

DAMPAK PELAYANAN KANTOR P4MI KOTA TANGERANG DALAM MENINGKATKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Mardiyanto Amir^{1*}, Sri Wahyuni², Hadi Supratikta³

^{1*,2,3} Universitas Pamulang

Email koresponden: mr.mardiyanto.amir@gmail.com

DOI: 10.62567/micjo.v1i3.133

Article info:

Submitted: 09/05/24

Accepted: 16/07/24

Published: 30/07/24

Abstrak

Untuk mendapatkan pemahaman mengenai tingkat kepuasan penduduk terhadap layanan yang disediakan di kantor P4MI kota Tangerang, maka dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey ini dilakukan dengan cara menggunakan *scan barcode* melalui telepon seluler yang dimiliki pengguna jasa kantor P4MI kota Tangerang. Metode ini memudahkan masyarakat untuk mengisi survey. Metode ini juga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan mengikuti perkembangan jaman. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat ada diposisi sangat baik. Walaupun hasil survey menunjukkan angka sangat baik namun masih perlu dilakukan pembenahan seperti kurang maksimalnya sarana penyejuk ruangan dan kurang terjaganya kebersihan kamar mandi yang digunakan oleh masyarakat saat mendapatkan pelayanan di kantor P4MI kota Tangerang.

Kata kunci : P4MI Tangerang, Survey kepuasan masyarakat

Abstract

This survey seeks to determine how satisfied the general considering the service provided by the public, P4MI office of the city of tangerang through a survey of people's satisfaction. Public satisfaction surveys are done using the barcode scan using mobile phones owned by the P4MI office service user Tangerang city. This method makes it easier for society to fill a survey. This method is also with the purpose of monitoring age development and enhancing service quality. Based on the outcomes of the calculations came the result that people's level of satisfaction is in a very good position. Even though surveys show very good numbers, it still needs to be done. It's kind of like a lack of air conditioning and lack of bathroom hygiene that people use when they get service at the P4MI office of the city of tangerang.

Keywords : P4MI Tangerang, Public satisfaction surveys

1. PENDAHULUAN

Sulitnya memperoleh pekerjaan di tanah air dan ketidakcukupan penghasilan yang didapatkan menjadi beberapa factor yang mendorong masyarakat Indonesia untuk mencoba mencari penghidupan yang jauh lebih layak sebagai Pekerja Migran Indonesia (PMI). Menurut regulasi yang ditetapkan dalam UU No. 18 tahun 2017, pekerja migran Indonesia mencakup individu Indonesia yang berencana, sedang, ataupun sudah bekerja di luar negara sendiri dengan imbalan finansial, di luar batas wilayah Republik Indonesia. Negara Taiwan,

Hongkong, Singapura, Malaysia dan Arab Saudi saat ini masih menjadi Negara tujuan favorit masyarakat Indonesia untuk bekerja.

BP2MI sebagai badan setingkat kementerian yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai badan yang melakukan pelayanan terhadap para pekerja migran Indonesia memiliki beberapa unit pelaksana teknis yang tersebar di segala penjuru Indonesia yaitu BP2MI. Satu di antaranya adalah Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Banten yang berlokasi di kota Serang Banten. Untuk memaksimalkan pelayanan terhadap para Pekerja Migran Indonesia, BP3MI Banten membuka Pos Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (P4MI) di Kota Tangerang. Kantor P4MI kota Tangerang dalam fungsinya memberikan pelayanan berupa pemberian informasi terkait pasar kerja di luar negeri (*jobs info*), upaya untuk mengkomunikasikan tantangan dihadapi oleh karyawan Indonesia yang bekerja di negara lain dan pelaksanaan Orientasi Pra Pemberangkatan (OPP).

Transformasi struktural dalam entitas pemerintah melambangkan perubahan dalam tata kelola atau manajemen administratif di Indonesia. Perubahan tersebut mencerminkan respons adaptif pemerintah terhadap dinamika perubahan yang mencakup globalisasi, kemajuan teknologi, serta ekspektasi yang terus berkembang dari masyarakat. Diharapkan bahwa perubahan budaya akan menghasilkan nilai baru, seperti integritas, yang akan meningkatkan kinerja pegawai. Dengan meningkatnya kinerja pegawai akan berpengaruh [ada kualitas pelayanan kepada masyarakat (Supratikta Hadi, 2023)

Tidak hanya dalam perusahaan maupun kegiatan bisnis, pelayanan yang diberikan oleh P4MI kota Tangerang pun perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan survey kepuasan masyarakat. Survey ini ditujukan ke masyarakat khususnya para Pekerja Migran Indonesia dan keluarga sebagai penerima manfaat dari layanan yang diberikan. Survei dilakukan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kepuasan masyarakat terhadap layanan, terutama yang disediakan oleh pemerintah, memiliki nilai yang sangat penting.. Dari hasil survey akan menjadi dasar pemerintah untuk mengambil kebijakan perbaikan dalam pelayanan yang ada. Apakah diperlukan perubahan besar atau cukup memberikan pengawasan terhadap aktivitas yang sudah ada.

Regulasi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menguraikan maksud survei kepuasan masyarakat, yang mempunyai tujuan mengevaluasi parameter kebahagiaan masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan serta memperbaiki standar penyediaan pelayanan. Pada pelaksanaannya pengujian kepuasan masyarakat ini harus dilakukan dengan:

1. Transparan
Seluruh elemen masyarakat dapat mengetahui hasil survey tersebut dengan mudah
2. Partisipatif
Untuk mendapat hasil yang sebenarnya masyarakat dan pihak terkait lainnya harus dilibatkan
3. Akuntabel
Semua hal dalam survey kepuasan masyarakat ini harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai kaidah hokum yang berlaku
4. Berkesinambungan
Dilaksanakan secara teratur untuk memonitor dinamika indeks kepuasan yang ada
5. Keadilan
Dilakukan kepada seluruh warga Negara Indonesia
6. Netralitas
Pelaksan survey harus lepas dari kepentingan pribadi, krlompok maupun golongan

Pekerja Migran Indonesia

Definisi mengenai Pekerja Migran Indonesia dalam Undang-Undang nomor 18 tahun 2017 menyebutkan bahwa mereka adalah warga Negara Indonesia yang melaksanakan kewajiban dengan imbalan finansial di luar batas wilayah Republik Indonesia, sebelum, selama, atau setelah menjalankan pekerjaan tersebut. Keluarga Pekerja Migran Indonesia terdiri dari orang tua, anak, istri, atau suami, baik yang tinggal di Indonesia atau bersama Pekerja Migran Indonesia di luar negeri. Mereka termasuk dalam hubungan yang diakui secara hukum. Menurut Ndarujati (2021:19), pekerja migran Indonesia memainkan peran penting dalam memajukan ekonomi dan merupakan bagian dari sumber daya manusia yang besar.

Guna mengurangi tingkat pengangguran di dalam negeri, kebijakan serta program pemerintah terkait penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri dianggap sebagai cara guna minimalis tingkat pencari kerja di dalam negeri. Tindakan ini diambil karena kekurangan peluang pekerjaan di Indonesia, yang menarik minat calon PMI terhadap pekerjaan di luar negeri yang menawarkan lebih banyak uang (Hidayat, 2017).

Teori Kepuasan Masyarakat

Pentingnya kepuasan masyarakat terhadap sebuah entitas publik sangatlah signifikan. Ini disebabkan oleh adanya keterkaitan erat dengan tingkat keyak masyarakat. Tingkat keyakinan ini akan semakin bertambah ketika masyarakat menerima layanan yang berkualitas serta puas dengan layanan yang diberikan. Pasolong yang dikutip dalam Damayanti (2019:22) menyatakan bahwa kualitas kepemimpinan dan layanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat (trust yang tinggi).

Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam Damayanti (2019:22) mengatakan bahwa kata kepuasan berawal dari *to do well*. “Satis” memiliki arti cukup, cukup, “*factio*” arti, mencipta. Kebahagiaan adalah perasaan gembira atau bahagia yang timbul dari jiwa seseorang setelah menerima hasil yang diharapkan.

Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai pedoman pada menyusun dan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat ini; terdiri 9 nilai akan diukur, yaitu:

a. Persyaratan

Segala sesuatu termasuk dokumen yang harus dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme, serta Prosedur

Prosedur yang ditetapkan secara resmi untuk penerima serta pemberi layanan, sudah termasuk proses tuduhan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses layanan dari berbagai jenis layanan bervariasi tergantung pada kompleksitas dan kebutuhan masing-masing layanan.

d. Biaya/Tarif

Tarif yang dipungut dari penerima layanan untuk proses pengurusan dan/atau penerimaan layanan dari penyedia, yang ditentukan melalui kesepakatan antara publik dan penyedia.

e. Spesifikasi Produk Layanan

Hasil layanan yang disajikan dan diterima sejalan dengan peraturan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini terbentuk dari persyaratan yang khusus untuk masing-masing jenis layanan.

f. Kompetensi Pelaksana

pelenggara harus mempunyai kemampuan, seperti keterampilan, pengalaman, serta pengetahuan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku petugas pada menyampaikan layanan kepada masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan

Prosedur yang ditetapkan untuk menangani laporan, saran, serta masukan yang mematuhi standar yang berlaku.

i. Sarana dan Prasarana

Fasilitas dan infrastruktur yang dipakai untuk menyediakan pelayanan publik.

Teori Pelayanan Publik

Segala kegiatan ataupun aktivitas yang dapat disediakan oleh entitas lain disebut pelayanan. Ini adalah tindakan yang pada prinsipnya tidak berwujud dan tidak menciptakan kepemilikan apa pun. Hal ini bisa terjadi di waktu pra maupun pasca transaksi. Kualitas yang maksimal akan menimbulkan pembelian yang berulang karena timbul kepuasan dari pihak yang dilayani. Gnoroos dalam Damayanti (2019) mengartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan tidak terlihat dan muncul karena dampak interaksi antara pelanggan serta karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan dapat diselesaikan. Sedangkan Martin Cole and Greg Parston dalam Larono (2020:21) Pelayanan publik bersifat inklusif, mencakup seluruh entitas yang terlibat dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas yang bertujuan guna terpenuhi keperluan pelayanan sesuai dengan hak-hak fundamental yang dimiliki setiap warga negara, yang mencakup barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan untuk kepentingan umum. Di sisi lain, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan mematuhi regulasi yang berlaku.

Dikemukakan oleh Maxwell dalam Larono (2020:21) terdapat enam dimensi kualitas pelayanan, bahwa layanan harus sebagai berikut:

- a. Relevan dan sesuai dengan preferensi setiap individu atau kelompok sesuai dengan harapan dan preferensi mereka.
- b. Terbuka dan tersedia bagi setiap individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih tinggi.
- c. Keadilan adalah ketika orang atau kelompok dalam situasi yang sama dilayani dengan cara yang sama.
- d. Dapat diterima, berkenaan dengan kualitas layanan yang diterima, seperti metode penyediaannya, mencakup aspek-aspek menyenangkan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, ketepatan waktu, empati, dan manusiawi.

- e. Ekonomis dan efektif dari sudut pandang pengguna layanan, yaitu dengan membayar layanan dengan biaya yang diterima oleh masyarakat umum.
- f. Efektif, memberikan manfaat bagi pengguna serta masyarakat secara keseluruhan.

Teori Indeks Kepuasan Masyarakat

Regulasi terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Proses pengukuran kuantitatif dan kualitatif menghimpun data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Proses ini melibatkan pendapat orang yang menerima layanan publik dan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka. (Suandi, 2019:17).

Tujuan yang ingin dicapai dari penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 ialah guna memantau kemajuan kinerja unit-unit layanan di sekitar instansi pemerintah secara rutin. Hasil yang dihasilkan dari pengukuran ini, yang digunakan untuk keperluan internal, menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Sementara itu, bagi pihak luar, IKM digunakan sebagai sumber informasi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. (Suandi, 2019:17).

Menurut pedoman yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, ada empat belas unsur, atau indikator, yang digunakan sebagai dasar untuk membuat indeks kesehatan populasi yang dapat diandalkan, relevan, dan dapat diukur. Faktor-faktor ini termasuk: prosedur layanan, persyaratan, penjelasan layanan, disiplin layanan, keterampilan layanan, dan kualitas layanan.

Metode survei digunakan untuk melakukan penelitian, dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pada sampel yang mencakup populasi besar maupun kecil. Namun, informasi yang dikumpulkan dari sampel ini kemudian dianalisis, yang memungkinkan untuk menemukan pola kejadian, distribusi, dan korelasi antar variabel dari sudut pandang sosiologis dan psikologis. (Sugiyono, 2017)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah proses mengevaluasi Kepuasan masyarakat terhadap standar layanan yang dikelola oleh penyelenggara layanan publik.

Menurut Jazuli & Fatimah (2019), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diinisiasi sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan sebagai alat evaluasi efisiensi kinerja penyelenggaraan layanan publik oleh Aparatur Pemerintah terhadap masyarakat.

Didasarkan pada penjelasan beberapa akademisi tentang definisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat disimpulkan bahwa SKM adalah metode evaluasi yang akan dipakai guna menguji persepsi masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh suatu lembaga pemerintah.

Sistem Informasi Manajemen

Menurut Aji (2011:1090), Davis dan Olson menyatakan bahwa sistem adalah suatu struktur yang terorganisir dan kompleks, yang terdiri dari komponen-komponen yang berinteraksi membentuk kesatuan yang menyeluruh. Penilaian kualitas informasi didasarkan pada akurasi, ketepatan waktu, dan relevansinya sebagai penyesuaian terhadap informasi sebelumnya.

Dalam sebuah system organisasi yang baik, pembuat keputusan dalam organisasi selalu membutuhkan informasi yang valid. Hal tersebut terkait dengan metode untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mengirimkan data organisasi. Sistem informasi selalu digunakan

demikian kemudahan dan ketepatan dalam pengambilan suatu keputusan. Terutama dalam hal meningkatkan kualitas layanan yang disampaikan kepada warga. Melalui system yang terintegrasi pelayanan masyarakat diharapkan menjadi cepat, mudah, handal dan murah. Sistem informasi yang terintegrasi menjadi kunci untuk mencapai peningkatan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan. Sistem informasi manajemen mampu menaikkan sehingga hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat meningkat secara bertahap.

2. METODE PENELITIAN

Model desain yang dipakai guna riset ini ialah penelitian deskriptif. Hal ini disebabkan dikarenakan peneliti memperoleh informasi yang digambarkan dengan kalimat yang timbul akibat dari menerima pelayanan yang diberikan di kantor P4MI kota Tangerang. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kemudian akan digunakan untuk mengolah data dalam bentuk nilai. Hasil perhitungan ini kemudian akan diuraikan berdasarkan kategori yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004, yang mencakup 14 indikator atau elemen yang telah ditentukan. Dari 14 elemen tersebut, terdapat 9 elemen yang dipilih oleh kantor P4MI kota Tangerang sebagai penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Elemen-elemen tersebut mencakup kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, biaya atau tarif, spesifikasi produk layanan, waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana.

Teknik pengumpulan informasi dalam kegiatan ini yaitu dengan pengisian angket atau kuisioner. Target populasi dalam riset ini ialah PMI (Pekerja Migran Indonesia), CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia), maupun masyarakat menggunakan jasa di kantor P4MI kota Tangerang. Target populasi penelitian mengisi Survey Kepuasan Masyarakat dengan cara cara meng-scan *barcode* melalui *handphone* masing-masing yang akan terhubung ke lembar survey yang harus diisi..

Teknik pemungutan sampel yang dipakai yaitu dengan metode pemungutan sampel *non-probabilitas*, dan pengumpulan data memakai metode *accidental sampling*, ialah metode pemungutan sampel yang didasarkan pada kejadian acak di mana PMI, CPMI maupun masyarakat pengguna jasa di kantor P4MI Kota Tangerang Mengalami pertemuan yang tidak direncanakan dengan peneliti sesuai dengan indikasinya. Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 471 responden.

Dalam penelitian ini, metode analisis data indeks kepuasan masyarakat yang disesuaikan dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 digunakan. Pengelolaan data dilaksanakan melalui langkah-langkah berikut:

- (1) Editing. Setelah responden mengisi angket, penulis memastikan bahwa hanya angket yang terisi dengan benar yang dapat digunakan serta diproses.
- (2) (2) Tabulasi dilakukan setelah pengumpulan data. Pada tahap ini, tabulasi standar atau tabel utama digunakan untuk mengevaluasi data berdasarkan tanggapan terhadap 14 indikator indeks kepuasan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 mencakup 14 indikator yang digunakan dalam perhitungan tersebut. Rumus berikut menggunakan penimbang yang sama untuk setiap indikatornya:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{ju}{ju} \frac{b}{a} = \frac{1}{1} = 0,071$$

Guna mendapatkan Hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) rumusnya adalah:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk menyederhanakan penguraian nilai IKM yang berkisar antara 25 hingga 100, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, hasil perhitungan diubah ke dalam skala nilai dasar 25 menggunakan perhitungan berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil dari konversi kemudian dikelompokkan menggunakan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada Tabel dibawah ini:

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

- (3) Untuk memperoleh mean tertimbang per unsur layanan , rata-rata dari setiap unsur dikalikan dengan faktor pengali 0,071 yang merupakan nilai mean tertimbang. Gabungan nilai ini kemudian menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari kantor P4MI kota Tangerang.
- (4) Mengambil kesimpulan. Langkah final dalam menganalisis data merupakan mengumpulkan kesimpulan dan kesimpulan dari penelitian. Ini termasuk angka dari hasil kuisioner dan disajikan dalam bentuk kalimat untuk memberikan gambaran tentang temuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan guna mengidentifikasi posisi pelayanan dan masalah yang muncul selama proses pelayanan di kantor P4MI di kota Tangerang. Secara umum tingkat pelayanan di kantor P4MI kota Tangerang sudah masuk kategori sangat baik (Tabel 2), dimana unsur atau indikator pelayanan yang paling menonjol adalah unsur perilaku pelaksana.

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator

No	Indikator Pelayanan	Jumlah Rata-rata	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
----	---------------------	------------------	-----------	--------------------	----------------	---------

1	Persyaratan Pelayanan	1782	3,78	94,5	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1800	3,82	95,5	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	1782	3,78	94,5	A	Sangat Baik
4	Biaya atau tarif	1815	3,85	96,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1787	3,79	94,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1811	3,85	96,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	1833	3,89	97,25	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	1797	3,82	95,5	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1818	3,86	96,5	A	Sangat Baik

Dari data yang ditampilkan Tabel 2 di atas, evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan di kantor P4MI Tangerang diukur melalui penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat. Ditinjau dari 9 unsur ataupun indikator pelayanan terdapat di kantor P4MI Tangerang menunjukkan bahwa pelayanan sudah sesuai harapan masyarakat pengguna jasa. Hasil tersebut mematuhi persyaratan yang ditentukan dalam Keputusan Menteri PAN nomor 25 tahun 2004 guna setiap elemen atau indikator pelayanan yang masuk dalam kategori sangat baik.

Untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di kantor P4MI Tangerang pada setiap unsur atau indikator, dijelaskan seperti berikut.

- (1) Nilai IKM untuk unsur persyaratan pelayanan adalah 3,78, yang setara dengan nilai konversi IKM sebesar 94,5. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas dan kinerja pelayanan sangat bagus. Informasi ini didasarkan pada hasil survei yang disampaikan kepada masyarakat yang menggunakan layanan di kantor P4MI Tangerang, ditemukan bahwa data terkait persyaratan penempatan tersedia dalam berbagai saluran informasi seperti media sosial, situs web, infografis, dan sebagainya, yang mudah diakses oleh Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI). Namun, beberapa persyaratan mungkin kurang dipahami oleh CPMI, seperti kebutuhan akan surat izin yang disahkan oleh perangkat desa.
- (2) Unsur sistem, mekanisme, serta prosedur memperoleh nilai IKM sebesar 3,82, yang setara dengan hasil konversi IKM sebanyak 95,5, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan serta kinerja pelayanan terbilang baik. Informasi ini didasarkan pada persepsi masyarakat yang menggunakan layanan di kantor P4MI Tangerang memberikan SOP dan alur pelayanan yang terdapat di kantor P4MI Tangerang tidak berbelit-belit sehingga tidak menyusahakan CPMI yang hendak akan melakukan proses maupun yang hanya mencari info tentang peluang kerja di luar negeri.
- (3) Unsur waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,82 dengan nilai konversi IKM 95,5 yang berarti nilai layanan dan kinerja pelayanan sangat bagus. Hasil

survei yang diberikan kepada masyarakat yang mengunjungi kantor P4MI Tangerang menunjukkan bahwa proses layanan dilakukan secara efisien, sehingga warga yang ingin mendapatkan layanan tidak perlu membuang waktu serta dapat dilayani sesuai dengan urutan kedatangan melalui nomor antrian.

- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur biaya atau tarif pelayanan mencapai angka 3,85, yang setara dengan hasil konversi IKM sebanyak 96,25, menandakan bahwa kualitas pelayanan serta kinerja pelayanan berada pada tingkat yang sangat bagus. Hasil survei terhadap masyarakat yang menggunakan layanan di kantor P4MI Tangerang menunjukkan bahwa tidak ada biaya yang dibebankan untuk mendapatkan layanan tersebut. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat hanya berlaku untuk iuran jaminan sosial ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) bagi mereka yang memerlukannya.
- (5) Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai IKM 3,79 dengan nilai konversi IKM sebesar 94,75 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan sangat baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor P4MI Tangerang menyatakan bahwa jenis-jenis layanan beserta prosedurnya mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna jasa layanan.
- (6) Unsur kompetensi pelaksana memperoleh hasil IKM 3,85 dengan nilai konversi IKM 96,25. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa mutu dan kinerja pelayanan sangat baik. Hasil dari angket yang diisi Menurut pendapat masyarakat yang menerima layanan di kantor P4MI Tangerang, staf pelayanan memiliki keterampilan dan kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan. Hal ini tercermin dari kemampuan staf dalam memberikan arahan kepada Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) dan pengguna layanan lainnya dalam menggunakan aplikasi terkait. Staf juga siap bertindak dengan cepat dan tepat jika CPMI atau pengguna layanan lainnya menghadapi masalah.
- (7) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna unsur perilaku pelaksana mencapai angka 3,89, yang setara dengan nilai konversi IKM sebesar 97,25, menandakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan berada pada tingkat yang sangat baik. Menurut tanggapan masyarakat yang menggunakan layanan di kantor P4MI Tangerang, staf memberikan layanan secara langsung kepada pengguna layanan yang membutuhkan, dan mereka menunjukkan keseriusan dalam memberikan layanan untuk mencegah kesalahan selama proses pelayanan.
- (8) Unsur penanganan laporan, saran, serta *feedback* dinilai memiliki IKM sebesar 3,86, yang setara dengan nilai konversi IKM sebesar 96,5, yang menempatkannya dalam kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang sangat baik. Tanggapan dari masyarakat yang menggunakan layanan di kantor P4MI Tangerang menunjukkan bahwa pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan kepada kantor tersebut melalui media sosial atau WhatsApp Business direspon dengan cepat dan diberikan solusi terbaik oleh petugas.
- (9) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna unsur sarana serta prasarana dinilai sejumlah 3,78, yang setara dengan nilai konversi IKM sebesar 94,5, menandakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan berada pada tingkat yang sangat baik. Tanggapan dari masyarakat yang menggunakan layanan di kantor P4MI Tangerang menunjukkan bahwa pengaturan ruang layanan dan tempat duduk sudah terorganisir dengan baik, namun terdapat kebutuhan untuk meningkatkan sarana dan prasarana seperti fasilitas ruang kelas dan kamar mandi. Ruang kelas yang panas karena AC yang tidak dingin serta sirkulasi udara ruang kelas yang kurang baik membuat CPMI yang melakukan pembekalan merasa tidak nyaman. Begitu juga dengan toilet yang basah serta dan

kurang bersih membuat pengguna jasa layanan kurang nyaman dalam menggunakannya.

Dari kesembilan unsur atau indikator tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 mengindikasikan bahwa masyarakat pengguna jasa layanan di kantor P4MI Tangerang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh P4MI Tangerang. Hanya saja dari segi fasilitas seperti sarana dan prasarana, pengguna jasa layanan merasa kurang puas. Pengguna jasa layanan merasa kurang nyaman dengan ruang kelas yang panas dikarenakan penyejuk ruangan yang tidak dingin; serta kebersihan toilet yang membuat tidak nyaman untuk digunakan karena toilet basah saat hendak digunakan. Sehingga dalam hal ini diperlukan peningkatan kenyamanan ruang kelas agar tidak panas lagi saat digunakan serta kebersihan toilet untuk tetap kering.

4. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil pembahasan yang didapatkan yaitu persepsi masyarakat terhadap kantor P4MI Tangerang yang dinilai dari sisi administratif secara keseluruhan melalui 9 unsur atau indikator berada pada kategori pelayanan sangat baik. Ini menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dari keseluruhan unsur atau faktor pelayanan sudah memenuhi harapan masyarakat. Hanya saja dari segi fasilitas terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat pengguna jasa di kantor P4MI Tangerang. Fasilitas tersebut berupa sarana dan prasarana seperti ruang kelas yang panas karena kurang sejuknya pendingin di dalam ruangan serta kamar mandi yang kurang bersih sehingga kurang nyaman saat digunakan.

Maka kesimpulan pembahasan, secara makro pelayanan pada kantor P4MI Tangerang sudah di tingkat sangat memuaskan namun masih ada beberapa hal mikro yang perlu diperbaiki seperti ruang kelas yang panas karena kurang sejuknya pendingin di dalam ruangan dan kebersihan kamar mandi. Penulis menyarankan untuk melakukan pengecekan kondisi penyejuk ruangan kemudian diambil langkah perbaikan dan atau melakukan pemeliharaan terhadap sarana penyejuk ruangan yang digunakan dalam melakukan pelayanan. Untuk kondisi kamar mandi yang digunakan oleh masyarakat disarankan dirubah menjadi kamar mandi kering.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aji, F. B. 2011. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. ComTech Vol.2 No. 2.
- Damayanti, L. D, dkk. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 11 No. 1.
- Jazuli, A., & Fatimah, S. 2019. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 5(2).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Larono, S.R. 2020. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. E-ISSN : 2716-375X, P-ISSN : 2716-3768. Volume 1, Issue 1.
- Ndarujati, D. 2021. Peran Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dalam Mengatasi Masalah Pekerja Migran Indonesia di Taiwan. Jurnal Sosial Sains Vol. 1 No.1.



Novianti Hetty, Supratikta Hadi. 2023. Dampak Perubahan Organisasi, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, terhadap Motivasi Kerja Pegawai dan Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai Laboratorium Aerodinamika, Aeroelastika Dan Aeroakustika Badan Riset dan Inovasi Nasional (LA3-BRIN). Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora Vol. 3 No. 4.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Volume 1 Nomor 2.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia