

PENGARUH IMPLEMENTASI *INOVASI EAZY PASSPORT* DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA DI KANTOR IMIGRASI KARAWANG

Rustomo

Abstrak : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi inovasi easy passport dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai baik secara parsial dan simultan pada masa pandemic Covid-19 dari berbagai keterbatasan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif explanatory metode penelitian bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Seluruh populasi digunakan sebagai sampel (sensus) sebanyak 38 orang berstatus sebagai ASN/PSN pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang, mengingat jumlah ASN/PNS sedikit. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian bahwa secara parsial **tidak terdapat** pengaruh, namun pada uji simultan mempunyai pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama serta memiliki hubungan yang cukup antara implementasi inovasi easy passport dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang. Harapan bahwa inovasi dan pelayanan lebih diperhatikan jika masa pandemi Covid-19 masih melanda Indonesia dan dunia pada umumnya.

Kata kunci: *Inovasi, pelayanan, kinerja masa pandemic*

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of implementing the easy passport innovation and excellent service on employee performance both partially and simultaneously during the Covid-19 pandemic from various limitations. This type of research is a descriptive quantitative explanatory research method that intends to explain the position of the variables studied and the influence between one variable and another. The entire population used as a sample (census) as many as 38 people with the status of ASN/PSN at the Immigration Office Class I Non TPI Karawang, considering the number of ASN/PNS was small. The data collection technique of this research conducted through interviews, questionnaires, and documentation studies. The results showed that partially there was no effect, but the simultaneous test had an influence between the independent variables on the dependent variable together and had a sufficient relationship between the implementation of easy passport innovation and excellent service on employee performance at the Immigration Office Class I Non TPI Karawang. Hope that innovation and service will give more attention if the Covid-19 pandemic still hits Indonesia and the world in general.

Keywords: *Innovation, service, performance during the pandemic*

Latar Belakang

Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT), Kementerian Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.01.PR.07.04 Tahun 2002, Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang di Jalan Ahmad Yani No.18 Karawang, membawahi 30 kecamatan, 297 Desa, dan 13 Kelurahan (Kantor Imigrasi Karawang, 2012), sebagai lembaga pelayanan publik maka harus memiliki standar pelayanan pemenuhan kebutuhan pelanggan pada *eksternal customer*. Pelayanan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain, selanjutnya pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang (Febi Silvia, 2018)

Implementasi inovasi *eazy passport* merupakan salah satu inovasi bertujuan meningkatkan kinerja layanan penerbitan paspor sebagai dokumen perjalanan Republik Indonesia, meningkatkan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP), mulai diterapkan *Work From Home* (WFH) pertengahan Maret 2020 sebagai upaya pencegahan pandemi virus Covid-19 (SE No. IMI-RG.01010946 tahun 2020., 2020). Inovasi dalam layanan publik menjadi sasaran utama lembaga sebagai ukuran kinerja karyawan atau pegawainya dimana kinerja pegawai berbanding lurus dengan hasil produktifitas kerja yang langsung dinikmati oleh pelanggan. Terobosan baru sebagai dukungan dari kemudahan dalam pembuatan passport dengan aplikasi Sistem Manajemen Informasi Keimigrasian (SIMKIM 2) (Bumiphura, 2019). Inovasi layanan *eazy passport* diharapkan menjadi solusi bagi pengguna passport untuk mengurangi kerumunan dan hadir pada Kantor Imigrasi Karawang pascapademi Covid-19, dalam tahun 2020 sangat

menurun dan minat dan halangan untuk pembuatan passport cukup dratis, dengan adanya kemudahan atas implementasi inovasi *eazy passport* tahun 2021 naik 6.16% secara nasional.

Table 1: Data kunjungan pelanggan

Tahun	Penerbitan Paspor Baru	Penerbitan Paspor Penggantian	Penerbitan Paspor Hilang Rusak	Capaian	
2019	15.222	8.518	300	24.040	100%
2020	10.156	5.517	309	15.982	66,5%
2021	14.100	7.211	312	17.523	91,2%

Sumber: Kantor Imigrasi Karawang

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *inovasi eazy passport* di Kantor Imigrasi Karawang?
2. Bagaimana pelayanan prima di Kantor Imigrasi Karawang?
3. Seberapa besar pengaruh implementasi inovasi *eazy passport* dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai?

Studi Literatur

Implementasi Inovasi Eazy Paspor

Dalam pengembangan inovasi (*innovation*) merupakan suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil *invention* maupun *diskoveri*. Inovasi diwujudkan atas capaian tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu, Danim, 2005:67 dalam jurnal (Safran Efendi Pasaribu, 2016). Layanan *Eazy Passport* merupakan sebuah kebijakan inovatif di bidang pelayanan dokumen keimigrasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor serta upaya untuk meningkatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja dibawah naungan Direktorat Jenderal

Imigrasi. Dalam pelaksanaan *Eazy Passport*, pelayanan paspor diselenggarakan pada lokasi tujuan pemohon yang berada di luar kantor, (SE No. IMI-RG.01010946 tahun 2020., 2020). Pelayanan dilaksanakan dengan menggunakan mobil layanan keliling dan/atau mobile unit layanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Layanan *Eazy Passport* mengakomodir pelayanan pembuatan paspor baru maupun penggantian paspor habis berlaku bukan karena rusak atau hilang. Implementasi layanan *Eazy Passport* dilakukan dengan melaksanakan sosialisasi layanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi kepada beberapa instansi seperti perkantoran pemerintah, TNI, POLRI, BUMN, BUMD, swasta, institusi pendidikan (Sekolah, Pesantren, Asrama). Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan yang paling krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan untuk memahami implementasi kebijakan publik, hal ini dijelaskan juga oleh Effendi, 2014, dalam (Pariono vd., 2020). Sosialisasi yang dilakukan diharapkan dapat menghasilkan respon berupa himbuan kerjasama dari instansi yang ditargetkan menjadi tujuan pelaksanaan layanan *Eazy Passport*. Dalam pelaksanaannya di Kantor Imigrasi Karawang, sosialisasi telah dilakukan pada radio dan setiap media sosial yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Karawang seperti *Instagram, Website, Facebook, Twitter*.

Inovasi merupakan perubahan menuju hal-hal yang baru, dimana inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektifitas, atau kualitas hasil, Mulgan dan Albury, dalam (Ladiatno Samsara, 2013). Selanjutnya Rogers masih dalam jurnal yang sama, inovasi memiliki beragam definisi oleh

para ahli, “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived*”.

Pelayanan Prima

Secara umum arti pelayanan adalah suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan untuk memberi manfaat bagi yang lain. Pelayanan terdiri dari kumpulan hal-hal yang kecil serta perhatian atas keinginan-keinginan dan perasaan orang lain, dalam *etimologi* dalam penerjemahan bahasa inggrisnya mempunyai arti *service*. Pemaknaan *service* dimaknai beberapa pelaku bisnis dan konsep dalam struktur sumber daya manusia diterjemahkan menjadi kata atau kalimat tiap hurufnya, diungkapkan oleh Atep Adya Barata dalam (Deddy Junaedi, 2020) yang mengelola kata *service* selalu dikaitkan dengan langkah-langkah strategis untuk menuju kesuksesan dalam segala usaha. Pada dimensi pelayanan yang baik memungkinkan perusahaan memperkuat kesetiaan pelanggan dan meningkatkan dalam daya saing pangsa pasar karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi perusahaan, Nasution, 2004, dalam (Deddy Junaedi, 2020).

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah secara memuaskan, Hasibuan, 2005:152 dalam (Deddy Junaedi, 2020), menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Definisi mengenai pelayanan prima yang sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima Atep Adya Barata, 2003, (Febi Silvia, 2018). Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting:

- a. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat

- b. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- c. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- d. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3:

1. *Attitude* (sikap), pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:
 - a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan.
 - b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh praduga buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir positif didasarkan atas logika yang sehat.
 - c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai memanusiaikan dan menempatkan diri pelanggan sebagai orang yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan mereka. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.
2. *Attention* (perhatian), sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu.
3. *Action* (tindakan), perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan

tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik.” Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa upaya mencapai pelayanan primabukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas nasabah yang besar, Barata, 2004:27 (Deddy Junaedi, 2020).

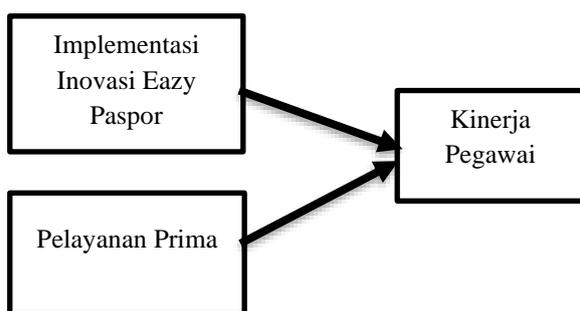
Kinerja Pegawai

Dalam capaian visi dan misi lembaga pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang menjadikan tantangan baru di masa pandemic Covid-19, memang berat dalam capaian kinerja yang maksimal atas pelayanan prima yang telah diwujudkan dengan berbagai terobosan inovasi. Bahwa metode baru implemenatsi *easy passport* sebagai langkah maju kedepan dan sekaligus sebagai indicator kinerja pegawai untuk menyumbangkan pendapatan negara.

Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tingkat organisasi, kinerja pegawai yang baik secara langsung mempengaruhi kinerja organisasi, kinerja karyawan adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Mathis & Jackson, 2011) dalam (Ardiansyah Halim, 2020).

Selanjutnya didefinisikan kinerja sebagai pencapaian kerja oleh pegawai dalam melaksanakan kewajiban yang diberikan kepadanya secara kualitas dan kuantitas, sebagai capaian oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya, Mangkunegara dalam (Pratiwi & Fadila, 2020).

Pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang merupakan aparatur sipil negara yang diamankan oleh aturan undang-undang serta peraturan lainnya dan dalam control pelaksanaan kinerja pegawai akan diawasi oleh Menpan RB melalui penilaian kinerja pegawai negeri sipil secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan dengan memperhatikan hasil dan manfaat yang dicapai, (Menpan RB, No. 3, 2021).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

$H_0 = 0$, Diduga tidak ada pengaruh implementasi inovasi easy passport dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai.
 $H_1 \neq 0$, Diduga ada pengaruh implementasi inovasi easy passport dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sifat penelitian ini adalah penelitian *explanatory*. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lainnya, (Sugiono, 2017).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang yang berjumlah 38 orang berstatus ASN/PNS sedangkan teknik penarikan sampel menggunakan sampel jenuh adapun alasannya karena

jumlah ASN/PNS yang sedikit jadi seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 38 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan pengamatan langsung pada objek yang diteliti, atau dapat dirumuskan sebagai proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti.
2. Angket/Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden penelitian. Pemilihan pertanyaan menggunakan skala linket 1-5, sangat tidak setuju – sangat setuju (STS – SS). Dengan jumlah pertanyaan pada setiap variable:

Varibel $X_1 = 10$ item pertanyaan, $X_2 = 9$ item pertanyaan dan $Y = 10$ item pertanyaan. Setiap jawaban pertanyaan diberikan skor sesuai dengan masing-masing skala pengukuran.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, (Sugiono, 2017) regresi linear berganda yaitu menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis regresi bertujuan untuk untuk mengetahui apakah regresi yang dihasilkan adalah baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu inovasi *easy passport* dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai

pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang. Adapun rumus regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji validitas daftar pertanyaan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu menganggap sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut adalah dengan menggunakan *metode corrected item-total correlation* yaitu dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing *score item* dengan *score total* dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi yang *over estimate*.

Tabel 2: Uji Validitas

Corrected Item Total Correlation					
Item-Soal	Inovasi Easy Passport	Pelayanan Prima	Kinerja Pegawai	Rtabel	Status
Item-1	0,477	0,690	0,628	0,320	Valid
Item-2	0,790	0,439	0,536	0,320	Valid
Item-3	0,700	0,744	0,612	0,320	Valid
Item-4	0,696	0,327	0,459	0,320	Valid
Item-5	0,790	0,750	0,699	0,320	Valid
Item-6	0,660	0,683	0,812	0,320	Valid
Item-7	0,622	0,397	0,519	0,320	Valid
Item-8	0,761	0,726	0,600	0,320	Valid
Item-9	0,777	0,533	0,750	0,320	Valid
Item-10	0,377		0,393	0,320	Valid

Sumber: Olah data SPSS

Pernyataan dari tabel 2 bahwa variabel implementasi inovasi easy passport dengan jumlah pertanyaan 10 item dan pelayanan prima 9 item, serta kinerja pegawai 10 item dinyatakan valid pada standar Rtabel 0.320 dengan jumlah 38 responden.

Tabel 3: Uji Reliabelitas

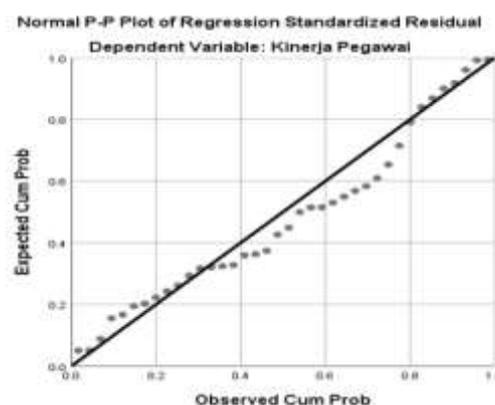
Variabel	Inovasi easy passport	Pelayanan prima	Kinerja
k	10	9	10
Var Total	53.198	36.592	48.691
Jml Var. Butir	12.873	12.444	13.666

Alpha-Cronbach	0.842	0.742	0.799
----------------	-------	-------	-------

Sumber: Olah data SPSS

Pernyataan dari tabel 3 bahwa variabel implementasi inovasi easy passport dengan jumlah pertanyaan 10 item dengan nilai *alpha-cronbach* = 0.842 dan pelayanan prima 9 item dengan nilai *alpha-cronbach* = 0.742, serta kinerja pegawai 10 item dengan nilai *alpha-cronbach* = 0.799 dinyatakan *reliabel/konsisten* dengan jumlah 38 responden dengan standar R tabel 0.320.

Gambar 2: Uji Normalitas



Sumber: Olah data SPSS

Berdasarkan gambar 2 (terlampir) tampilan grafik *Normal P-Plot*, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik *normal plot*, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas. Pengujian hipotesis menyatakan bahwa implemantasi *inovasi easy passport* (X_1), pelayanan prima (X_2) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang.

Berdasarkan tampilan grafik *Normal P-Plot* terlampir, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya

mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik *normal plot*, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas. Pengujian hipotesis menyatakan bahwa implementasi *inovasi easy passport* (X_1), pelayanan prima (X_2) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang.

Tabel 4: Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.802	4.389		2.233	.032
	Pelayanan Prima	.234	.330	.203	.710	.482
	Easy Passport	.338	.273	.353	1.237	.224

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Olah data SPSS

Penjelasan tabel 4, hasil analisis regresi berganda dapat dijelaskan pada persamaan: $Y = 9.802 + 0.338X_1 + 0.234X_2$

Dari persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut: konstanta (a) = 9.802, di mana jika seluruh nilai *variabel independent* diasumsikan dengan nol, maka diperoleh nilai kinerja pegawai (Y) = 9,802. Koefisien $X_1 = 0,338$, menunjukkan bahwa variabel implementasi inovasi *easy passport* (X_1) berdampak terhadap kinerja pegawai (Y), dengan kata lain jika variabel implementasi inovasi *easy passport* ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja pegawai bertambah sebesar 0,338. Hal ini juga menunjukkan bahwa implementasi inovasi *easy passport* searah dengan kinerja pegawai, bila implementasi inovasi *easy passport* meningkat berdampak positif terhadap meningkatnya kinerja pegawai.

Koefisien $X_2 = 0,234$, menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima (X_2)

berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y), dengan kata lain jika variabel pelayanan prima ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja pegawai bertambah sebesar 0,338. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan prima searah dengan kinerja pegawai, bila implementasi inovasi *easy passport* meningkat berdampak positif terhadap meningkatnya kinerja pegawai.

Tabel 5: Uji Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.539 ^a	.291	.250	6.043	1.680

a. Predictors: (Constant), InovasiEasyPassport, PelayananPrima

b. Dependent Variable: KinerjaPegawai

Sumber: Olah data SPSS

Hasil temuan dalam penelitian ini bahwa nilai R menjelaskan mengenai tipe hubungan antar variabel, semakin besar nilai R berarti hubungan semakin erat. Nilai R sebesar 0,539 berarti hubungan (*relation*) antara implementasi inovasi *easy passport* dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang sebesar 53,9%, artinya ada hubungan yang sedang. Koefisien korelasi yang diteliti berada di interval koefisien 0,500 – 0,600 tingkat hubungannya sedang, (Sugiono, 2017).

Diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,291 menunjukkan bahwa implementasi inovasi *easy passport* dan pelayanan prima sebagai variabel independent, mampu menjelaskan kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang sebagai variabel dependent sebesar 29.1% sedangkan sisanya sebesar 70.1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian misalnya: lingkungan kerja, kompetensi dan kepuasan kerja.

Dasar Pengambilan Keputusan Uji t (parsial) Analisis Regresi Berganda

Uji T dilakukan untuk menguji apakah implementasi inovasi *easy passport* dan pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara parsial **keputusannya** adalah jika $T_{hitung} > T_{tabel} =$ atau signifikan $> 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel Independan dan Dependen secara signifikan, dan sebaliknya jika $T_{hitung} < T_{tabel} =$ atau signifikan $< 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel Independan dan Dependen secara signifikan. Pada tabel 4 di mana implementasi inovasi *easy passport* (X_1) nilai $T_{hitung} = 1.237 > T_{tabel} = 2.026$, dan nilai signifikan $0,224 > 0.05$, serta Pelayanan Prima (X_2) Nilai $T_{hitung} = 0.710, > T_{tabel} = 2.026$, dan nilai signifikan $0,482 > 0.05$, dalam hal ini bahwa secara bersama-sama variabel Independen (X_1 dan X_2) dalam analisis regresi berganda **tidak berpengaruh** terhadap variabel dependen (Y) pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang. Maka dalam hal ini hipotesis menerima H_0 dan menolak H_1 , tidak ada pengaruh implementasi inovasi *easy passport* dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai.

Tabel 6: Uji Anova (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	523.584	2	261.792	7.170	.002 ^b
	Residual	1277.995	35	36.514		
	Total	1801.579	37			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Easy Passport, Pelayanan Prima

Sumber: Olah data SPSS

Pengaruh Implementasi Inovasi *Easy Passport* (X_1) dan Pelayanan Prima (X_2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Uji Anova

Pada tabel 6 uji F dilakukan untuk menguji apakah implementasi inovasi *easy passport* dan pelayanan prima secara

simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) bahwa Nilai $F_{hitung} = 7.170$ dan $F_{tabel} = 3.245$, dalam hal ini jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan adalah 0.002 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$ sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya implementasi inovasi *easy passport* dan pelayanan prima secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, **Diterima**.

Kesimpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang ada bahwa implementasi *inovasi easy passport* dan pelayanan prima berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja pegawai dinyatakan valid dan serta reliabel, serta dinyatakan mempunyai hubungan yang **sedang** pada uji korelasi.

Pada analisis regresi berganda bahwa implementasi *inovasi easy passport* dan pelayanan prima secara parsial dalam regresi berganda **tidak** berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang. Peneliti memberi kesimpulan inovasi *easy passport* merupakan bagian bentuk pelayanan prima pada kinerja pegawai sesuai dengan hasil penelitian (Nurul Hilda, 2014), bahwa penambahan dan pelaksanaan inovasi layanan yang baru, untuk inovasi-inovasi yang sebetulnya telah digagas maupun di *launching* namun masih belum direalisasikan atau di lakukan, Pihak pemberi layanan harus segera di implementasikan sehingga manfaat yang akan didapatkan segera pula dirasakan.

Berdasarkan grafik *normal plot*, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai memenuhi asumsi normalitas, sebagai pengujian hipotesis. Hasil uji secara simultan secara bersama-sama (uji F) terhadap variabel dependen hasilnya menyatakan **terdapat** pengaruh pada

implementasi *inovasi easy passport* dan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang.

Tentunya penelitian belum sempurna dikarenakan dalam pengambilan data mengalami beberapa kendala atas keterbatasan waktu dan situasi saat masa pandemic Covid-19, yang mensyaratkan keterbatasan untuk berkerumun, serta pelaksanaan mulai diterapkan *Work From Home* (WFH). Berikutnya bahwa peneliti berkeinginan untuk melanjutkan penelitian pada objek yang sama pada topik dan tema yang berbeda dan responden pada para pelanggan pembuatan passport Kantor Imigrasi Klas I Non TPI Karawang.

Daftar Pustaka

- Ardiansyah Halim. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Makassar. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, 7 No 2, 13. <https://doi.org/10.37606>
- Bumiphura. (2019). Bumiphura, majalah internal Keimigrasian. *Bumiphura*, 31.
- Deddy Junaedi. (2020). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jaim Capem Probolinggo. *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan, Islamic Faculty of Nurul Jadid University, Probolinggo, East Java, Indonesia*, 4 No. 1(Kepuasan), 9. <https://doi.org/10.33650>
- Febi Silvia. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Çinde Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*.
- SE No. IMI-RG.01010946 tahun 2020., Pub. L. No. NOMOR IMI-GR.01.01-0946 TAHUN 2020, 2 (2020).
- Ladiatno Samsara. (2013). Inovasi pelayanan passport di Kantor Imigrasi klas I khusus Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik, Universitas Airlangga Surabaya*, 1 No 1(Kebijakan publik), 10.
- Nurul Hilda. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Universitas Airlangga*, 2 No 1 201(Inovasi Pelayanan), 10.
- Pariono, A., Katili, A. Y., & Imran, M. (2020). Analisis implementasi pelayanan PDAM unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, 7, 13. <https://doi.org/10.37606>
- Pratiwi, D. M., & Fadila, ; Arif. (2020). Pengaruh integritas dan kecerdasan emosional terhadap kinerja anggota Polsek Cikarang Timur. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, 7 No 2, 17. <https://doi.org/10.37606>
- Menpan RB, No. 3, Pub. L. No. Nomor 3 tahun 2021, 11 (2021).
- Safran Efendi Pasaribu. (2016). Ipmlemantasi inovasi pendidikan dan kompetensi guru serta pengaruhnya terhadap produktivitas sekolah. *Jurnal Warta, Universitas Dharmawangsa*, 048 No 186(inovasi), 10. <https://doi.org/10.46576>
- Sugiono. (2017). *Metode penelitian pendidikan, pendekatan kuantitatif. intro* (Sugiono (ed.)). Alfabeta Bandung.