivasi, Budaya Kerja, Dan Kinerja,” *Jurnal Administrasi Pembangunan* 1, no. 3 (July 24, 2013): 276–281, <https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1373>.

kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Indikator Kualitas pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses dan komunikasi. Bilamana layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.⁷

Sarana adalah semua perangkat yang secara langsung menunjang pelaksanaan proses tujuan yang akan dicapai. Sedangkan prasarana adalah semua perangkat yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses tujuan yang akan dicapai.⁸ Pemanfaatan sarana dan prasarana layanan merupakan salah satu indikator sebagai ukuran tingkat baik atau buruknya layanan yang diberikan pemberi layanan kepada pelanggan. Pemanfaatan sarana prasarana yang baik adalah penggunaan yang disesuaikan dengan kebutuhan.⁹

Metode

Penelitian ini didesain sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang menjelaskan fenomena yang terjadi dilokasi penelitian. Penelitian ini mempelajari variable yang diamati secara deskriptif dan menganalisis pengaruh yang terjadi diantara variable bebas (independent variable) terhadap variable terikat (dependen variable). Variable independen terdiri atas Budaya Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sarana dan Prasarana (X3), sedangkan variable dependennya adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa layanan keimigrasian di kantor Imigrasi Palopo. Sampel penelitian ini adalah

⁷Suandi Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1, no. 2 (March 11, 2019): 13–22, <https://doi.org/10.48093/JIASK.V1I2.8>.

⁸Ade Firman Khanafi, Reinikah Fajarani, Ulfa'atun Sholihah, Ulfa'atun Sholihah, and Ade Firman Khanafi, "Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran Dalam Pendidikan Islam," *Jurnal Pendidikan Indonesia* 2, no. 7 (July 25, 2021): 1233–1241, <https://doi.org/10.36418/japendi.v2i7.228>.

⁹Rahmad Ryanda and Nidia Wulansari, "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pulau Pasumpahan Padang," *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan* 2, no. 1 (April 26, 2021): 1–6, <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.19172>.

100 orang dari seluruh masyarakat pengguna jasa layanan keimigrasian dikantor Imigrasi Palopo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu: kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan rendah terhadap budaya kerja dimana tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai signifikansinya sebesar 0,480 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa budaya kerja tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Palopo

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang disampaikan oleh .dengan judul “Pengaruh etika kerja, pengalaman kerja, dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Binjai ”yang menyatakan bahwa Temuan penelitian menggambarkan budaya kerja ternyata tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.¹⁰

Hasil analisis SEM juga memperlihatkan bahwa Indikator yang memberikan kontribusi paling tinggi terhadap Kepuasan Masyarakat adalah Tanggung Jawab yakni sebesar 5,7 persen. Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator adalah Komitmen yakni sebesar 3,3 persen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan tinggi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Palopo berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansinya sebesar 0,0986 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Palopo.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang disampaikan oleh.dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI

¹⁰Muhammad Isa Indrawan, “Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan,” *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu* 10, no. 2 (January 31, 2019): 1851–1857, <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/abdiilmu/article/view/442>.

Bandar Lampung” menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat berpengaruh dalam kategori baik.¹¹

Hasil analisis SEM juga menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling tinggi terhadap Kualitas Pelayanan adalah Kompetensi yaitu sebesar 7,7 persen. Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator variable Kualitas Pelayanan adalah Komunikasi sebesar 6,9 persen.

Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan tinggi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Palopo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang disampaikan oleh dengan judul “Efektifitas Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dalam meningkatkan mutu layanan” menunjukkan nilai signifikan terhadap kepuasan layanan pada SMAS Universitas Negeri Malang.

Hasil analisis SEM juga menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling tinggi terhadap sarana dan prasarana adalah Karakteristik yaitu sebesar 26,1 persen. Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator variable sarana dan prasarana adalah Relevan sebesar 5,0 persen.¹²

Kesimpulan

Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Palopo sebagai Instansi Pelayanan Publik dibidang Keimigrasian menurut survey Internal dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dinilai sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun pada penelitian ini ditemukan bahwa

¹¹ Andrian Tawai, Rola Pola Anto, and Haerul Ikrar Rusli, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung,” *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik (e-JKPP)* 6, no. 3 (December 1, 2020): 1–14, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/viewFile/1922/1947>.

¹² Tri Firmansyah, Achmad Supriyanto, and Agus Timan, “Efektivitas Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Sma Laboratorium,” *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan* 2, no. 3 (July 30, 2018): 179–184, <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p179>.

yang menjadi tolak ukur signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu Variabel Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian Variabel Budaya kerja dan Variabel Kualitas Pelayanan terdapat indikator – indikator yang tidak reliabel sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Olehnya itu kedepannya peneliti akan lebih mendalami mana saja yang akan menjadi indikator – indikator variable terhadap Indikator Kepuasan Masyarakat.

Daftar Pustaka

- Adha. Risky Nur, Nurul Qomariah, and Achmad Hasan Hafidzi, *Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember*, Jurnal Penelitian IPTEKS 4, no. 1 January 25, 2019: 47–62. <https://doi.org/10.32528/IPTEKS.V4I1.2109>.
- Firmansyah. Tri, Achmad Supriyanto, and Agus Timan, *Efektivitas Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Sma Laboratorium*, Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan 2, no. 3, July 30, 2018: 179–184. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p179>.
- Indraputra. Tengku, and Endang Sutrisna, *Disiplin, Motivasi, Budaya Kerja, Dan Kinerja*, Jurnal Administrasi Pembangunan 1, no. 3, July 24, 2013: 276–281, <https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1373>.
- Indrawan. Muhammad Isa, *Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan*, Journal Abdi Ilmu 10, no. 2, January 31, 2017: 1851–1858. <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/abdiilmu/article/view/442>.
- Makmur. Muhammad Ardiansyah, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, Juniansyah Makmur, *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo)*, Jurnal Sosio Sains 5, no. April 2019: 108–14, <https://doi.org/10.37541/sosiosains.v7i2.633>.
- Rawis. Rasilia W, Joorie Ruru, and Helly Kolondam, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa*, Administrasi Publik VIII, no. 114 2022: 45–56. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/38188>.
- Reinikah. Fajarani, Ulfa’atun Sholihah, Ade Firman Khanafi, Ulfa’atun Sholihah, and Ade Firman Khanafi., *Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran Dalam Pendidikan Islam*,

Jurnal Pendidikan Indonesia 2, no. 7 July 25, 2021: 1233–1241.
<https://doi.org/10.36418/japendi.v2i7.228>.

Ryanda. Rahmad, and Nidia Wulansari, *Pengaruh Sarana Dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pulau Pasumpahan Padang*, Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan 2, no. 1, April 26, 2021: 1–6. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.19172>.

Suandi. Suandi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK) 1, no. 2, March 11, 2019: 13–22.
<https://doi.org/10.48093/JIASK.V1I2.8>.

Tawai. Adrian, Rola Pola Anto, and Haerul Ikrar Rusli, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung*, Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik (e-JKPP) 6, no. 3, December 1, 2020: 1–14.
<http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/viewFile/1922/1947>.