

Pengaruh Kualitas Perkhidmatan Awam terhadap Kepuasan Warga Negara Indonesia di KBRI Kuala Lumpur pada Masa Pandemi Covid-19 di Malaysia

The Effect of The Quality of Public Services on The Satisfaction of Indonesian Citizens at The Embassy of The Republic of Indonesia in Kuala Lumpur During The Covid-19 Temperature in Malaysia

Muhamad Zainul Arifin

International Islamic University College Selangor (KUIS), Bandar Seri Putra, 43000 Kajang,
Selangor Malaysia
E-mail: muhamadzainularifina@gmail.com

Submisi: Agustus 2021; Penerimaan: Agustus 2021

Abstrak

Kepuasan perkhidmatan awam adalah tahap perasaan seseorang setelah membandingkan (prestasi atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan kajian ini secara umum adalah untuk mengetahui tahap kepuasan warga Indonesia yang tinggal di Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah analisis deskriptif dengan teknik pengumpulan data dalam bentuk soal selidik. Pengiraan soal selidik menggunakan skala Likert dengan Microsoft Excel 2016 yang diedarkan melalui media sosial menggunakan google form, untuk mengetahui hasil tahap kepuasan warga Indonesia di Malaysia berkenaan dengan pelayanan dan perlindungan, rasa keadilan, keinginan dan harapan untuk prestasi Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur semasa wabak covid-19. Terdapat faktor peyokong seperti adanya kemajuan teknologi. Sementara faktor penghambatnya adanya pandemi covid-19, kurangnya komunikasi, akses jarak dan wilayah yang cukup jauh. Sehingga dihasil pengiraan menggunakan skala Likert, persentase kepuasan adalah 43% tidak puas dengan layanan dan perlindungan KBRI Kuala Lumpur, 27% merasa puas, 22% merasa netral / tidak tahu, 6% merasa sangat tidak puas, dan 2% sangat puas.

Kata kunci: Perkhidmatan Awam, Kepuasan Masyarakat, Warga Negara,

Abstract

Public service satisfaction is the level of feeling a person after comparing (performance or results) felt with his or her expectations. The purpose of this study in general is to determine the level of satisfaction of Indonesians living in Malaysia. This study uses descriptive analysis method with data collection techniques in the form of questionnaires. Questionnaire calculation using Likert scale with Microsoft Excel 2016 distributed through social media using google form, to find out the results of the level of satisfaction of Indonesians in Malaysia with respect to services and protection, sense of justice, desire and hope for the performance of the Indonesian Embassy in Kuala Lumpur during the covid -19. There are supporting factors such as technological advances. While the inhibiting factors are the presence of covid-19 pandemic, lack of communication, remote access and relatively remote areas. As a result of the calculation using the Likert scale, the percentage of satisfaction is 43% dissatisfied with the services and protection of the Indonesian Embassy in Kuala Lumpur, 27% feel satisfied, 22% feel neutral / do not know, 6% feel very dissatisfied, and 2% very satisfied.

Keywords: Public Service, Public Community, Citizen

Pengenalan

Pelayanan publik adalah semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik sebagai bentuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk layanan, barang, dan layanan administrasi sebagai upaya untuk menerapkan ketentuan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Setiap pemerintah mempunyai agensi yang dibentuk untuk mencapai tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam menjalankan kehidupan bangsa dan negara, jika tujuan tersebut telah dirancang untuk dicapai maka dapat dikatakan sebagai kejayaan. Untuk mencapai tujuan yang dirancang, diperlukan perkhidmatan yang baik dan berkualiti. Kerana perkhidmatan yang baik dan berkualiti dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut.

Layanan sangat penting bagi setiap warganegara Indonesia di mana pun mereka berada, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Malaysia adalah negara dengan jumlah warganegara Indonesia terbanyak di luar negeri. Sebagai jiran terdekat, hubungan Indonesia dan Malaysia terjalin sejak sekian lama kerana mempunyai kedekatan budaya dan sejarah yang sangat emosional.

Hubungan erat antara kedua-dua negara adalah peluang dan juga cabaran bagi kedua-dua negara, terutama Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur. Berdasarkan data BPS (badan pusat statistik) Indonesia pada tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia sebanyak 271.349.889 juta jiwa, di mana terdapat lebih dari 3 juta jiwa warganegara Indonesia yang tinggal di Malaysia dengan latar belakang yang beragam. Dengan jumlah ini, Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur, yang merupakan wakil Indonesia di Malaysia, diminta untuk memberikan layanan yang baik dan berkualiti kepada warganegara Indonesia di Malaysia.

Sejak tahun 2020, semua negara di dunia telah terkena wabak Covid-19. Dalam menangani Covid-19, Malaysia telah melaksanakan pelbagai polisi seperti Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB), Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) secara bertahap, dan Lockdown Ketat Nasional (Perintah Kawalan Pergerakan / MCO). Pandemi ini memberi kesan langsung dan tidak langsung kepada warganegara Indonesia di Malaysia. Salah satu kesannya adalah dalam bidang perkhidmatan awam, dan banyak warga Indonesia kehilangan pekerjaan dan memerlukan bantuan dari perwakilan Indonesia, terutama Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur.

Situasi pandemik Covid-19, menuntut perubahan dalam birokrasi perkhidmatan awam. Perubahan birokrasi berlaku dalam dua dimensi, iaitu dimensi organisasi dan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari yang semula dilakukan dengan cara normal, yang sekarang beralih ke model birokrasi new normal. Sementara itu, perubahan dalam sistem kerja dilaksanakan dalam dua pilihan, iaitu work from home (WFH) dan tetap bekerja di office dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur menerapkan kebijakan dengan norma baru seperti perkhidmatan harus berdasarkan temu janji, ada pengaturan / pengurangan jumlah perkhidmatan kerana mereka harus mematuhi protokol kesihatan.

Berdasarkan observasi awal yang dibuat oleh peneliti kepada warganegara Indonesia di Malaysia, proses perkhidmatan pentadbiran memerlukan waktu yang cukup lama kerana serana infrastruktur sumber daya manusia yang terhad dalam proses perkhidmatan di Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur. Serana infrastruktur dalam hal ini merangkumi alat teknologi yang masih kurang dan susunan ruang pejabat yang sempit dirasakan tidak optimum, sementara jumlah sumber manusia yang terhad menambah kualiti perkhidmatan menjadi lama.

Serana infrastruktur dan sumber manusia adalah salah satu perkara penting yang menyokong perkhidmatan awam. Meski demikian, warganegara Indonesia di Malaysia sering mengadu tentang perkhidmatan awam kerana tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan harapan pengguna perkhidmatan. Sekiranya kita melihat dan membaca halaman

media sosial Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur, kita akan melihat bahawa terdapat begitu banyak catatan oleh warganegara Indonesia yang mengadu bahawa perkhidmatan yang diberikan tidak baik dan berkualiti. Atas sebab ini, tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualiti perkhidmatan awam terhadap kepuasan warga Indonesia yang tinggal di Malaysia terhadap perkhidmatan Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.

Kajian Literatur

Kualiti Perkhidmatan Awam

Berdasarkan pasal 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam konteks memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang untuk setiap warga negara dan penduduk barang, jasa, dan / atau administrasi perkhidmatan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan awam. Perkhidmatan adalah proses memenuhi keperluan melalui aktiviti orang lain secara langsung (Moenir, 2015).

Sementara itu, menurut Taufiqurokhman perkhidmatan awam adalah semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyedia perkhidmatan awam sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerapkan ketentuan peraturan perundang-undang. Pada dasarnya ada 2 (dua) jenis perkhidmatan yang diperlukan oleh manusia, iaitu perkhidmatan fizikal yang bersifat peribadi sebagai manusia dan perkhidmatan pentadbiran yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi, sama ada organisasi massa atau negara (Taufiqurokhman, 2014).

Pemerintah pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi utama, iaitu fungsi pengaturan dan fungsi perkhidmatan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan sifat negara moden sebagai negara hukum (*legal state*), sementara fungsi perkhidmatan dikaitkan dengan sifat negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi ini melibatkan semua aspek kehidupan dan penghidupan di masyarakat, bangsa dan negara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada alat negara tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut. Jika dianalisis secara umum, pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerapkan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Kualiti Perkhidmatan Awam atas Kepuasan Masyarakat

Kualiti perkhidmatan awam adalah syarat untuk menunjukkan seberapa banyak perkhidmatan yang diberikan oleh penyedia perkhidmatan dapat memenuhi harapan pengguna perkhidmatan. Menurut Hardiyansyah kualiti perkhidmatan adalah keadaan dinamik yang berkaitan dengan produk, perkhidmatan, orang, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualiti ditentukan pada masa penyampaian perkhidmatan awam (Hardiyansyah, 2018).

Definisi lain mengenai kualiti perkhidmatan ialah kepuasan pelanggan suatu asas pengguna Ianya meliputi semua tindakan dan hasil serta aspek antara kedua-duanya yang bernilai kepada kepuasan pelanggan/ masyarakat, melakukan sesuatu yang menambah nilai dengan semakin baik. Kualiti perkhidmatan dapat direalisasikan dengan memenuhi keperluan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan

pelanggan/ masyarakat (Nor Eeza , Jamil, & Tajul, 2019). Oleh itu, kualiti perkhidmatan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu harapan pelanggan dan apa yang dirasakan oleh pelanggan, untuk perkhidmatan.

Menurut Zaenal Mukarom secara teori, tujuan perkhidmatan awam pada dasarnya adalah untuk memuaskan orang ramai. Untuk mencapai kepuasan ini, kualiti perkhidmatan awam diperlukan yang tercermin dalam: (Zaenal , 2015)

1. Ketelusan, iaitu perkhidmatan yang terbuka, mudah dan mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan diberikan dengan cukup dan mudah difahami.
2. Pertanggungjawaban, yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundangan.
3. Bersyarat, iaitu perkhidmatan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyedia perkhidmatan dan penerima sambil mematuhi prinsip kecekapan dan keberkesanan.
4. Partisipatif, yakni perkhidmatan yang dapat mendorong penyertaan masyarakat dalam pelaksanaan perkhidmatan awam dengan mengambil kira aspirasi, keperluan, dan harapan masyarakat tentang Kesetaraan hak, iaitu layanan yang tidak mendiskriminasi dari aspek apa pun, terutama etnik, bangsa , agama, kelas, status sosial, dan lain-lain
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, iaitu perkhidmatan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima perkhidmatan awam.

Menurut Zeithaml et.al. Kualiti perkhidmatan dapat diukur dari lima dimensi, iaitu: Tangibles, Kebolehpercayaan, Responsif, Jaminan, dan Empati (Fahmi , Widi , & Lia, 2020).

1. Tangibles (kualiti perkhidmatan dalam bentuk kemudahan fizikal pejabat, pentadbiran berkomputer, ruang menunggu, pusat maklumat dan sebagainya);
2. Kebolehpercayaan (Keupayaan dan kebolehpercayaan untuk memberikan perkhidmatan yang boleh dipercayai);
3. Responsif (Keupayaan untuk membantu memberikan perkhidmatan dengan cepat dan tepat, dan responsif terhadap kehendak pelanggan);
4. Jaminan (Kebolehan dan keramahan, serta kesopanan pekerja dalam memastikan kepercayaan pelanggan);
5. Empati (sikap tegas tetapi perhatian pekerja terhadap pelanggan).

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan maklumat mengenai tahap kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif pendapat orang dalam mendapatkan perkhidmatan dari penyedia perkhidmatan awam dengan membandingkan jangkaan dan keperluan mereka.

Kepuasan dalam melakukan sesuatu transaksi kadang-kadang ada rasa tidak berpuas hati dan berpuas hati. Walaupun begitu tidak mudah membuat kepuasan terhadap pelanggan secara keseluruhan, oleh itu dapat difahami bahawa ada pakar pemasaran berpendapat bahawa tidak realistik jika ada perusahaan/ organisasi mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak berpuas hati.

Day (Dalam Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996) Kepuasan atau rasa tidak puas hati pelanggan adalah tindak balas pelanggan terhadap penilaian ketidak patuhan atau disahkan yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (Norma prestasi lain) dan prestasi sebenar produk yang dirasakan selepas digunakan (Arif, 2014).

Memandangkan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus meningkatkan kualiti perkhidmatan. Ukuran kejayaan penyampaian perkhidmatan ditentukan oleh tahap kepuasan penerima perkhidmatan. Kepuasan penerima perkhidmatan dicapai apabila penerima perkhidmatan menerima perkhidmatan sesuai dengan apa yang diperlukan dan diharapkan.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan awam adalah keperluan untuk mengembangkan IKM sebagai penanda aras untuk menilai tahap kualiti perkhidmatan. Di samping itu, data IKM dapat digunakan sebagai bahan penilaian untuk elemen perkhidmatan yang masih memerlukan peningkatan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyedia perkhidmatan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatannya.

Pada dasarnya, pelaksanaan tinjauan IKM telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang merupakan salah satu alat pengukur untuk menentukan tahap kepuasan masyarakat terhadap sesuatu perkhidmatan. Angka indeks yang diperoleh adalah jumlah persepsi masyarakat terhadap perkhidmatan dari pemerintah yang mengukur tahap kualiti perkhidmatan. Kategori jawapan terdiri daripada empat tahap dari tahap yang tidak baik, yang dijangka dari nilai 1 (satu) hingga tahap yang sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

Selain IKM, kaedah pengukuran kepuasan lain yang diperkenalkan hari ini adalah kaedah *Mystery Shopping*. Kaedah ini adalah kaedah mengukur kualiti perkhidmatan dengan mengirim seseorang untuk menjadi pelanggan / pengguna perkhidmatan, di mana orang tersebut telah menerima latihan yang sesuai dan menjalani senario yang ditentukan. Apa pun kaedah yang digunakan, kepuasan perkhidmatan adalah salah satu tujuan yang mesti dicapai oleh semua penyedia perkhidmatan. Barulah kepercayaan kepada pemerintah dan perkhidmatan awam sebagai tugas utama pemerintah dapat dijalankan dengan baik.

Metode

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif ialah pendekatan penelitian yang terutama menggunakan paradigma positivistik untuk mengembangkan pengetahuan dan menggunakan strategi penelitian seperti aktiviti tinjauan yang memerlukan data statistik. Kajian ini juga menggunakan kaedah analisis deskriptif dengan menyebarkan tinjauan untuk mengumpulkan maklumat daripada responden, iaitu warganegara Indonesia yang tinggal di Malaysia. Prosedur penelitian terdiri dari: 1) penyusunan dan tinjauan literatur, 2) mengembangkan instrumen penelitian, 3) menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner, dan 4) melakukan kajian dan analisis data, (Hardani , et al., 2020).

Subjek penelitian ini adalah semua warganegara Indonesia di Malaysia, tetapi tidak ada angka yang tepat mengenai berapa banyak warganegara Indonesia di Malaysia yang sebenarnya diperkirakan lebih dari 3 juta orang. Jadi dalam persampelan peneliti tidak mengambil sampel keseluruhan populasi, tetapi peneliti mengambil sampel menggunakan teknik persampelan random sampling. (Sugiyono, 2017) pengambilan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan menerapkan rumus Taro Yamane atau Slovin dalam menentukan jumlah sampel, dan sampel yang diperoleh adalah 1,172 sampel.

Data mengenai warganegara Indonesia di Malaysia mengenai Indeks Kepuasan Prestasi Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur semasa Pandemik Covid-19 menggunakan *Google Forms*, diperoleh dengan memberikan soal

selidik kepada responden menggunakan perkhidmatan interaktif berdasarkan media sosial seperti kumpulan whatsapp, youtube dan facebook. Penyebaran soal selidik bermula pada 31 Mei hingga 04 Agustus 2021, dengan harapan cukup banyak responden dapat berpartisipasi dalam penelitian ini. Semua anggota populasi akan diambil sebagai responden. Kerana dalam penelitian eksplanatoris ini digunakan pendekatan kasus, maka besarnya sampel penelitian sama dengan jumlah kuesioner yang diisi, dikembalikan, dan layak diproses.

Kaedah pengumpulan data yang diperlukan dalam penyelidikan ini adalah soal selidik. Jenis soal selidik atau kuisisioner yang digunakan dalam kajian ini adalah soal selidik tertutup atau soal selidik berstruktur (*Closed Quistionaire*) adalah soal selidik yang jawapan alternatifnya telah disediakan menggunakan skala Likert, untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekumpulan orang mengenai gejala sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur diterjemahkan menjadi indikator variabel.

Aspek-aspek yang ditanyakan dalam soal selidik ini adalah: pelayanan dan perlindungan, rasa keadilan, keinginan dan harapan responden semasa pandemik covid-19. Manakala pilihan jawapan terdiri daripada 5 pilihan jawapan, iaitu: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Netral, 4 = Puas, dan 5 = Sangat Puas. Data lain yang menyokong dan melengkapkan data penyelidikan ini, baik dokumen bertulis, gambar dan elektronik.

Kaedah analisis penelitan ini dilakukan dengan: 1) mengelompokkan skor rata-rata jawapan responden terhadap soal selidik berdasarkan kategori skala Likert, 2) mencari persentase hasil jawapan responden, 3) menginterpretasi jawapan responden berdasarkan hasil persentase.

Hasil dan Analisis

Berikut ini adalah hasil pengiraan soal selidik mengenai tahap kepuasan perkhidmatan awam terhadap kepuasan warga Indonesia dengan Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.

Hasil Jawapan Soalan Menggunakan Skala Likert

Berikut adalah hasil rekapitulasi perhitungan jumlah bilangan jawapan bagi setiap item menggunakan skala Likert.

Tabel 1. Penerangan kod soalan

No	Pertanyaan	Kode
1	KBRI sudah bekerja maksimal terhadap WNI	A1
2	Pelayanan yang baik terhadap WNI	A2
3	Perlindungan yang baik terhadap WNI	A3
4	Memberikan informasi secara maksimal terhadap WNI	A4
5	Pegawai/staf KBRI memberikan pelayanan yang baik terhadap WNI	A5
6	KBRI telah memberikan pelayanan dan perlindungan yang adil terhadap WNI	A6

Sumber : data diolah Penulis, 2021

Tabel 2. Hasil Jumlah jawaban bagi soalan menggunakan skala Likert.

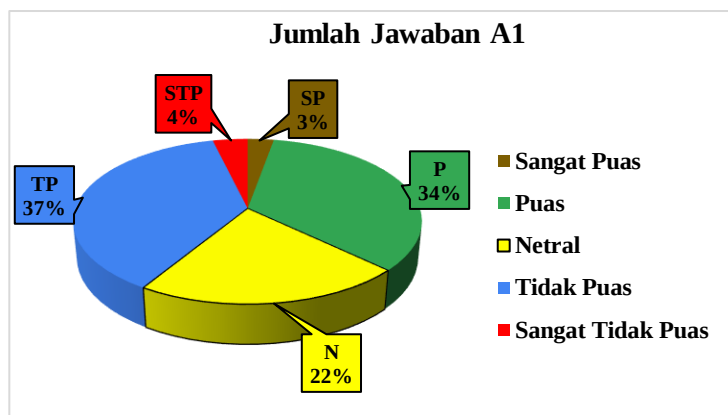
Item	Jumlah Jawaban										Responden
Pertanyaan	Sangat		Puas		Netral		Tidak		Sangat Tidak		
	Puas						Puas		Puas		
A1	33	3%	401	34%	255	22%	439	37%	44	4%	1172
A2	14	1%	316	27%	181	15%	567	48%	94	8%	1172
A3	29	2%	331	28%	200	17%	546	47%	66	6%	1172
A4	18	2%	349	30%	548	47%	193	16%	64	5%	1172
A5	38	3%	260	22%	184	16%	615	52%	75	6%	1172
A6	20	2%	213	18%	181	15%	663	57%	95	8%	1172
Skor	152		1870		1549		3023		438		

Sumber : data diolah Penulis, 2021

Tabel 3. Keterangan Interval

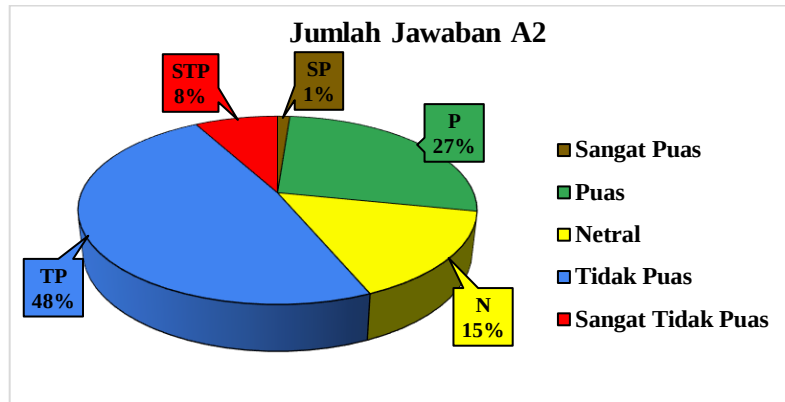
Interval %	Persepsi penulis
0-24,9%	Sangat tidak puas
25-49,9%	Tidak puas
50-59,9%	Netral
60-70,9%	Puas
80-100%	Sangat puas

Gambar 1. Persentase interval A1, atas kepuasan dengan tahap prestasi maksimum yang telah dilakukan oleh Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.



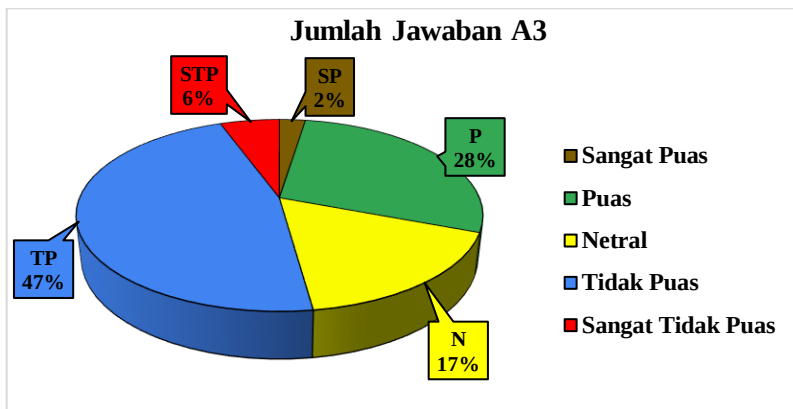
Gambar 1. Persentase interval A1
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Gambar 2. Persentase interval A2, atas kepuasan perkhidmatan yang diberikan oleh Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur kepada warganegara Indonesia semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.



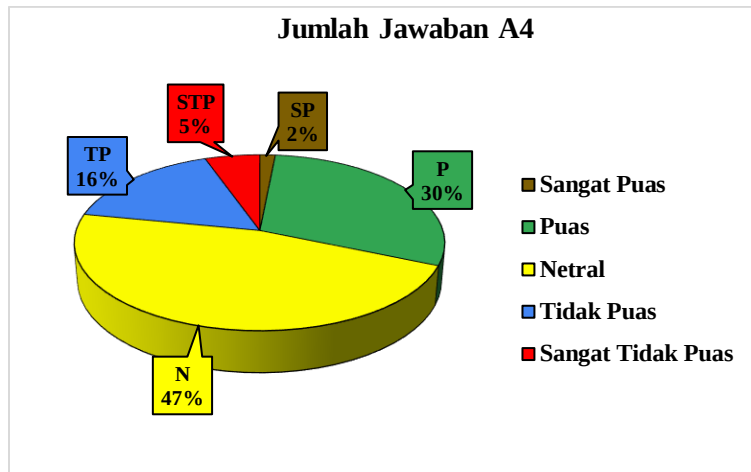
Gambar 2. Persentase interval A2,
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Gambar 3. Persentase interval A3, atas kepuasan perlindungan yang diberikan oleh Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur kepada warganegara Indonesia semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.



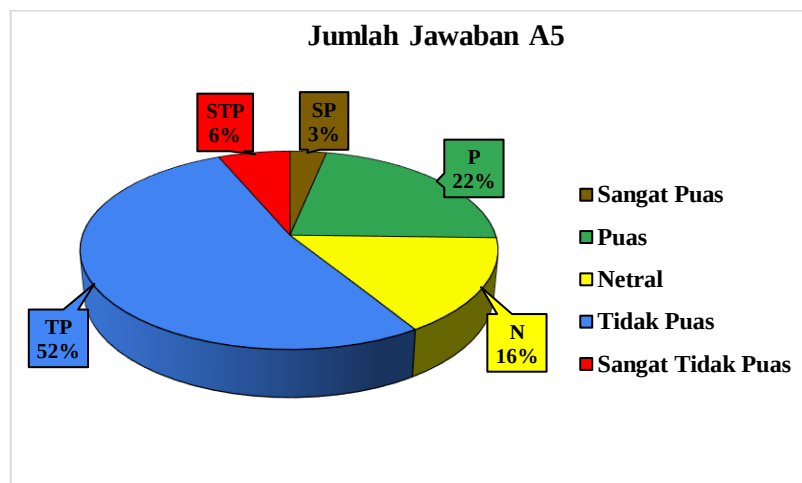
Gambar 3. Persentase interval A3
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Gambar 4. Persentase interval A4, atas kepuasan memberikan maklumat kepada warganegara Indonesia di Malaysia semasa pandemik Covid-19 di Malaysia.



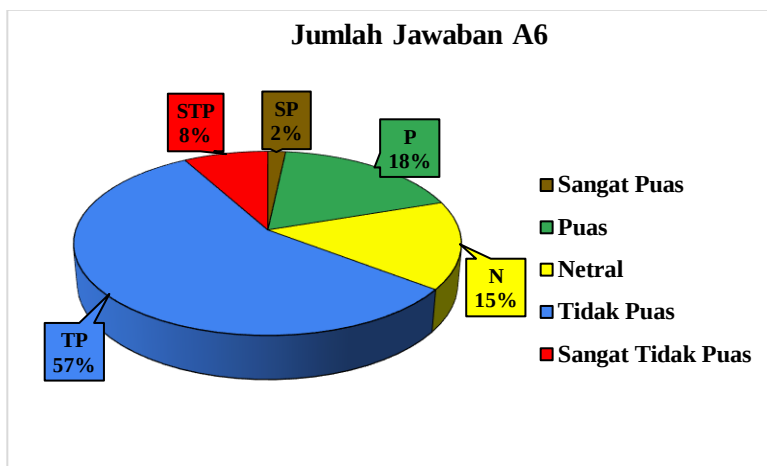
Gambar 4. Persentase interval A4,
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Gambar 5. Persentase interval A5, untuk kepuasan prestasi pegawai / kakitangan Kedutaan Indonesia di KL dalam memberikan layanan yang baik kepada warganegara Indonesia semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.



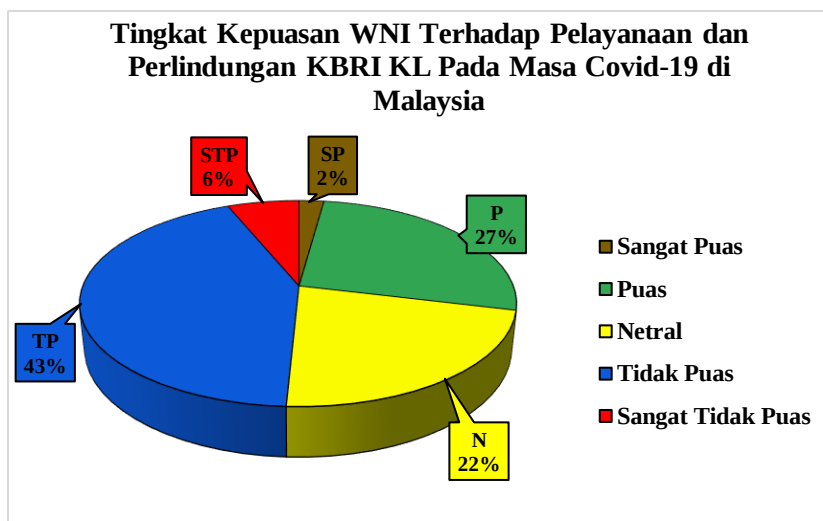
Gambar 5. Persentase interval A5
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Gambar 6. Persentase interval A6, atas kepuasan prestasi Kedutaan Indonesia di KL dalam memberikan layanan dan perlindungan yang adil kepada warganegara Indonesia semasa pandemi Covid-19 di Malaysia.



Gambar 6. Persentase interval A6
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Berdasarkan **Tabel 2.** dapat dilihat hasil persentase berdasarkan tahap kepuasan warga Indonesia dengan layanan Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur semasa pandemi Covid-19 di Malaysia, seperti berikut:



Gambar 7. Persentase interval kepuasan
Sumber : data diolah Penulis, 2021

Gambar 7. Persentase interval kepuasan kinerja Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur terhadap warga Indonesia yang ada di Malaysia pada masa pandemi Covid-19 di Malaysia.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis pengiraan menggunakan skala Likert dengan Microsoft Excel 2016, dapat disimpulkan bahawa 43% tidak puas dengan layanan dan perlindungan yang dilakukan oleh Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur untuk warganegara Indonesia di Malaysia, 27% merasa puas, 22% merasa tidak tahu / netral, 6% merasa sangat tidak puas, dan 2% sangat puas dengan prestasi Kedutaan Indonesia di Kuala Lumpur semasa pandemik covid-19 di Malaysia. Penjelasan bagi setiap item adalah seperti berikut:

1. Penilaian prestasi Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur apakah sudah bekerja secara optimum untuk warganegara Indonesia di Malaysia, kod (A1), seperti berikut: Sangat puas = 3%, Puas = 34%, Netral / tidak tahu = 22%, Tidak puas = 37 %, dan Sangat tidak puas = 4%.
2. Penilaian terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur kepada warganegara Indonesia di Malaysia, kod (A2), seperti berikut: Sangat puas = 1%, Puas = 27%, Netral / tidak tahu = 15%, Tidak puas = 48%, dan Sangat tidak puas = 8%.
3. Penilaian perlindungan yang diberikan oleh Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur kepada warganegara Indonesia di Malaysia, kod (A3), adalah seperti berikut: Sangat puas = 2%, Puas = 28%, Netral / tidak tahu = 17%, Tidak puas = 47%, dan Sangat tidak puas = 6%.
4. Penilaian terhadap apakah Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur telah memberikan informasi secara maksimum kepada warganegara Indonesia di Malaysia, kod (A4), adalah seperti berikut: Sangat puas = 2%, Puas = 30%, Netral / tidak tahu = 47%, Tidak puas = 16%, dan Sangat tidak puas = 5%.
5. Penilaian pegawai / staf Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur dalam memberikan perkhidmatan kepada warganegara Indonesia di Malaysia, kod (A5), seperti berikut: Sangat puas = 3%, Puas = 22%, Netral / tidak tahu = 16%, Tidak puas = 52%, dan Sangat tidak puas = 6%.
6. Penilaian terhadap apakah Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur telah memberikan pelayanan dan perlindungan yang adil kepada warganegara Indonesia di Malaysia, kod (A6), adalah seperti berikut: Sangat puas = 2%, Puas = 18%, Netral / tidak tahu = 15%, Tidak puas = 57%, dan Sangat tidak puas = 8 %.

Melihat hasil dari penelitian mengenai prestasi perkhidmatan awam di Kedutaan Besar Indonesia untuk warganegara Indonesia yang tinggal di Malaysia, yang berdampak pada ketidakpuasan terhadap pelayanan dan perlindungan bagi warganegara Indonesia di Malaysia. Lebih-lebih lagi, dalam situasi dan keadaan pandemi Covid-19 yang melanda Malaysia dan bahagian lain di dunia. Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur mesti meningkatkan prestasinya agar warga Indonesia di Malaysia dapat dilayani dan dilindungi dengan baik dan berkualiti, termasuk;

1. Dengan jarak dan daerah yang terbatas, Kedutaan Besar Indonesia di Kuala Lumpur harus turun lapangan untuk menyapa langsung di mana warganegara Indonesia yang memerlukan layanan.
2. Dengan menambahkan sumber manusia dan peralatan perkhidmatan lain perlu ditingkatkan.
3. Menyediakan kemudahan perkhidmatan dengan menyesuaikan keadaan yang dihadapi warganegara Indonesia di Malaysia.

4. Menambah Lawyer pendamping untuk memberikan perkhidmatan perlindungan di bidang hukum sipil dan buruh, yang sejauh ini Lawyer yang ada hanya bertujuan untuk membantu kes dengan tuduhan hukuman mati.
5. Memberi akses kepada maklumat secara berkala dan berterusan dengan tepat sasaran dan menggunakan kaedah maklumat dan teknologi yang berkesan.

Perkara-perkara yang perlu disyorkan sebagai cadangan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian lebih lanjut dapat dikembangkan mengenai kepuasan pelayanan bagi warganegara Indonesia di Malaysia oleh perwakilan Indonesia di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak, seperti Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Pulau Pinang, Johor Bahru, Kota Kinabalu, Tawau dan Kuching.
2. Penelitian lebih lanjut, juga disarankan untuk melakukan perbandingan di wilayah perwakilan Indonesia di Malaysia, untuk membandingkan hasil kepuasan warga Indonesia dengan wilayah perwakilan yang berbeza.
3. Penelitian lebih lanjut juga harus meningkatkan jumlah responden.

Referensi

- Arif, W. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 11, No. 2.
- Fahmi , K., Widi , W., & Lia, M. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM)*, Vol 16, No 1.
- Hardani , Nur , H. A., Helmina, A., Roushandy, A. F., Jumari , U., Evi , F. U., . . . Ria , R. I. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nor Eeza , Z. A., Jamil, A., & Tajul, A. M. (2019). Kualiti Perkhidmatan Fasilitas Sukan di Universiti Awam Malaysia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 55-66.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik, Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: UMB Pers.
- Zaenal , M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.