

PENGARUH MANAJEMEN PENERIMAAN PENGADUAN, KOMPETENSI SDM DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR

Heru Dwi Mulyawan^{*1}, Sylvia², Azlan Azhari³

^{*1,2,3}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}herudwimulyawan@gmail.com, ²sylvia@stienobel-indonesia.ac.id, ³azlanazhari77@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Secara parsial pengaruh manajemen penerimaan pengaduan, kompetensi sdm dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. (2) Pengaruh secara simultan pengaruh manajemen penerimaan pengaduan, kompetensi SDM dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. (3) Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Penelitian ini dilakukan pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. Penentuan sampel menggunakan jenuh yaitu sebanyak 105 orang pegawai. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik, pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan studi dokumen deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara parsial manajemen penerimaan pengaduan, kompetensi sdm dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. (2) Secara simultan manajemen penerimaan pengaduan, kompetensi SDM dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. (3) Variabel manajemen penerimaan pengaduan berpengaruh dominan terhadap pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Kata Kunci: Manajemen Penerimaan, Pengaduan, Kompetensi SDM, Kepemimpinan, dan Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

This study aims to analyze (1) The partial influence of complaint reception management, human resource competence, and leadership on employee performance. (2) The simultaneous influence of complaint reception management, human resource competence, and leadership on employee performance. (3) The most dominant variable affecting employee performance at Class I Immigration Office TPI Makassar.

This research was conducted at Class I Immigration Office TPI Makassar. The sample was determined using saturated sampling method with a total of 105 employees. The analysis method used is statistical analysis, and the data collection methods used are questionnaires, document study, descriptive analysis, and multiple linear regression analysis.

The results of the study show that (1) Complaint reception management, human resource competence, and leadership have a positive and significant partial influence on employee performance, (2) Complaint reception management, human resource competence, and leadership have a positive and significant simultaneous influence on employee performance, (3) The complaint reception management variable has the most dominant influence on employees at Class I Immigration Office TPI Makassar.

Keywords: *Complaint Reception Management, Complaints, Human Resource Competence, Leadership, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, hal tersebut tercantum dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi : pelaksana, pengelolaan pengaduan, informasi, pengawasan

internal, penyuluhan dan konsultasi. Supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah harus bisa menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik.

Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) Pengaduan Masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Manajemen pengaduan adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat. Menurut Dyah Hariani (2008 : 245- 246) dalam menyusun mekanisme keluhan yang akan tercantum dalam regulasi pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah sebagai penyelenggara pemerintahan dan sebagai penyedia pelayanan perlu memperhatikan hal-hal diantaranya, bagaimana pengguna layanan menggunakan mekanisme keluhan, bagaimana penyedia pelayanan akan menangani keluhan, berapa lama mekanisme penanganan keluhan, apa tindakan yang akan penyedia pelayanan ambil dalam menangani keluhan, apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia pelayanan, siapa yang duduk dewan pengevaluasi kinerja dan badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan. Manajemen pengaduan merupakan implementasi dari teori manajemen dalam bidang pengaduan. Manajemen komplain mencakup empat pilar atau tahapan yaitu Planning, Organizing, Actuating dan Controlling.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, sebagai salah satu institusi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan keimigrasian, juga menuntut adanya peningkatan kinerja pegawai, sehingga harapan tercapainya tujuan kantor imigrasi dapat tercapai. Pengembangan kinerja pegawai tidak akan dapat dilakukan dengan baik, apabila manajemen pengaduan, kompetensi dan kepemimpinan tidak mendapatkan perhatian yang maksimal.

Kantor imigrasi memiliki peran penting dalam mengelola masuk dan keluarnya orang dari suatu negara, serta menegakkan regulasi dan kebijakan imigrasi. Efektivitas dan efisiensi kantor imigrasi sangat bergantung pada kinerja pegawainya, yang mana bisa dipengaruhi oleh pemimpin di kantor imigrasi.

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar di tuntut untuk Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mengelola pengaduan agar aduan yang masuk dapat dikelola dengan tepat waktu sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada Masyarakat.

