

**JEMSI:**  
**Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem**  
**Informasi**

E-ISSN: 2686-5238  
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> [dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com) [+62 811 7404 455](tel:+628117404455)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i6>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Analisis Beban Kerja Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang

Muhammad Nur Mansyur<sup>1</sup>, Veithzal Rivai Zainal<sup>2</sup>, Azis Hakim<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, [abbymansyur79@gmail.com](mailto:abbymansyur79@gmail.com)

<sup>2</sup>Ketua Umum Asosiasi Ekonom, Keuangan dan Akuntan Islam Indonesia, [veithzal47@gmail.com](mailto:veithzal47@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, [dr\\_azishakin@yahoo.com](mailto:dr_azishakin@yahoo.com)

Corresponding Author: [abbymansyur79@gmail.com](mailto:abbymansyur79@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** Public service is regarded as a critical component of society, as stipulated in Law Number 25 of 2009. Its primary objective is to support the fulfilment of diverse public needs while underscoring the necessity for government institutions to function optimally. The quality of governance can be assessed based on its capacity to uphold democratic values, protect human rights, enhance the economic well-being of the population, and manage as well as safeguard national resources in a prudent manner. Efforts to improve the quality of public services constitute a crucial step in reinforcing public trust in governmental institutions. Workload refers to the disparity between an employee's capacity or competence and the demands imposed by their assigned tasks. Since human labour encompasses both mental and physical dimensions, each aspect is subject to varying levels of workload intensity. Excessive workload may lead to energy depletion and psychological distress (overstress), whereas insufficient workload may cause boredom and disengagement (under stress). Therefore, it is imperative for organizations to align the allocation of workload with the physical and psychological conditions of their workforce. This study employs a descriptive research design, aiming to portray, explain, and comprehensively address the research subject as it occurs in real-world settings during field investigation. The data collected are qualitative in nature, comprising transcripts, and other supporting documents. At the Class I Immigration Office TPI Malang, employees are equipped with knowledge, skills, and competencies relevant to their respective duties. Human resources who demonstrate professionalism exhibit behaviours and actions aligned with established standards of quality service. Moreover, the high level of integrity among staff contributes to maintaining service delivery that is equitable, transparent, and accountable. Nonetheless, the Class I Immigration Office TPI Malang currently faces a human resource gap in relation to service demand. This is primarily due to proposed initiatives for the establishment of a Sub-Immigration Office (UKK) by the Malang Regency Government and a Public Service Mall (MPP) in Pasuruan Regency, which necessitate the deployment of additional personnel. To address workload management and enhance service quality, the Class I Immigration Office TPI Malang has adopted several strategic measures. These include task prioritization, effective delegation, the integration of technology, and the promotion of clear and efficient communication channels.

**Keyword:** Analysis, Workload, Service Quality

**Abstrak:** Pelayanan publik dianggap sebagai elemen yang krusial bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tujuannya adalah untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beragam dan menekankan perlunya institusi pemerintah beroperasi dengan optimal. Kualitas pemerintahan dapat diukur dengan kemampuannya untuk mengamankan demokrasi, melindungi hak asasi manusia, meningkatkan ekonomi masyarakat, serta melindungi dan mengelola sumber daya negara dengan bijak. Upaya meningkatkan mutu layanan publik adalah tindakan krusial dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Beban kerja (*workload*) merupakan suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan terhadap kondisi pekerja perlu diperhatikan. Penelitian ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan, atau menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab secara menyeluruh mengenai objek yang diteliti, dalam kejadian yang sesungguhnya pada saat melakukan penelitian di lapangan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian berbentuk naskah, dan dokumen pendukung lainnya. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang relevan dengan tugas yang diemban, Sumber Daya Manusia yang profesional menunjukkan sikap dan tindakan yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik, Integritas tinggi pada karyawan menjaga kualitas pelayanan yang adil, jujur, dan transparan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang kesenjangan antara jumlah sumber daya manusia dengan jumlah pelayanan dikarenakan adanya permohonan pembentukan Unit Kerja Keimigrasian (UKK) dari pemerintah Kabupaten Malang dan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pasuruan yang akan berdampak penambahan pegawai untuk ditugaskan. Untuk mengelola beban kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang menerapkan strategi antara lain adalah prioritas tugas, delegasi yang efektif, penggunaan teknologi, dan komunikasi yang baik.

