

LAPORAN AKHIR

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DAN
INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)
(PERIODE MARET 2019)



Oleh :
Tim Survei
Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK
INDONESIA**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi saat ini.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004)

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Selain kepuasan masyarakat, hal lain yang diharapkan dari penyelenggaraan publik adalah penyelenggaraan publik yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi. Direktorat Jenderal Imigrasi terus berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang berkepastian hukum agar kepercayaan publik terhadap kinerja Kementerian Hukum dan HAM dapat terus meningkat. Untuk mencapai harapan tersebut bukanlah persoalan yang mudah, karena selain banyak berbagai masalah yang tengah membelit kehidupan bangsa Indonesia juga diwarnai persoalan di bidang ekonomi, sosial politik, pertahanan dan keamanan, hukum serta permasalahan kebudayaan yang mesti diselesaikan. Lembaga pemerintah sampai saat ini belum diketahui oleh masyarakat seberapa besar penyelenggaraan layanan yang tidak atau kurang efisien dan bahkan kemungkinan seberapa tinggi layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan perlu melakukan survey terkait Indeks Persepsi Korupsi dimana syarat menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yaitu untuk memenuhi komponen indikator hasil.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud kegiatan ini adalah sebagai kontrol atas penilaian Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dalam rangka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
- b. Analisis data terhadap IKM, untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
- c. Mengukur Indeks Persepsi Korupsi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar terwujud pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

1.3 Deskripsi Organisasi

a. Profil Organisasi

Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan (dahulu Kantor Imigrasi Medan) diresmikan pada tanggal 06 Maret 1984 oleh Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM Sumatra Utara (dahulu Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatra Utara). Lokasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan sangat strategis, berada di jalan protokol yaitu tepatnya di Jalan Gatot Subroto Km. 6,2 No. 268A Medan, Medan Helvetia, Sei Sikambing C II.

Gedung Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan terdiri dari 2 (dua) lantai dengan luas bangunan 2,706 m² dan luas tanah 3,498 m². Lantai 1 dipergunakan untuk layanan publik, berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan bagi WNA. Lantai 2 dipergunakan untuk bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian, bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian serta bagian tata usaha. Selain Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Medan itu sendiri, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Medan juga membawahi Unit Layanan Paspor Kualanamu dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi Kualanamu.

Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan meliputi :

- 1) Kota Medan (Kecamatan Medan Kota, Medan Area, Medan Sunggal, Medan Denai, Medan Tembung, Medan Timur, Medan Perjuangan, Medan Barat, Medan Petisah)
- 2) Kota Binjai
- 3) Kabupaten Deli Serdang (Kecamatan Gunung Meriah, Sibolangit, Kuta Limbaru, Pancur Batu, Namo Rambe, Biru Biru, Biru Biru Muda Hilir, Bangun Purba, Sunggal, Galang, Kotarih, Pantai Labu, Lubuk Pakam, Pagar Merbau)
- 4) Kabupaten Langkat (Kecamatan Bahorok, Sei Lapan, Kuala, Binjai, Stabat, Secanggang, Bingei, Padang Tualang, Tanjung Pura, Gebang, Babalan, Besitang, Pangkalan Susu, Pangkalan Brandan, Langkat Tamiang, Hinai)
- 5) Kabupaten Karo
- 6) Kabupaten Serdang Bedagai (Kecamatan Pantai Cermin, Perbaungan, Teluk Mengkudu, Firdaus, Sei Rampah, Matapao, Beringin, Pengajahan)

b. Visi

Nilai-nilai yang tertuang didalam visi memiliki konsekuensi untuk diterapkan dalam proses implementasinya, karena itu harus realistis dengan mempertimbangkan kemampuan yang ada dan waktu yang tersedia. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menetapkan visi yang diharapkan dapat memberi solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh organisasi secara khusus dan masyarakat secara umum. Adapun visi yang ditetapkan adalah sebagai berikut : **Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum.**

c. Misi

Misi merupakan usaha, upaya dan cara yang ditetapkan sehingga visi dapat tercapai. Jadi Misi merupakan pendukung utama keberhasilan visi. Adapun Misi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah sebagai berikut: **Melindungi Hak Asasi Manusia.**

Moto adalah kalimat, frasa, atau kata sebagai semboyan atau pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari suatu organisasi. Moto Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah **Melayani dengan Tulus.**

Janji layanan merupakan sikap dan tindakan yang harus direalisasikan dalam wujud nyata dalam memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan Misi Organisasi. Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah:

- Kepastian Persyaratan
- Kepastian Biaya
- Kepastian Waktu Penyelesaian

d. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

○ Tugas Pokok Unit Kerja

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara, yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI di bidang keimigrasian khususnya di wilayah Sumatera Utara.