Kinerja pegawai juga di tentukan oleh kompetensi pegawai yang ada pada sebuah organisasi. Kompetensi merupakan suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Kompetensi secara garis besar dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dasar individu yang mempunyai hubungan kausal dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif dan berperformansi superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Karakteristik dasar mengandung pengertian bahwa kompetensi harus bersifat mendasar dan mencakup kepribadian seseorang serta dapat memprediksi sikap seseorang pada situasi dan aktivitas pekerjaan tertentu.

Kompetensi adalah merupakan suatu karakteristik dasar dari seseorang yang meliputi tingkat pendidikan, keterampilan dan pengalaman kerja yang dimiliki yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi

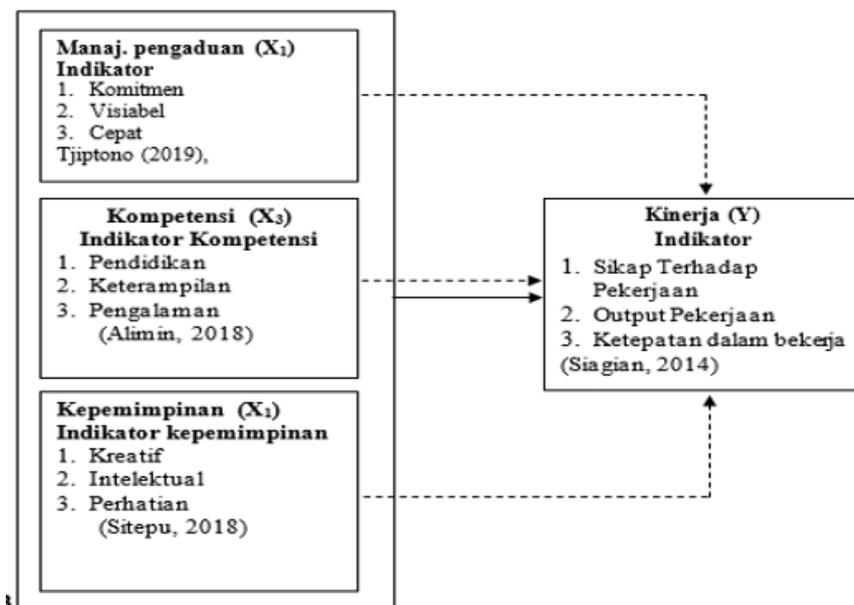
tertentu.

Variabel penting yang memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepemimpinan. Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang memang diinginkan bersama. Stogdil dalam Wahjosumidjo (2013) membuat kesimpulan bahwa: *There are almost as many definitions of leadership as there are persons who have attempted to define the concept* (kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi aktivitas kelompok dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain melalui pemotivasian untuk bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah disepakati.

Wahjosumidjo (2019) menerjemahkan kepemimpinan ke dalam istilah sifat-sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola interaksi, hubungan interaksi antarperan, kedudukan dari satu jabatan administratif dan persepsi dari lain-lain tentang legitimasi pengaruh. Dalam suatu definisi terkandung suatu makna atau nilai-nilai yang dapat dikembangkan lebih jauh.

Setiap organisasi sering kali berhadapan dengan masalah kinerja pegawai. Setiap pimpinan dalam organisasi akan berusaha agar setiap kagiatan yang dilakukan mencapai hasil yang optimal dan dilakukan secara efektif dan efisien. Agar tercapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang diinginkan maka dalam organisasi tersebut harus memiliki sistem kinerja yang baik. Keberhasilan organisasi sangat bergantung kepada baik atau buruknya kinerja dari organisasi tersebut. Dimana kinerja dari suatu organisasi tergantung dari produktivitas pegawainya yang merupakan motor bagi berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Produktivitas merupakan implementasi dari suatu perencanaan yang telah disusun. (Sutrisno, 2014).

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka Konseptual di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga Manajemen Penerimaan Pengaduan, Kompetensi SDM dan Kepemimpinan secara parsial berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I

Makassar.

