

Persepsi Kepuasan Pelapor Terhadap Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian (Tikim) Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah RAI

Aldiaz Bintang Pratama Iryantho¹, I Gede Dhika Widarnandana², Tio Rosalina³

^{1,2,3}Program Studi Psikologi, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author : gdedhika@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:

Perception, Service Satisfaction, Service complaints.

Abstract

This study aims to find out, explore, and describe the perceptions of complainants when submitting reports in the TIKIM section of the TPI Ngurah Rai Immigration Class I Special. The research subjects were reporters who at least had come in person to the TPI Ngurah Rai Class I Special Immigration Office. The procedures carried out in this study were interviews, observation, and documentation. Interviews in this study were conducted directly and indirectly with structured techniques. Observations in this study were participant observations, researchers participated in activities carried out by research subjects at the TPI Ngurah Rai Special Class I Immigration Office. Documentation in this study is in the form of voice recordings of informants, notes during observations and interviews, supporting documents regarding information related to the TIKIM section, as well as photographs that can support research results.

Kata kunci:

Persepsi, Kepuasan Jasa, Pengaduan Pelayanan.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengeksplorasi, serta menggambarakan mengenai persepsi pelapor saat menyampaikan aduan laporam di seksi TIKIM kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Subjek penelitian adalah pelapor yang setidaknya pernah datang secara langsung ke kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan teknik terstruktur. Observasi dalam penelitian ini yaitu observasi partisipan, peneliti ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa rekaman suara narasumber, catatan pada saat melakukan observasi dan wawancara, dokumen penunjang mengenai informasi terkait seksi TIKIM, serta foto-foto yang dapat menunjang hasil penelitian.

PENDAHULUAN

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai berperan penting dalam melayani masyarakat baik domestik maupun internasional sebagai lembaga sistem negara. Kantor Imigrasi Ngurah Rai bekerja keras memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya bagi seluruh masyarakat dengan melakukan penataan, penawaran pelayanan, dan pemberian jaminan perlindungan hukum. Pemantauan lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah NKRI merupakan salah satu tanggung jawab utama Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Alhasil, Kantor Imigrasi Ngurah Rai berfungsi sebagai pintu masuk dan keluar.

Masyarakat membutuhkan layanan berkualitas tinggi dalam kehidupan sehari-hari mereka, baik yang ditawarkan oleh pemerintah maupun sektor swasta. Menurut Kurniawan (2016), pengabdian kepada masyarakat dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan mereka yang berkepentingan terhadap lembaga tersebut dengan tetap berpegang pada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan standar yang telah ditetapkan. Peningkatan kesejahteraan rakyat adalah tujuan akhir dari layanan ini, dan ini berlaku untuk semua layanan, terutama yang melibatkan pengaturan dokumen perjalanan, visa, dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, investigasi, dan penuntutan, lintas batas, kerja sama luar negeri, dan sistem informasi imigrasi.

Setiap organisasi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang berfokus pada lingkungan. Jasa yang ditawarkan dapat berupa uang, barang, gagasan, atau surat, dan selalu disampaikan dengan rasa ikhlas, senang, jujur, dan menitikberatkan pada kebahagiaan penerimanya. Ditinjau dari hak dasar, pelayanan adalah cara pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dapat berbentuk layanan lainnya. Oleh karena itu, dengan mendengarkan tujuan pengguna layanan, masyarakat ditetapkan sebagai target pencapaian tujuan. Pelayanan yang baik dan efisien akan mengedepankan kemudahan bagi masyarakat dan memberikan rasa nyaman pada pengunjung (Nurdin, 2019). Namun, ketidaksenangan pengunjung dengan layanan publik yang mereka terima membuat mereka mulai mengeluh dan mengajukan keluhan terhadap lembaga tertentu.

Berikut merupakan presentase ketidakpuasan masyarakat pada bulan September 2022.