**Kata Kunci:** Analisis, Beban Kerja, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan bangsa Indonesia tidak terlepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas ke pemerintahannya, untuk mewujudkan keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yang mana diperlukan adanya sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik, dalam hal ini peningkatan sumber daya manusia yaitu mutu aparatur pemerintahan sebagai dasar pembangunan nasional harus terus ditingkatkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Peningkatan mutu sumber daya manusia yang strategis dalam keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama untuk terwujudnya keberhasilan pembangunan nasional. Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik maka pemerintahan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat.

Beban kerja (*workload*) merupakan suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan

terjadi overstress, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau understress. Kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan terhadap kondisi pekerja perlu diperhatikan. Beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja karena dapat memicu timbulnya stres kerja yang lebih cepat. Sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi

Jumlah Sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang per 28 april 2025 sejumlah 83 orang, Analisa beban kerja di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang tahun 2024 sebesar 123 orang. Berdasarkan data diatas, maka terdapat kesenjangan antara jumlah sumber daya manusia yang ada pada saat ini dengan jumlah kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan analisis beban kerja.

Pelayanan publik dianggap sebagai elemen yang krusial bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tujuannya adalah untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beragam dan menekankan perlunya institusi pemerintah beroperasi dengan optimal. Kualitas pemerintahan dapat diukur dengan kemampuannya untuk mengamankan demokrasi, melindungi hak asasi manusia, meningkatkan ekonomi masyarakat, serta melindungi dan mengelola sumber daya negara dengan bijak. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah tindakan krusial dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pendahuluan diatas penulis mengidentifikasi masalah Analisis Beban Kerjadalam mendukung kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang sebagai berikut:

- a. Adanya kesenjangan antara jumlah sumber daya manusia saat ini dengan jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan.
- b. Kurangnya jumlah sumber daya manusia mempengaruhi kecepatan dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat.
- c. Dalam mendukung pelaksanaan fungsi keimigrasian perlu adanya dukungan sumber daya manusia yang sepadan.

Berdasarkan pendahuluan diatas penulis mengidentifikasi rumusan masalah Analisis Beban Kerjadalam mendukung kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang sebagai berikut:

1. Seberapa besar dukungan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang?
3. Strategi mengelola beban kerja untuk meningkatkan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang?

## **METODE**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dan memahami sebuah fenomena atau kejadian yang sedang terjadi. Hal tersebut dicapai dengan cara mengumpulkan dan memproses berbagai jenis informasi, selanjutnya diolah untuk mendapatkan solusi yang tepat oleh individu atau sekelompok orang. (Creswell, John W. 2016:4).

Penelitian ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan, atau menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab secara menyeluruh mengenai objek yang diteliti, dalam kejadian yang sesungguhnya pada saat melakukan penelitian di lapangan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian berbentuk naskah, catatan lapangan, memo, dan dokumen pendukung lainnya. (Lexy, J Moleong. 2012:5).

## Fenomena Pengamatan

Untuk mengetahui Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai dalam Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang, Peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip dalam Richard M. Steers yaitu:

1. Pencapaian tujuan  
Pencapaian tujuan adalah keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan yang dilihat dari suatu prosesnya. Oleh sebab itu, dalam rangka mencapai tujuan yang terjamin keamanannya, dibutuhkan beberapa tahapan yaitu, tahapan pencapaian tujuan bagian-bagiannya, atau tahapan periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari, kurun waktu pencapaian tujuan yang ditentukan dan pencapaian sasaran dari target yang pasti serta sesuai dengan dasar hukum.
2. Integrasi  
Integrasi diartikan sebagai alat ukur terhadap tingkat kinerja organisasi dalam melakukan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan organisasi lain. Integrasi erat kaitanya dengan proses sosialisasi.
3. Adaptasi  
Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Oleh karena itu, adaptasi digunakan sebagai tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi terdiri dari indikator peningkatan kemampuan, dan sarana prasarana. (Strees, Richard M. 1999: 53) Dengan adanya ukuran efektivitas dijadikan sebagai penentu keberhasilan Perencanaan dan Penganggaran Responsif Gender Di Sekretariat Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tinjauan Pustaka

#### Analisis

Analisis merupakan kegiatan yang meliputi beberapa aktivitas. Aktivitas-aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah untuk dapat dimasukkan kedalam kelompok tertentu untuk dikategorikan dengan tujuan tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Menurut Kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.

Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur- unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”.

Gorys Keraf (2004:67) menyatakan “Analisis adalah sebuah proses untuk memecahkan masalah sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya”. demikian juga menurut Abdul Majid (2013:54) “Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit yang terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, dan mengenai perbedaan”. Menurut Wiradi (2006:103) “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongankan dan di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya”.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap suatu objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tertentu.

### Beban Kerja

Beban Kerja Menurut Rohman & Ichsan (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya.

Menurut Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan.

Sedangkan menurut Rolos et al (2018) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, nantinya akan muncul rasa bosan dan sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang berlebihan. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan beban kerja merupakan kegiatan yang meliputi aktivitas fisik, mental, dan sosial yang harus diselesaikan oleh suatu unit dalam perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

## **Kualitas Pelayanan**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

### **Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.



Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu:

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.

### **Sumber Daya Manusia**

#### **Pengertian Sumber Daya Manusia**

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Nawawi membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Menurut Veithzal Rivai SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SDM adalah orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan organisasi di berbagai level, baik level pimpinan atau top manajer, middle manajer maupun staf atau karyawan termasuk di dalamnya investor atau pemodal. Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi". Oleh karena itu kesulitan sumberdaya manusia merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja.

### **Pentingnya Sumber Daya Manusia Didalam Organisasi**

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna. Eksistensi sumber daya manusia dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri, oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mereka tidak tergilas oleh perubahan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi di mana dia berada di dalamnya.

Terdapat beberapa alasan mengapa karyawan harus selalu dibina dan dilatih agar senantiasa mampu menyesuaikan dengan perubahan lingkungan, diantaranya dan mungkin yang terpenting adalah: a. Pegawai sering kali kurang memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan. b. Perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan-perubahan disini meliputi adanya perubahan teknologi atau munculnya metode kerja baru, dimana perusahaan secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan pegawainya untuk dapat menggunakan teknologi tersebut serta menghindari keusangan pegawai (employee obsolescence). Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai dan sikap yang berbeda yang memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan. c. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Sebagaimana dipahami pada saat ini, daya saing

perusahaan tidak bisa lagi hanya mengandalkan asset berupa modal yang dimiliki sebab modal bukan lagi kekuatan daya saing yang langgeng, dan sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng. Selanjutnya dengan meningkatnya kemampuan seseorang, dengan asumsi faktor lain seperti gaji dan lingkungan kerja berada dalam kondisi yang baik, kemampuan akan dapat meningkatkan produktivitas pegawai. d. Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintahan, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

## **Kualitas Sumber Daya Manusia**

### **Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia**

Berikut beberapa pengertian dari kualitas yaitu menurut Imam Mulyana (2010 : 96) kualitas adalah: “Sebagai kesesuaian dengan standar diukur berbasis kadar ketidaksesuaian, serta dicapai melalui pemeriksaan”. Selanjutnya dikatakan menurut Malayu S.P Hasibuan (2012:244) dikatakan pengertian sumber daya manusia adalah: “Kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya.”. Di bawah ini beberapa pengertian tentang sumber daya manusia adalah Menurut Wirawan (2015:18) menjelaskan bahwa: “Sumber daya Manusia adalah orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, karyawan, buruh atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia adalah individu-individu atau yang disebut sebagai tenaga kerja, karyawan, potensi manusiawi yang bekerja untuk organisasi. Berbicara tentang masalah kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolak ukur yang dapat kita jadikan patokan atau perbandingan agar kita bisa mengetahui dan menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadi seseorang.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi dengan aspek keterampilan yang ditentukan oleh tingkat pendidikan, kejujuran dan pengalaman.