○ Fungsi Unit Kerja

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mempunyai fungsi :

- 1) Melaksanakan tugas di bidang Tata Usaha.
- 2) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian.
- 3) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.
- 4) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
- 5) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pendaratan dan Izin Masuk.

Merujuk pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi yang menyatakan pada pasal 15 yaitu Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas

melaksanakan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian. Bidang teknologi dan Informasi Keimigrasian terdiri atas :

- a. Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian;
- b. Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.

Serta penjabarannya pada pasal 18 ;

- (1) Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian;
- (2) Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi.

Menurut Permenkumham Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja ini, Seksi Informasi dan Komunikasi mengambil peran dalam mengelola Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodic setiap bulannya.

e. Nilai-nilai Organisasi

Kementerian Hukum dan HAM menjunjung tinggi tata nilai kami yaitu "**PASTI**"

1. *Profesional* : Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;
2. *Akuntabel* : Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;
3. *Sinergi* : Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;
4. *Transparan* : Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;
5. *Inovatif* : Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

1.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang merupakan satuan kerja dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia
- b. Jenis layanan publik yang menjadi topik penelitian ini adalah pelayanan keimigrasian
- c. Responden dalam pengisian kuisioner adalah pemohon paspor dan layanan izin tinggal WNA.

1.4. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK)
2. Analisis data terhadap IKM dan IPK serta skor penilaian akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan guna menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Sedangkan Outcome kegiatan ini adalah hasil dari kegiatan ini dapat digunakan sebagai dasar bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *good governance* dan *clean government* menuju aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang bersih dan bebas dari KKN, meningkatnya pelayanan prima serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan disini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik 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.

2.1.1. Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi anti Korupsi

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menurut pemerintah adalah berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas layanan dilaksanakan secara berkesinambungan serta agar dapat mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan negara yang bebas korupsi.

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, satuan kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei mandiri yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dimana fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama yaitu;

1. Terwujudnya Aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang Bersih dan Bebas dari KKN (20%), diukur dengan menggunakan ukuran:

a. Nilai persepsi korupsi (survei eksternal);

Nilai Persepsi Korupsi merupakan hasil survei kuantitatif terhadap *stakeholders* yang terkait dengan suatu instansi. Nilai Persepsi Korupsi merupakan komitmen dari amanah Peraturan Presiden Nomor 55 tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah tahun 2012 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah. Nilai persepsi korupsi diperoleh dari survei eksternal yang dilakukan oleh Tim Penilai. Survei eksternal dilakukan untuk melihat persepsi pengguna layanan atau *stakeholders* tentang tingkat korupsi yang terjadi pada satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI.

b. Presentase penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (TLHP)

Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (TLHP) merupakan wujud komitmen satuan kerja untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel dan bersih dari korupsi. Selain itu, penyelesaian TLHP juga dapat mengakselerasi perbaikan atas penyelenggaraan pemerintahan di satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI. Presentase penyelesaian TLHP dapat diperoleh dari data yang disediakan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI. Selanjutnya, Tim Penilai Internal (TPI) dan Tim Penilai Nasional (TPN) akan melakukan *cross-check* ke satuan kerja untuk memantau sejauh mana telah dilakukan Tindak Lanjut atas Hasil Pemeriksaan.

2. Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat (20%), diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survei eksternal).

Salah satu hasil yang ingin dicapai dari pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

2.2. Metodologi

2.2.1. Pengumpulan data

2.2.1.1. Data Primer

Data Primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2006:60). Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Iskandar, 2008:77).

2.2.1.2. Data Sekunder

Menurut Sekaran (2006:60) data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh melalui buku-buku, referensi, jurnal-jurnal dan serta website imigrasi.go.id

2.2.2. Populasi dan sampel

2.2.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2.2.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan sebagian dari populasi responden yang diteliti. Pengambilan sampel dilakukan secara acak, dan dilakukan secara sembarang bagi masyarakat yang sedang berurusan selama masa penelitian.