Gambar 1. Presentase Hasil Polling Kepuasan Masyarakat

Data di atas merupakan rincian persentase ketidakpuasan dari Hasil Polling Indeks Kepuasan Masyarakat. Di posisi pertama masyarakat banyak mengeluhkan terkait kepastian biaya pelayanan dengan jumlah presentase 50% hal ini menjadi catatan penting bagi kantor dalam mengevaluasi kepastian biaya agar masyarakat tidak terbebani saat mengurus dokumen-dokumen di kantor. Kemudian untuk hasil polling yang kedua

masyarakat mengeluhkan mengenai kesopanan dan keramahan petugas sebesar 25%, pasalnya masyarakat mengeluh bahwa beberapa pegawai kantor Imigrasi Ngurah Rai rentan mengabaikan seolah-olah masyarakat tidak diperhatikan saat mengantri. Berkaitan dengan permasalahan tersebut kantor Imigrasi Ngurah Rai harus segera memperbaiki citra pegawai agar tidak dipandang buruk oleh masyarakat. Lalu yang terakhir yaitu ketidakpuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan sebesar 25%. Mengadakan ruang untuk menyampaikan aspirasi masyarakat dalam bentuk pengaduan dan proses yang berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik merupakan pentingnya peran dalam usaha perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.

Masyarakat menjadi bagian yang esensial dalam instansi pemerintahan, karena tujuannya untuk memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan masyarakat adalah layanan yang dipersiapkan oleh pemerintah setempat untuk melengkapi kebutuhan masyarakat, berbeda dengan layanan yang diberikan oleh pihak swasta (Wakhid, 2017). Pemerintah telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam pengurusan dokumen dengan menggunakan peralatan modern dan mudah digunakan serta informasi atau pembuatan dokumen di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Selain itu, teknologi informasi juga dimanfaatkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen melalui layanan internet on-line. Berkaitan dengan penjelasan di atas berikut merupakan prosedur layanan seksi TIKIM.

Masyarakat yang tidak puas saat menerima pelayanan menyebabkan dirinya menyampaikan laporan aduan atas keluhan yang mereka alami (Mursalim, 2018). Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menyediakan layanan pengaduan masyarakat agar lebih mudah untuk menyampaikan pengaduannya. Sarana yang tersedia dalam pelayanan ini meliputi layanan hotline, faksimili, dan situs web. Selain itu, informasi juga ditampilkan secara manual di lokasi-lokasi strategis dalam kantor, yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Petugas imigrasi juga tersedia untuk bertanya langsung. Setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menjadi tanggung jawab Seksi TIKIM untuk melakukan penanganan.

Beberapa hal yang membuat masyarakat menyampaikan laporan pengaduan kantor Imigrasi Ngurah Rai tersebut berdasarkan persyaratan pembuatan dokumen paspor serta layanan yang diterapkan. Pada kesempatan tersebut masyarakat rata-rata berpendapat terkait pengaduan layanan yang diberikan sudah cukup baik dalam memberikan feedback, namun dari sekian masyarakat masih ada yang mengeluhkan cara kerja pengaduan layanan yang diterapkan oleh kantor Imigrasi Ngurah Rai. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pandangan masyarakat terhadap hal tersebut merasa puas dan kurang puas saat menyampaikan laporan aduan kantor Imigrasi Ngurah Rai. Tentu hal ini membuat masyarakat dapat menyampaikan persepsi kepuasannya terkait pengaduan layanan saat mengurus keperluan di kantor Imigrasi Ngurah Rai.

Melalui tinjauan literatur, peneliti dapat mengidentifikasi aspek yang-aspek yang masih belum tercakup dengan baik atau belum terselidiki secara memadai. Hal ini membantu menunjukkan kebutuhan untuk melakukan penelitian tambahan. Maksud dari pengambilan data awal dengan wawancara ini merupakan proses individu dapat mencurahkan seluruh pandangan yang terjadi dalam pengalamannya melalui sebuah komunikasi secara langsung. Adapun wawancara ini mementingkan poin dimana individu benar-benar mencurahkan pengalaman dalam memberikan sudut pandang kepuasan yang diyakini cukup untuk menjadi sampel penelitian yang berkaitan dengan seksi TIKIM dalam menangani pengaduan pelayanan masyarakat sekaligus menjadi sumber acuan untuk pengembangan seksi TIKIM kantor Imigrasi Ngurah Rai kedepannya.

Peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam sebuah pengamatan yang dapat membantu menyatukan persepsi kepuasan pelapor antar pengunjung terhadap pengaduan pelayanan ini contohnya dengan mewawancarai, observasi dan dokumentasi. Maka penelitian ini akan dijalankan mengangkat permasalahan mengenai “Persepsi Kepuasan Pelapor terhadap Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.”

METODE

Dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Studi kasus adalah metodologi yang dibuat oleh (Creswell, 2009) untuk mempelajari orang secara integratif dan menyeluruh untuk memahami mereka dan kesulitan yang mereka hadapi untuk memecahkan masalah dan mencapai pengembangan diri yang positif. Populasi dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan saat berada di lapangan. Populasi adalah orang yang mengunjungi instansi kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sampel dalam penelitian ini yaitu Warga Negara Indonesia yang menyampaikan pengaduan pelayanan secara langsung di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Teknik penggalian data seperti observasi (pengamatan), wawancara, mengisi angket/kuesioner, dokumentasi dan gabungan dari keempat teknik tersebut. Analisis data menggunakan metode analisis Miles dan Huberman yang terbagi menjadi tiga alur: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang berlokasi di Jl. Perumahan Rakyat Jimbaran No. 1, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, menjadi lokasi penelitian. Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Ngurah Rai yang membawahi TPI di wilayah operasionalnya dibagi menjadi lima divisi sesuai dengan Peraturan Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi yang dikeluarkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) merupakan salah satu bidang studi di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI. Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian menyusun dan mengelola informasi dan komunikasi publik keimigrasian sebagai bagian dari tanggung jawabnya.

Mulai Mei 2023, data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan langsung. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah individu yang mengunjungi kantor Imigrasi Khusus TPI Ngurah Rai minimal satu kali dan mengajukan pengaduan (pelapor). Dengan secara aktif mendekati orang-orang yang tertarik pada lokasi penelitian, peneliti merekrut subjek. Karena persepsi yang dibutuhkan tentang kebahagiaan wartawan selama pengumpulan data bervariasi, peneliti memilih untuk menggunakan enam orang. Temuan wawancara dengan enam subjek mengungkapkan berbagai informasi. Sebelum melakukan penelitian, peneliti

juga mendapat persetujuan dari subjek, personel bagian TIKIM, dan direktur lapangan. Ketika subjek tidak memiliki waktu atau sedang terburu-buru dan tidak dapat melakukan wawancara, peneliti meminta izin untuk melakukan wawancara melalui telepon Google Meet atau WhatsApp. Peneliti kemudian menjadwalkan waktu untuk mewawancarai subjek, baik secara langsung di lokasi penelitian atau, jika subjek terlalu sibuk, melalui telepon.

Subjek Pertama (US), ditengah wawancara subjek menceritakan keluhannya dengan ekspresi tenang tidak tergesa-gesa serta nada bicara yang cukup jelas. Perkenalan diawal sudah peneliti lakukan guna meminta kesiaan subjek untuk menjadi narasumber terkait penelitian peneliti. Subjek Kedua (SN), ketika sedang di wawancara subjek terlihat santai, dengan nada sedang subjek bercerita mengenai keluhan yang subjek adukan. Waktu untuk mewawancarai subjek sekitar kurang dari sepuluh menit, diawal wawancara peneliti sedikit kesulitan dikarenakan sikap subjek yang tampak sedikit tertutup dengan menjawab singkat dari sebuah pertanyaan. Subjek Ketiga (AS), dengan nada yang cepat subjek bercerita mengenai hal yang subjek keluhkan, meskipun demikian, ditengah wawancara subjek terlihat lebih pelan. Perkenalan diawal sudah peneliti lakukan guna meminta kesediaan subjek untuk menjadi narasumber penelitian. Subjek Keempat (AF), ketika sedang di wawancara subjek terlihat antusias, dengan nada yang cepat subjek bercerita mengenai hal yang subjek alami. Waktu untuk mewawancarai subjek kurang dari sepuluh menit. Subjek Kelima (BU), ketika sedang di wawancara subjek terlihat tenang dengan nada yang pelan dan jelas, subjek bercerita mengenai hal yang subjek alami. Waktu untuk mewawancarai subjek kurang dari sepuluh menit. Perkenalan diawal sudah peneliti lakukan guna meminta kesediaan subjek untuk menjadi narasumber terkait penelitian peneliti. Subjek Keenam (NK), ketika sedang di wawancara subjek terlihat tenang, namun terlihat kaku dari posisi duduknya dan nada bicara sedang. Subjek bercerita mengenai keluhan yang subjek adukan. Waktu untuk mewawancarai subjek sekitar kurang lebih sepuluh menit sekian, diawal wawancara peneliti sedikit kesulitan dikarenakan sikap subjek yang tampak sedikit tertutup dengan menjawab singkat dari sebuah pertanyaan. Senyum ramah tamah pegawai merupakan hal yang penting dan wajib diterapkan terhadap pengunjung agar pengunjung terasa nyaman dengan pegawai. Dalam menangani pelapor aduan, para pegawai wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelapor termasuk sikap pegawai dalam merespon aduan.

Kepuasan layanan dipandang positif dan memuaskan jika layanan yang diperoleh atau dirasakan sesuai dengan harapan; sebaliknya, kepuasan pelayanan dipandang negatif jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, kemampuan staf untuk secara teratur memuaskan harapan pengunjung menentukan positif tidaknya kepuasan pelayanan. Pada dasarnya pelayanan merupakan suatu bentuk jasa yang dilakukan oleh pegawai kepada pengunjung. Untuk menciptakan pelayanan yang akurat dan memuaskan terhadap pengunjung, pegawai harus sungguh-sungguh dalam melayani pengunjung. Salah satu bentuk layanan yang memuaskan bagi pengunjung yaitu soal kecepatan. Selain memberikan pelayanan yang mumpuni terhadap pengunjung, pegawai juga dituntut untuk memberi respon yang tepat agar pengunjung tidak kecewa. Salah satu bentuk respon yang tepat yaitu tentang profesionalitas kerja para pegawai dalam melayani aduan laporan. Dalam soal pelayanan terdapat penilaian terkait respon dari kinerja pegawai, kemudian pengunjung menilai tanggapan respon yang diberikan pegawai. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif, kedudukan pegawai dalam memberikan layanan yang tepat kepada pengunjung tentu sangat menentukan nilai

dampak positif atau dampak negatif. Selain harus fokus pada pekerjaan, pegawai layanan aduan juga harus melakukan koordinasi dengan pegawai antar divisi. Akan tetapi akibat dari banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan, terkadang menimbulkan miss komunikasi antar pegawai layanan aduan dengan pegawai lain divisi. Respon yang tepat dari layanan aduan merupakan salah satu hal yang terpenting dilakukan pegawai saat menangani pelapor. Respon yang baik akan menimbulkan perasaan puas bagi pelapor.

Kemampuan tentang layanan publik di instansi merupakan hal yang penting bagi pegawai. Mereka harus tahu bagaimana kebijakan ini dibentuk. Fokus utama dari instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengetahuan tentang cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga negara sangatlah penting. Pegawai layanan aduan harus dilengkapi dengan ketrampilan salah satunya soal pengetahuan yang bertujuan untuk menangani masalah dan keluhan pelapor. Pengetahuan tentang prosedur layanan publik di instansi sangatlah penting, ini mencakup semua aspek baik terkait administrasi maupun sdm. Sebagai bagian dari instansi pemerintah, pegawai layanan publik di kantor imigrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola masalah imigrasi, termasuk perizinan dan pengawasan keimigrasian. Dengan kemampuan dan keterampilan pegawai, pegawai layanan publik di kantor imigrasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan bertanggung jawab kepada pelapor. Pegawai layanan aduan harus dilengkapi dengan ketrampilan salah satunya soal pengetahuan yang bertujuan untuk menangani masalah dan keluhan pelapor. Mereka harus bisa mencari solusi yang memuaskan untuk masing-masing situasi.

Pegawai wajib memberikan tanggapan yang cepat dan relevan dan pastikan bahwa setiap permasalahan yang dihadapi pelapor ditangani dengan serius. Saat pelapor di lokasi untuk menyampaikan aduan, pegawai harus mengumpulkan data dari berbagai sumber, kebutuhan umum yang sering diungkapkan oleh pelapor. Setelah pegawai memahami kebutuhan pelapor, pegawai harus membuat rencana perbaikan dan peningkatan yang spesifik untuk mengatasi masalah yang diidentifikasi. Pastikan pegawai membangun kepercayaan ketika pelapor di lokasi untuk memastikan bahwa informasi mengenai layanan, kebijakan yang dapat dipahami dengan mudah oleh pelapor. Saat pelapor berada di lokasi, pegawai harus mendengarkan masukan lebih mendalam tentang pengalaman mereka, hambatan yang mereka hadapi, dan saran untuk perbaikan. Pegawai harus memastikan saat memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap mengenai prosedur yang harus diikuti serta hak dan kewajiban pelapor. Pegawai harus mengamati secara langsung interaksi dengan pelapor. Bagaimana pelapor berinteraksi, masalah yang muncul, dan tingkat kepuasan mereka. Hubungan komunikasi yang baik dengan pelapor di lokasi sangatlah penting untuk menciptakan lingkungan yang ramah, transparan, dan efisien

Pembahasan

Profesionalisme ini lebih menitik beratkan pada sikap dan perilaku pekerja yang benar-benar mampu dan bertanggung jawab atas segala sikap, perilaku, dan tindakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum (Akay et al., 2021). Dalam memberikan pelayanan publik, komponen ini disebut sebagai bukti fisik. Saat menawarkan layanan untuk keluhan yang berkembang di antara karyawan, pengunjung harus menggunakan dan merasakan kriteria bukti fisik yang nyata dari karyawan. Karena memberikan layanan yang dapat diterima dapat membuat pengalaman pengunjung di

suatu lokasi menjadi lebih nyaman dan memuaskan, penyedia layanan memainkan peran penting dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan layanan publik.

Bukti Fisik merupakan aspek pertama, yang terbagi menjadi dua indikator: Sikap Pegawai dan Senyum Ramah Tamah Pegawai. Indikator satu: Sikap Pegawai merupakan tampilan positif atau negatif dari motivasi yang ditunjukkan seorang pegawai terhadap pengunjung. Sikap pegawai, peneliti menemukan beberapa subjek merasa tidak puas saat pegawai menunjukkan sikapnya.

Senyum Ramah Tamah Pegawai, merupakan bentuk nyata yang harus diterapkan seorang pegawai kepada pengunjung, karena pegawai yang memiliki rasa semangat tinggi dan motivasi kerja tentu menerapkan hal tersebut, walaupun terlihat sederhana namun bagi pengunjung membuat terasa nyaman dan betah. Semua pernyataan keenam subjek tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lapangan. Berdasarkan temuan yang sudah dipaparkan tersebut, tidak sejalan dengan teori Bandura yang berpendapat bahwa proses motivasi, motivasi adalah penggerak individu untuk terus melakukan sesuatu (Zakaria, 2016). Jadi para pegawai harus termotivasi untuk melayani pengunjung dengan sungguh-sungguh agar mereka semua merasa puas. Berkenan dengan penjelasan diatas, dalam upaya penanaman sikap ramah tamah melalui pelayanan seorang pegawai, maka langkah yang sebaiknya dilakukan pegawai yaitu harus mampu memberi pelayanan dengan baik dan konsisten khususnya di lingkungan instansi, karena pegawai layanan publik merupakan tokoh utama ketika berhadapan dengan pelapor.

Penting untuk menimbulkan rasa senang di masyarakat ketika memberikan pelayanan kepadanya (keandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan memadai) (Rukayat, 2017). Beberapa aspek yang termasuk keandalan meliputi: kecepatan pelayan atau kepuasan pelapor dengan pelayanan waktu yang diterapkan oleh seorang pegawai. Peneliti menemukan satu indikator yang sesuai yaitu: indikator pelayanan yang memuaskan. Semua subjek memberikan sudut pandangnya kepada pegawai seperti, kurangnya informasi terkait berkas-berkas, terdapat pegawai yang tidak menguasai permasalahan yang diadukan oleh subjek, tuntutan pegawai agar lebih cepat dalam proses pelayanan dan kurangnya pengertian pegawai antar divisi. Pelayanan memuaskan yang dimaksud adalah memberikan layanan yang efektif, efisien, ramah, dan responsif kepada masyarakat. Hal ini melibatkan kemudahan akses informasi, penyelesaian yang cepat, serta penghormatan terhadap hak-hak dan kebutuhan masyarakat. Uraian keenam topik tersebut sejalan dengan pandangan Rukayat (2017) tentang kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan profesionalisme yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan berhasil guna menimbulkan kepuasan masyarakat. Setiap pelapor yang menyampaikan keluhannya terhadap bagian layanan aduan dapat mengetahui bagaimana proses layanan yang diberikan, baik merasa puas maupun tidak puas. Dengan begitu diharapkan pegawai layanan aduan bisa saling bekerjasama antar pegawai dan memperbaiki agar kejadian buruk tersebut tidak terulang kembali.

Tanggapan pegawai dapat menyampaikan kesan bahwa mereka menghargai pengunjung yang mereka layani. Menurut Hadi (2019), responsiveness adalah alat untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi dari mereka yang menggunakan layanan. Daya tanggap pegawai menurut (Rukayat, 2018) dapat menentukan kesiapan petugas untuk membantu pihak yang membutuhkan bantuan. Agar mampu memberi kepuasan terhadap pengunjung, pegawai perlu memiliki kemauan untuk lebih bertanggung jawab, dan fokus dalam menangani pelayanan aduan. Hal tersebut penting dimiliki sebagai pegawai

layanan aduan karena sangat mendukung untuk mencapai kesuksesan atas penilaian kepuasan pengunjung, terutama dalam berinteraksi dengan pengunjung dengan beragam sudut pandang yang memberi penilaian yang berbeda-beda kepada seorang pegawai.

Menurut Permana (2022), jaminan adalah suatu jenis kepastian dari suatu jasa yang sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan jasa. Hal ini meningkatkan kepuasan dan keyakinan pengunjung bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan selesai dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, Setiawan (2022) menegaskan bahwa jaminan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas pegawai instansi untuk menanamkan rasa percaya kepada pengunjung. Dua indikator yang cocok ditemukan oleh peneliti yaitu: tema pertama: pengetahuan karyawan. Semua subjek memberikan pendapatnya terkait pengetahuan pegawai selama subjek berada di lokasi kantor Imigrasi Ngurah Rai. Pengetahuan pegawai yang dimaksud adalah pemahaman yang dimiliki oleh para pegawai mengenai tugas, regulasi, dan informasi terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini melibatkan pengetahuan tentang kebijakan instansi, serta kemampuan untuk memberikan informasi dan solusi yang akurat dan bermanfaat dalam konteks layanan publik. Sejalan dengan pandangan dari Permana (2022) tentang kepastian suatu layanan terutama dibentuk oleh jaminan dari penyedia layanan, sehingga pelapor ketika menerima layanan akan merasa lebih puas dan terjamin dalam semua aspek layanan publik yang diberikan termasuk kemudahan, kemampuan layanan dan keunggulan layanan yang diberikan. Dengan begitu diharapkan para pegawai yang terlibat bisa bekerjasama untuk meningkatkan pengetahuan terkait layanan publik dan saling mensupport antar pegawai.

Menurut Susanto dkk. (2019), memberikan pelayanan publik yang berempati dalam situasi ini berarti memberikan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan masyarakat. Petugas juga harus memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif dan santun kepada semua pengunjung. Menurut penelitian Rukayat (2017), empati adalah kualitas kepedulian yang memungkinkan orang memperhatikan ketika orang lain membutuhkan bantuan publik. Komunikasi yang baik dan pengetahuan tentang persyaratan pengadu adalah dua contoh tanda empati. Empati adalah istilah untuk kualitas ini. Tema pertama: Alur informasi yang efektif antara pihak yang menawarkan layanan pengaduan dan pengadu merupakan prasyarat untuk koneksi komunikasi yang baik. Berdasarkan temuan yang sudah dipaparkan tersebut, sejalan dengan pandangan (Susanto dkk, 2019) bahwa kepuasan pelayanan yang mana mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap pengunjung yang datang. Semua subjek sudah merasakan hal yang dimaksud.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan persamaan bahwa semua subjek mengeluhkan soal kepuasan layanan publik yang diberikan oleh pegawai. Persepsi dari semua subjek sesuai dengan hasil analisis data terhadap keenam subjek tersebut yaitu, subjek satu merasa puas dengan pelayanan seksi TIKIM namun berharap mampu berkoordinir dengan rekan kerjanya, kemudian untuk subjek dua menyampaikan aduannya terkait penguasaan materi yang disampaikan kepada seorang pegawai. Dengan

demikian subjek merasa tetap puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai sudah sangat ramah dan detail saat menjelaskan. Secara kebijakan layanan publik, memang perlu dari instansi memberikan kesempatan masyarakat untuk bisa menanggapi tanggapannya terkait kinerja pegawai saat proses pelayanan aduan ini. Hal tersebut sebagai bentuk masukan kepada pegawai maupun instansi agar tanggapan aduan tersebut dengan cepat dan ditindak lanjuti dengan solusi yang sesegera mungkin. Ini akan menunjukkan komitmen instansi terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *GOVERNANCE*, 1(1).
- Creswell, John W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. *Sage Publication Inc*
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2019). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 6(2), 1-16.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Innovation Quality Public Service Local Government. *In Fiat Justisia Journal of Lawa (Vol. 10)*. <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>
- Mursalim, S. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi :Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15 (1).
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Surabaya: Media Sahabat Cendekia*.
- Permana, D. S., Nasor, M., & Pujiyanti, E. (2022). Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Primer Di Madrasah Ibtidaiyah Pesawaran Lampung. *Journal Of Islamic Education And Learning*, 2(2), 58-77.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, 6(01).
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105-122.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia.
- Zakaria, I. (2016). Penanaman Sikap Sopan Santun Melalui Keteladanan Guru Di Smp Negeri 1 Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, 2(4).