### **Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut: 1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) Meliputi: a) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntunan industrialisasi. b) Memiliki pengetahuan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing. 2. Pendidikan a) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi. b) Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:16) yaitu : 1. Pendidikan 2. Pelatihan Adapun Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Hutapea dan Nurianna (2008:62) yaitu : 1. Memahami bidangnya masing-masing 2. Pengetahuan 3. Kemampuan 4. Semangat kerja 5. Kemampuan perencanaan/pengorganisasian. Berdasarkan indikator-indikator diatas, yang diambil dalam penelitian ini menggunakan indikator yang di jelaskan menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) yang mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah: 1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) 2. Pendidikan.



## Hasil Penelitian

### 1. Seberapa besar dukungan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang

Dukungan sumber daya manusia (SDM) sangat besar terhadap kualitas pelayanan. SDM yang kompeten dan berdedikasi merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. SDM yang baik dapat memastikan pelanggan merasa puas dan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

#### Kualitas Sumber Daya Manusia

SDM yang kompeten memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang relevan dengan tugas yang diemban, Sumber Daya Manusia yang profesional menunjukkan sikap dan tindakan yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik, Integritas tinggi pada karyawan menjaga kualitas pelayanan yang adil, jujur, dan transparan.

#### Pentingnya Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam pelayanan. SDM yang kompeten, profesional, dan berintegritas tinggi merupakan kunci keberhasilan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berdasarkan penelitian SDM pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang bertanggung jawab atas berbagai aspek, termasuk penyediaan layanan, pengelolaan administrasi, dan inovasi layanan.

### 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang

#### Kurangnya Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu yang memiliki potensi dan keterampilan untuk berkontribusi pada suatu organisasi, baik itu perusahaan, instansi, atau komunitas. Sumber Daya Manusia merupakan aset penting yang tidak dapat digantikan dan memainkan peran kunci dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang kesenjangan antara jumlah sumber daya manusia dengan jumlah pelayanan dikarenakan adanya permohonan pembentukan Unit Kerja Keimigrasian (UKK) dari pemerintah Kabupaten Malang dan Mall pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pasuruan yang akan berdampak penambahan pegawai untuk ditugaskan.

#### Mutasi Karyawan

Seringnya mutasi memang dapat berdampak pada beban kerja, terutama jika mutasi terjadi terlalu sering atau tanpa perencanaan yang matang. Dampak ini dapat berupa peningkatan beban kerja, penurunan produktivitas. Berdasarkan hasil penelitian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang dalam rangka mendukung pelaksanaan fungsi keimigrasian sebagai pelayan keimigrasian, penegak hukum, keamanan negara dan fasilitator Pembangunan kesejahteraan Masyarakat, perlu adanya dukungan sumber daya manusia yang sepadan sehingga kualitas pelayanan yang baik tetap terjaga. Didalam organisasi pemerintah mutasi karyawan itu menjadi hal biasa dikarenakan mutasi karyawan terjadi dapat karena promosi jabatan.

### **Peningkatan jumlah yang dilayani**

Peningkatan jumlah yang dilayani, terutama dalam pelayanan publik, sangat bergantung pada peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM). SDM yang kompeten dan cukup jumlahnya akan memungkinkan peningkatan kapasitas dalam melayani lebih banyak pihak dengan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang dengan adanya Peningkatan jumlah yang dilayani harus ditambahkan sumber daya manusia dengan penambahan karyawan dapat mengurangi beban kerja sehingga pelayanan terhadap Masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

### **3. Strategi mengelola beban kerja untuk meningkatkan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang.**

Untuk mengelola beban kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang menerapkan strategi antara lain adalah prioritas tugas, delegasi yang efektif, penggunaan teknologi, dan komunikasi yang baik.

Strategi-strategi tersebut dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut: Identifikasi tugas-tugas yang paling penting dan mendesak, Pendelegasian dapat membantu mengurangi beban kerja dan meningkatkan efisiensi, pastikan anggota tim memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas yang didelegasikan, berikan instruksi yang jelas dan berikan umpan balik yang konstruktif, penerapan teknologi seperti alat manajemen kerja dan sistem informasi dapat membantu dalam memantau dan mengelola beban kerja, komunikasi yang efektif antara karyawan dan manajemen sangat penting untuk mengelola beban kerja, evaluasi secara berkala terhadap beban kerja dan proses administrasi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, berikan pelatihan berkelanjutan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka.