2. Diduga Manajemen Penerimaan Pengaduan, Kompetensi SDM dan Kepemimpinan secara simultan berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
3. Diduga Variabel Kompetensi paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

METODE PENELITIAN

Bertolak dari permasalahan dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian berjenis penelitian kuantitatif dengan metode survei dengan teknik analisis korelasional untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel terikat dan variabel bebas.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Pengambilan lokasi tersebut didasarkan pada instansi tersebut peneliti bekerja sehingga memudahkan memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Waktu Penelitian di lakukan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sebanyak 105 orang pegawai. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh atau sensus, semua populasi di jadikan sampel. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 105 orang pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan survei dengan instrumen angket yang disebar kepada responden, data yang diperoleh dari distribusi instrumen penelitian secara keseluruhan selanjutnya diperiksa, ditabulasi, di-screening, serta dianalisis untuk menjawab dan membahas masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Ghozali (2006) mengemukakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data kuesioner. Uji validitas dihitung dengan membandingkan f_{hitung} dengan nilai f_{tabel} . Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka pernyataan yang ada dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	f_{hitung}	f_{tabel}	Keterangan
Manajemen penerimaan pengaduan			
Xu	0.636	0,191	Valid
Xu	0.434	0,191	Valid
Xu	0.392	0,191	Valid
X1A	0.703	0,191	Valid
Xis	0.593	0,191	Valid
Xi6	0.560	0,191	Valid
Kompetensi (X2)			
X21	0.558	0,191	Valid

Indikator	fhitung	f tabel	Keterangan
X22	0.742	0,191	Valid
X23	0.621	0,191	Valid
X24	0.613	0,191	Valid
Xis	0.632	0,191	Valid
Xi6	0.547	0,191	Valid
Kepemimpinan(XJ)			
X31	0.678	0,191	Valid
Xu	0.753	0,191	Valid
X33	0.741	0,191	Valid
X34	0.631	0,191	Valid
X3s	0.756	0,191	Valid
x36	0.649	0,191	Valid
Kinerja Pe2awai (Y)			
Y,	0.625	0,191	Valid
Y2	0.616	0,191	Valid
y3	0.406	0,191	Valid
Y4	0.568	0,191	Valid
Y5	0.632	0,191	Valid
x,6	0.653	0,191	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Hasil perhitungan uji validitas berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien relasi lebih besar dibandingkan r_{tabel} sebesar 0,191. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari angket penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian yang layak.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dapat diandalkan walaupun diukur berulang kali. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan sudah reliabel atau tidak maka Metode pengujian yang digunakan adalah metode Cronbachs alpha. Dimana keputusan didasarkan, jika nilai Alpha melebihi 0,60 maka dapat dikatakan pernyataan pada indikator variabel tersebut dikatakan reliabel dan sebaliknya. Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alfa	Keterangan
Manajemen penerimaan pengaduan (XI)	0.531	Reliabel
Kompetensi (X2)	0.672	Reliabel
Kepemimpinan (X3)	0.792	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0.610	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Ttabel	Sig.
<i>Constant</i>	4,126			
Manajemen penerimaan pengaduan (X1)	0,480	5,837	1,983	0.000
Kompetensi (X2)	0,166	2,505	1,983	0.014
Kepemimpinan (X3)	0,198	3,191	1,983	0.002

Sumber: Olah Data SPSS, 2024

Interpretasi Persamaan Regresi

$$Y = 4,126 + 0,480 X_1 + 0,166 X_2 + 0,198 X_3$$

Dalam persamaan regrasi diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (Y) adalah sebesar 4,126. Artinya jika variabel Manajemen penerimaan pengaduan (X1), Kompetensi (X2), dan Kepemimpinan(X3) bernilai nol maka kinerja adalah sebesar 4,126.
2. Variabel Manajemen penerimaan pengaduan (X1) merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja dengan nilai koefisien sebesar 0,480. Manajemen penerimaan pengaduan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. dan jika nilai Manajemen penerimaan pengaduan, meningkat maka kinerja pegawai akan bertambah sebesar 0,480.
3. Variabel Kompetensi (X2) merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja dengan nilai koefisien sebesar 0,166. Artinya Kompetensi(X2) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan jika nilai Kompetensi meningkat maka kinerja pegawai akan bertambah sebesar 0,166.
4. Variabel Kepuasan Kerja(X3) merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja dengan nilai koefisien sebesar 0,198. Artinya Kepuasan Kerja (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan jika nilai Kepemimpinan meningkat maka kinerja pegawai akan bertambah sebesar 0,198.