Menurut Sugiyono (2014: 81) sampling adalah teknik pengambilan sampel. Ada dua jenis teknik sampling yaitu sampling probabilitas dan sampling nonprobability. Sampling nonprobability adalah teknik sampling yang tidak memberi kesempatan / kesempatan yang sama untuk setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih ke dalam sampel. Sedangkan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *sampling nonprobability*.

Sesuai arahan Balitbang penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Morgan :

$$n = \frac{\{\chi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\}}{\{d^2 (N-1) + \chi^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

χ^2 = (Faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1
%, 5 %, 10 %

N = Populasi

P = P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Sehingga sampel ditentukan secara random sejumlah 80 pemohon (dengan rata-rata pemohon 200 orang per hari)

2.2.3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2014:81) teknik sampling adalah merupakan teknik untuk pengambilan sampel. Terdapat dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Persiapan

3.1.1. Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 14 Tahun 2017, untuk mengukur IKM diperlukan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan
Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sembilan indikator ini akan disesuaikan dengan Metode **SERVQUAL** yang akan digunakan dalam penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan pengguna layanan untuk mengukur kinerja (*performance*) dan harapan/tingkat kepentingan (*importance*). Penyusunan butir-butir pertanyaan dimaksud dapat diperinci sebagai berikut :

Tabel daftar pernyataan IKM

Persyaratan
Informasi tentang persyaratan pelayanan dapat diperoleh dengan mudah
Informasi tentang persyaratan pelayanan dapat dipahami dengan jelas
Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah
Persyaratan pelayanan wajar dan sesuai dengan keperluan
Prosedur
Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas
Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah
Prosedur/alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan

Waktu pelayanan
Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas
Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan
Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas
Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan
Biaya/Tarif
Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas
Informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas
Seluruh Produk /jasa layanan berfungsi dan mudah diakses
Kompetensi Pelaksana
Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai secara manual dan sistem aplikasi
Petugas pelayanan bertanggung jawab atas aplikasi pelayanan akurat
Perilaku Pelaksana
Petugas pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan
Petugas cepat dalam melayani
Penanganan Pengaduan
Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/ <i>hotline/call center</i>) jelas dan mudah diakses
Proses pengaduan mudah dilaksanakan
Petugas/aplikasi sistem pelayanan pengaduan cepat merespons
Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan
Sarana dan Prasarana
Kemudahan sistem pelayanan <i>online</i>
Ketersediaan pendukung pelayanan (mushola, ruang tunggu, AC, toilet, area parkir)
Ketersediaan dan kemudahan fasilitas bagi kelompok rentan (perempuan [ruang menyusui], penyandang disabilitas, dan lanjut usia)

Sedangkan untuk penilaian IPK, pernyataan yang dijadikan ke dalam kuesioner adalah indikator-indikator dimana prosedur / alur dan petugas tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme(KKN). Berikut adalah pernyataan untuk mengukur pelayanan yang bersih dan bebas dari korupsi :

Tabel pernyataan IPK

No	Pernyataan dimana seluruh indikator pada IKM tidak berpotensi menimbulkan KKN
1	Prosedur/alur pelayanan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme(KKN)
2	Petugas pelayanan tidak diskriminatif (SARA)
3	Petugas dalam memberikan pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang
4	Tidak terdapat praktek percaloan /perantara yang tidak resmi
5	Tidak terdapat pungutan di luar ketentuan yang resmi (pungutan liar)
6	Pelayanan yang diterima sesuai dengan daftar layanan yang tersedia
7	Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan (bagi yang sudah pernah melakukan pengaduan)
8	Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan

Selain pernyataan-pernyataan sebagai nilai indikator unsur pelayanan, kuesioner juga memuat pertanyaan kualitatif dimana pemohon / target responden dapat mengutarakan secara luas mengenai pendapatnya tentang pelayanan dan juga menyampaikan kritik dan sarannya untuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Diharapkan pada kolom pertanyaan tersebut responden tidak terpaku hanya pada pernyataan yang telah disiapkan tetapi juga dapat menyampaikan saran perbaikan yang nantinya akan sangat berguna dalam rangka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menuju WBBM.