### **Analisis Penelitian.**

#### **1. Menetapkan Tujuan dan Prioritas Pelayanan**

Menetapkan tujuan dan prioritas pelayanan merupakan proses penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan. Tujuan pelayanan harus jelas, terukur, dan relevan, sedangkan prioritas membantu mengalokasikan sumber daya secara optimal.

- Meningkatkan efektivitas, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.
- Meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan waktu.
- Meningkatkan kepuasan, meningkatkan kepuasan pengguna layanan karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka.
- Mencapai tujuan organisasi, membantu organisasi dalam mencapai tujuan dan misi yang telah ditetapkan.

#### **2. Mekanisme Waktu Pelayanan**

Mekanisme waktu pelayanan yang harus Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang dilakukan tata cara atau prosedur yang mengatur kapan suatu pelayanan diberikan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan tersebut. Hal ini penting untuk memastikan kepastian dan kejelasan waktu pelayanan bagi masyarakat, sehingga mereka bisa merasa tenang dalam menjalani setiap tahap layanan.

#### **3. Pengorganisasian Tugas Pelayanan**

Pengorganisasian tugas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang yaitu proses pengaturan dan pembagian tugas di dalam pekerjaan pelayanan agar tujuan pelayanan

dapat dicapai secara efektif dan efisien. Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan, penentuan struktur kerja, pembagian tanggung jawab, dan koordinasi antar pegawai.

## KESIMPULAN

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang relevan dengan tugas yang diemban, Sumber Daya Manusia yang profesional menunjukkan sikap dan tindakan yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik, Integritas tinggi pada karyawan menjaga kualitas pelayanan yang adil, jujur, dan transparan.
2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang kesenjangan antara jumlah sumber daya manusia dengan jumlah pelayanan dikarenakan adanya permohonan pembentukan UKK dari pemerintah Kabupaten Malang dan MPP di Kabupaten Pasuruan yang akan berdampak penambahan pegawai untuk ditugaskan.
3. Untuk mengelola beban kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang menerapkan strategi antara lain adalah prioritas tugas, delegasi yang efektif, penggunaan teknologi, dan komunikasi yang baik.

## REFERENSI

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Rineka Cipta.
- Achmad, S. Ruky. 2006. Sistem Manajemen Kenerja. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta: Aditama.
- Afrizal, 2014. Buku Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2022). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024.
- Danim, Sudarwan. 1995. Transformasi Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- E Mulyasa, Kurikulum Berbasis Kompetensi, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), Hlm.93.
- Gender and Development Network. (2019). Gender Equality in Budgeting: Best Practices and Lessons Learned.
- Guntur Setiawan, Impelemiasi dalam Birokrasi Pembangunan, (Jakarta: Balai Pustaka.2004), hal. 39
- Hadari Nawawi, Perencanaan Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003), h. 37
- Hadiyatno, 2016. Menyola Kehadiran Keindahan dan Seni. Jurnal Pendidikan dan Kajian Seni. Vol.1, No.2.
- Handoko H. 2000. Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Keraf, Gorys. 2004. Komposisi: Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa. Flores: Nusa Indah
- Leuhery F. 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. Jurnal SOSOQ, (6) : 118-133.
- Nawawi, Hadari. 2006. Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.
- Nawawi, Hadari. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta: Gajah Mada University-Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. Pengantar Teori: Pengembangan SDM. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, (Jakarta: Grasindo, 2002), hal.70.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 32 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Penyusunan Analisis Beban Kerja Satuan Kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
- Rahmat Alyakin Dachi, Proses dan Analisis Kebijakan Kesehatan: Suatu Pendekatan Kopseptual, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), Hlm.128.
- Rohman, & Ichsan. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. 2(1), 1–22.
- Rolos. 2018. “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota.” Jurnal Administrasi Bisnis 6(004):19–27.
- Sayuti Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia: pendekatan non sekuler, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2000),
- Sudjana, Nana (2016). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang tentang Pelayanan Publik
- Yuliana Fransiska, Zulaspan Tupti. 2020. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol. 3, No. 2.