Uji t (Secara Parsial)

Tabel 4. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Variabel	Thitung	signifikansi
Manajemen penerimaan pengaduan (X1)	5,837	0.000
Kompetensi (X2)	2,505	0.014
Kepemimpinan (X3)	3,191	0.002

Sumber: Olah Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas maka pengaruh variabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Manajemen penerimaan pengaduan, terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
 Hasil pengujian Manajemen penerimaan pengaduan (X1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai thitung sebesar 5,837 dan menggunakan taraf

signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 1,983. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai thitung 5,837 > 1,983 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial Manajemen penerimaan pengaduan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

2. Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Hasil pengujian Kompetensi (X2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai thitung sebesar 2,505 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 1,983. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai thitung 2,505 > 1,983 dan nilai signifikansi 0,014 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial Kompetensi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

3. Pengaruh Kepemimpinan (X3) terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Hasil pengujian Kepemimpinan (X3) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai thitung sebesar 3,191 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 1,983. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai thitung 3,191 > 1,983 dan nilai signifikansi 0,002 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial Kepemimpinan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Uji f (Secara Simultan)

Pada pengujian hipotesis ini, uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya. Kemudian dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan F_{tabel} pada taraf kepercayaan 0,05. Apabila nilai thitung > dari nilai F_{tabel} , maka berarti variabel bebasnya secara serentak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya, atau hipotesis diterima. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202.512	3	67.504	26.220	
	Residual	260.022	101	2.574		
	Total	462.533	104			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X2, Total_X1						

Sumber: Olah Data SPSS, 2024

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu program komputer SPSS for Windows diperoleh bahwa nilai thitung sebesar 26,220 dengan signifikansi sebesar 0,000, sehingga hasilnya nilai thitung sebesar 26,220 > F_{tabel} sebesar 2,69 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Kesimpulannya adalah secara simultan Manajemen penerimaan pengaduan, Kompetensi (X2) Kepemimpinan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Uji Beta (Pengujian Secara Dominan)**Tabel 6. Hasil Uji Beta**

Variabel	Beta	Signifikansi
Manajemen penerimaan pengaduan (X1)	0,470	0.000
Kompetensi (X2)	0,190	0.014
Kepemimpinan (X3)	0,252	0.002

Sumber: Olah Data SPSS, 2024

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel- variabel yang meliputi Manajemen penerimaan pengaduan (X1), Kompetensi (X2) dan Kepemimpinan (X3) maka variabel berpengaruh paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar adalah variabel Manajemen penerimaan pengaduan (X1) dengan nilai beta sebesar 0,470, kemudian variabel kepemimpinan (X3) dengan nilai 0,252, dan variabel terendah adalah variabel kompetensi (X2) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,190.

Uji Koefisien Determinasi**Tabel 7. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R²)****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.662 ^a	0.538	0.521	1.605
a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X2, Total_X1				
b. Dependent Variable: Total_Y				

Berdasarkan output SPSS pada tabel 7 di atas tampak bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) pada sebesar 0,538 ha! Ini berarti koefisien determinasi pengaruh Manajemen penerimaan pengaduan (X1), Kompetensi (X2) dan Kepemimpinan (X3) terhadap Kinerja (Y) sebesar 0.538 atau 53,8%. Variabel Kinerja pegawai (Y) dipengaruhi oleh Manajemen penerimaan pengaduan (X1), Kompetensi (X2) dan Kepemimpinan (X3) Sedangkan sisanya 46,2 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.

PEMBAHASAN**Pengaruh Manajemen penerimaan pengaduan, terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar**

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel Manajemen penerimaan pengaduan, nilai $t_{hitung} (5,837) > t_{tabel}(1,983)$ dengan nilai yang signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial Manajemen penerimaan pengaduan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan Andi Fitri (2014) "Pengaruh Manajemen Penerimaan Pengaduan, Kompetensi SDM dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja ASN Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Penerimaan Pengaduan, Kompetensi SDM dan Kepemimpinan secara parsial dan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang serta kompetensi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini juga sama dengan Cuher Santoso, Sri Suwitri, 2019. Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengaduan masih banyak yang belum terkelola, seperti ketepatan waktu. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian, penulis memberikan Rekomendasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada antara lain: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penanganan pengaduan, sosialisasi kepada masyarakat tentang satuan kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) tidak diketahui masyarakat, di lapangan dan membuat sistem aplikasi pengaduan yang dapat digunakan oleh semua pihak elemen masyarakat dan dapat memantau proses pengaduan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel Kompetensi nilai thitung (2,505) > t_{1abc1}(1,983) dengan nilai yang signifikan yaitu 0,014 < 0,05. Artinya secara parsial Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Temuan penelitian ini sesuai dengan Yusnani (2020) meneliti dengan judul Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Dan Motivasi Aparat Terhadap Efektivitas Kerjaparat Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Hasil penelitian menunjukkan hasil perhitungan nilai thitung dan t_{1abc1}. Nilai t_{1abc1} pada taraf signifikansi 5% adalah 1,66. Dengan demikian, nilai thitung 2,503 > t_{1abc1} 1,66. Hasil pengujian ini menginterpretasikan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja pada taraf signifikansi 5%. Artinya hipotesis dapat diterima dan nilai Fhitung 3,012 lebih besar dari nilai Ftabel 2,70. serta Motivasi kerja, paling dominan berpengaruh terhadap efektivita sebanyak 52.8% Efektivitas Kerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Penelitian ini juga sama dengan Arfina A. zainal (2020) Pengaruh kepemimpinan, pengaduan dan kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Pariwisata Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara parsial dan simultan pengaruh Manajemen Penerimaan Pengaduan, Kompetensi SDM dan Kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata kabupaten Polewali mandar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Secara parsial terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan, pengaduan, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Polewali Mandar., 2) secara simultan terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan, pengaduan, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini juga membuktikan bahwa pengaduan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja. Juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdullah et al., (2023) menemukan bahwa dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25, maka diketahui bahwa kompetensi (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan ringkasan variabel keahlian (X2) dengan nilai thitung -,0375 < t_{1abc1} 2,013, yang berarti

H2 di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kompetensi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Setiap manusia memiliki potensi, karena itu potensi menjadi pertimbangan di dalam memperbaiki dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Intikompetensi yang dikembangkan menurut teori akses diri yang diperkenalkan oleh Morgan dalam Hasibuan (2014) dinyatakan bahwa setiap manusia memiliki akses pengetahuan, kemahiran, perjalanan hidup, dan orientasi masa depan. Teori ini kemudian disederhanakan bahwa penjabaran pengetahuan akan dicapai melalui pendidikan. Setiap kemahiran ditentukan oleh tingkat keterampilan yang ditekuni. Perjalanan hidup pada dasarnya merupakan apresiasi tentang pengalaman yang dihadapi oleh seseorang dan orientasi masa depan banyak ditentukan oleh kemajuan kerja.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel Kepemimpinannilai thirung(3,191) > trabcl(1,983) dengan nilai yang signifikan yaitu $0,002 < 0,05$. Artinya secara parsial Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Warta, (2020) yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh kepemimpinan camat, terhadap kinerja pegawai Kecamatan Tapalang Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat, sebesar 66,4%. 2).

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Wahyu 2021, Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Makassar. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi dan komitmen terhadap kinerja pegawai. Secara parsial, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. secara parsial komitmen berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. Secara simultan kepemimpinan, motivasi dan komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar.

Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang memangdiinginkan bersama. Stogdil dalam Wahjosumidjo (2013) membuat kesimpulan bahwa: kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi aktivitas kelompok dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain melalui pemotivasian untuk bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah disepakati.

Wahjosumidjo (2019) menerjemahkan kepemimpinan ke dalam istilah sifat-sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola interaksi, hubungan interaksi antarperan, kedudukan dari satu jabatan administratif dan persepsi dari lain-lain tentang legitimasi pengaruh. Dalam suatu definisi terkandung suatu makna atau nilai-nilai yang dapat dikembangkan lebih jauh.

Pengaruh Manajemen penerimaan pengaduan, Kompetensi Dan Kepuasan secara simultan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Makassar

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi Manajemen penenmaan pengaduan (X1), Kompetensi (X2) dan Kepemimpinan(X3) maka variable berpengaruh paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar adalah variabel Manajemen penenmaan pengaduan (X1) dengan nilai beta sebesar 0,470, kemudian variabel kompetensi Kerja (X2) dengan nilai 0,190, dan variabel terendah adalah variabel kepemimpinan(X3) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,252.

Hasil ini sesuai Suci, (2020) Pengaruh kepemimpinan, pengaduan dan kompetensi Terhadap Kinerja ASN Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepemimpinan, pengaduan dan kompetensi secara sendiri-sendiri dan bersama-sama terhadap kinerja ASN Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pangkep, serta variabel kepemimpinan yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja ASN Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pangkep.

Kinerja merupakan pencapaian seseorang, tim, atau unit kerja dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan sasaran yang ditargetkan padanya. Sasaran kerja individu, tim, atau unit kerja harus jelas. Kejelasan itu, diharapkan dengan mudah dapat diukur. Jika sasaran kerja terukur, dengan baik dan sasaran itu tidak disosialisasikan dengan baik ke setiap pegawai, maka hal itu akan memudahkan seseorang dalam merealisasikan target-target individunya dalam bekerja.

Oleh karena itu, kinerja individu, tim dan unit kerja yang akan dicapai ditetapkan berdasarkan sasarannya. Sasaran ditetapkan, kemudian sasaran itu ditentukan ukurannya. Ukuran kinerja ini disebut dengan indikator kinerja pokok.

Variabel yang Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi Manajemen penerimaan pengaduan (X1), Kompetensi (X2) dan Kepemimpinan(X3) maka variable berpengaruh paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar adalah variabel Kompetensi(X2) dengan nilai beta sebesar 0,470, kemudian variabel Kepemimpinan(X3) dengan nilai 0,252, dan variabel terendah adalah variabel Manajemen penerimaan pengaduan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,470.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Arfina A. zainal (2020) Pengaruh kepemimpinan, pengaduan dan kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Pariwisata Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara parsial dan simultan pengaruh Manajemen Penerimaan Pengaduan, Kompetensi SDM dan Kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata kabupaten Polewali mandar.

Metode yang digunakan adalah survei lapangan dengan instrument utama ialah kuesioner. Penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel penelitian (sampel sensus). Data dianalisis dengan menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Secara parsial terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan, pengaduan, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Polewali Mandar., 2) secara simultan terbukti

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan, pengaduan, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini juga membuktikan bahwa pengaduan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Manajemen penerimaan pengaduan, Kompetensi, dan Kepemimpinan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. Artinya semakin baik Manajemen penerimaan pengaduan, Kompetensi dan Kepuasan Kerja, Dan Kepemimpinan maka semakin meningkat kinerja pegawai.
2. Manajemen penerimaan pengaduan, Kompetensi dan Kepemimpinan, secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
3. Variabel Manajemen penerimaan pengaduan merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Asri, A., & Rakhman, B. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Nobel Management Review*, 4(2), Article 2.
- Arnisa, A., Latief, F., & Nurhaeda, Z. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Dan Tambahan Penghasilan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dpmdppkbp3a Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan. *Nobel Management Review*, 4(3), 415-425.
- Cushway., & Lodge. (2017). *Human Resources Management (Manajemen SumberSaya Manusia)*. Jakarta: PT. Ilex Media Komputindo.
- Hasibuan., dan Blanchard, Ken. (2009). *Manajemen Perilaku OrganisasiPendayagunaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Indrawidjaya, Adam. (2017). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Jamaluddin. (2023). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Pemda Kabupaten Sidenreng Rappang*. Skripsi. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Tidak dipublikasikan.
- Mangu, Prawira, Syafri. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, EdisiI, Program Pasca Sarjana, IB. Bogor.
- Muh., Anwar. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo*. Skripsi Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Tidak dipublikasikan.

- Rahmat, R., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Penempatan, Motivasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Takalar. *Nobel Management Review*, 4(2), 304-314.
- Roslina, Alam. (2014). *Materi Kuliah Budaya Organisasi*. Universitas Muslim Indonesia. Tidak dipublikasikan.
- Ruky. (2019). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama..
- Siagian., S.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha. (2018). *Perspektif Prilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Umar. Husen, (2018). *Business and Introduction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Warta, W. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Camat, Kedisiplinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(4), Article 4, 311-323.
<https://doi.org/10.37476/jbk.v9i4.3191>