3.2. Tahap Pelaksanaan

3.2.1. Daftar Responden

Untuk anggota populasi yang sudah diketahui jumlah dan identitasnya yang memungkinkan, maka Teknik sampling yang digunakan ialah Teknik *simple random sampling*/sampel acak sederhana yang merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Oleh karena itu, Responden yang menjadi target adalah :

1. Pemohon Paspor bulan April 2019
2. Pemohon pada Layanan Asing bulan April 2019

3.2.2. Penyebaran

Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Medan melakukan penyebaran kuesioner melalui tatap muka dan secara langsung kepada pemohon paspor yang telah selesai melakukan perekaman data, mengambil paspor, dan pemohon layanan asing yang telah selesai melakukan permohonan di *Foreign Service*. Kuesioner disebarkan sebanyak 95 lembar dan pengambilan data primer dilakukan selama 2 (dua) hari yaitu pada tanggal 15 dan 16 April 2019.

3.2.3. Hasil Penyebaran

3.2.3.1. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan publik, kemudian data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

3.2.3.2. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 10 unsur pelayanan yang telah dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Skala instrumen dinilai dalam panduan kuesioner oleh Balitbang HAM menggunakan skala 1-6 yang akan tetap dikonversikan menjadi skala 100. Untuk itu, skala nilai **dimulai dari 16,667** (100 dibagi 6) **hingga ke 100** (pembulatan 100,002). Oleh karena itu, hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 16,667, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 16,667$$

Pada pernyataan yang berisikan pilihan jawaban **Ya** dan **Tidak**, skala nilai persepsi yang diberikan **poin 6 untuk jawaban Ya dan poin 1 untuk jawaban Tidak**.

Skala instrumen dinilai menggunakan skala 1-4 yang akan dikonversikan menjadi skala 100 sebagaimana tabel berikut.

Tabel Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3.3. Hasil Kuesioner

3.3.1. Hasil Rekapitulasi Identitas Responden

Tabel Identitas Responden

Kategori	Pilihan	Jumlah Responden
Jenis Pelayanan	Paspor	68
	Visa	
	KITAS	12
	KITAP	
Tata Cara Permohonan	Manual	30
	Online	50
Range Usia	≤ 20 tahun	3
	21 – 30 tahun	27
	31 – 41 tahun	36
	41 – 50 tahun	12
	≥ 51 tahun	2
Jenis Kelamin	Laki – Laki	46
	Perempuan	34
Pendidikan Terakhir	SLTP ke bawah	1
	SLTA	19
	Diploma	5
	Sarjana (S1)	43
	S2 ke atas	12
Pekerjaan	PNS / TNI / POLRI	22
	Pegawai Swasta	14
	Wiraswasta	24
	Pelajar / Mahasiswa	15
	Lainnya	5

3.3.2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner IKM

Tabel Hasil Pendapat Responden

Unsur Pelayanan	Pernyataan	Nilai unsur per pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	1	5.975	5.96
	2	5.975	
	3	5.9625	
	4	5.95	
Prosedur	5	5.95	5.95
	6	5.9375	
	7	5.975	
Waktu pelayanan	8	5.9875	5.97
	9	5.975	
	10	5.9875	
	11	5.9375	
Biaya / Tarif	12	5.9625	5.98
	13	6	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14	5.975	5.975
	15	5.975	
Kompetensi Pelaksana	16	6	5.98
	17	5.9625	
Perilaku Pelaksana	18	5.9625	5.96
	19	5.9625	
Penanganan Pengaduan	20	5.9875	5.99
	21	5.9875	
	23	6	
	24	6	
Sarana dan Prasarana	22	5.95	5.98
	25	6	
	26	6	

Untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat, dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(5.96 \times 0,11) + (5.95 \times 0,11) + (5.97 \times 0,11) + (5.98 \times 0,11) + (5.975 \times 0,11) + (5.98 \times 0,11) + (5.96 \times 0,11) + (5.99 \times 0,11) + (5.98 \times 0,11) = 5,90865$$

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar

$$= 5,90865 \times 16,667$$

$$= \mathbf{98,479}$$

b) Mutu Pelayanan berada pada nilai **A**

c) Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

3.3.3. Hasil Rekapitulasi Kuesioner IPK

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur dalam penilaian IPK. Dalam penghitungan IPK terhadap 4 pernyataan, setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Tabel Hasil Pendapat Responden

Indikator Unsur	Pertanyaan	Nilai Unsur
KKN	1	6
Tidak ada diskriminasi	2	6
Tidak meminta imbalan	3	6
Tidak ada praktik percaloan	4	6
Tidak ada praktik pungli	5	6
Pelayanan sesuai dengan daftar layanan	6	6
Tidak ada diskriminasi dalam pengaduan	7	6
Petugas menolak pemberian	8	6

Untuk mengetahui nilai IPK, dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) + (6 \times 0,125) = 6$$

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar
= 6 X 16,67
= **100**

b) Mutu Pelayanan berada pada nilai **A**

c) Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Memuaskan**

3.3.4. Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Terbuka

Daftar Jawaban Pernyataan Kritik maupun saran dari Responden ;

- 1) Pertahankan agar tidak ada pungli
- 2) Ruang sudah bersih dan nyaman, hanya saja perlu ditambah snack
- 3) Petugas komunikatif dan merespon pertanyaan dengan baik
- 4) Tidak perlu ada kenalan, mengurus paspor bisa langsung dengan mudah
- 5) Menyiapkan film agar orang yang menunggu tidak bosan serta melakukan pengawasan di setiap sudut ruang
- 6) Petugas customer care sangat ramah dan membantu
- 7) Toilet tidak mudah diakses
- 8) Sebaiknya ada ATM di Kantor Imigrasi sehingga memudahkan bagi masyarakat yg akan membayar tanpa antri di kantor pos
- 9) Aplikasi pendaftaran antrian masih kurang dipahami
- 10) Petugas foto kurang banyak, antrian kurang cepat
- 11) Antrian website diadakan lagi
- 12) Buku bacaan ditambah
- 13) Antrian manual jangan terlalu cepat tutup

Dengan demikian, perolehan nilai dari survey periode April 2019 mendapatkan hasil yang Sangat Memuaskan dan sudah melampaui nilai minimal untuk kelulusan menuju WBBM. Berikut disampaikan nilai perolehan tersebut dalam sebuah tabel dengan skala 100, skala 20 (penilaian WBBM minimal 16,00) untuk IKM dan skala 15 (penilaian WBBM minimal 13,5) untuk IPK.

Tabel Perolehan Nilai

Lokasi Survei	IKM Skala 100	IKM Skala 20	IPK Skala 100	IPK Skala 15	Predikat	Keterangan
KANIM	98,479	19,69	100	15	Sangat Baik	Sudah memenuhi target WBBM

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1) Secara umum kualitas pelayanan publik sudah berjalan baik dengan nilai Kepuasan Masyarakat berada di poin 98,479 dengan skala nilai 100 dan poin 19,69 dengan skala nilai 20. Nilai ini sudah memenuhi target untuk kelulusan WBBM yaitu 16,00.
- 2) Dalam penilaian IPK, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mendapat peroleh nilai yang sempurna serta sudah berada pada predikat yang Sangat Baik, dan berada di poin 100 dengan skala nilai 100 dan poin 15 dengan skala nilai 15. Poin ini juga telah mencapai target nilai kelulusan WBBM.

Dalam melakukan survei, petugas survei terus mendampingi responden dalam pengisian dan melakukan persuasi kepada responden untuk jangan ragu memberikan nilai Sangat Baik tanpa memaksa atau intervensi lebih jauh kepada responden. Petugas survei melakukan wawancara lebih mendalam apabila ada pemohon memberikan nilai Baik atau yang Kurang Baik kemudian mencatat saran perbaikan dari responden.

4.2 Rekomendasi

- 1) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat tentang apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dan terus melakukan evaluasi terhadap pelayanan. Hal ini dikarenakan, tidak menutup kemungkinan bahwa adanya gangguan sistem atau jaringan bisa menjadi penghambat atau menimbulkan keluhan masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
- 2) Pada survei periode bulan Maret ini, walaupun hasilnya Sangat Baik, harus tetap memperhatikan saran dan kritik yang disampaikan dalam pertanyaan terbuka. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sedang dalam proses menuju WBBM, saat ini masyarakat tidak lagi mengeluhkan mengenai prosedur layanan namun sudah mengharapkan pelayanan serta sarana prasarana yang lebih baik dan lengkap seperti permintaan snack, film sebagai hiburan, serta ATM untuk kemudahan akses pembayaran.
- 3) Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi supaya unsur-unsur SDM atau petugas agar terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan.