

PENGUKURAN BEBAN KERJA MENTAL DAN TINGKAT KELELAHAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PONTIANAK

Christoper Kelli, Hafzoh Batubara, Riadi Budiman

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, Pontianak, 78124
Email: christoper_kelli@student.untan.ac.id

ABSTRAK

Pandemi 2 tahun terakhir membuat pemohon paspor berkurang, sehingga petugas tidak bekerja secara intens. Mei 2022 pemerintah membuka kembali penerbangan keluar negeri dan permohonan paspor meningkat. Hal ini membuat dirjen imigrasi menaikkan kuota pemohon paspor tiga kali lipat sebelumnya. Petugas pelayanan harus menyelesaikan setidaknya 70 pemohon paspor dalam satu hari, dan 1 pemohon dalam waktu 6 menit. Pekerjaan yang dilakukan yaitu, mengetik, mewawancarai, dan swafoto pemohon. Tidak jarang harus mengalami kendala karena cecak, data yang tidak sesuai sehingga perlu waktu penyelesaian hingga 15 sampai 30 menit. Hal seperti ini membuat petugas sering lembur, hingga mereka sering mengambil cuti untuk istirahat atau karena sakit.

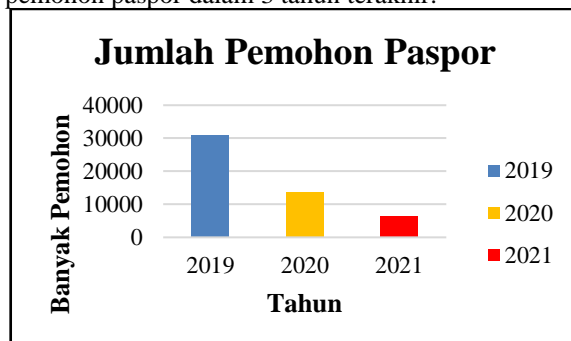
Tujuan Penelitian memperoleh nilai dan klasifikasi beban kerja mental dan tingkat kelelahan dan memperoleh usulan perbaikan sesuai hasil yang didapatkan. Pengolahan data yaitu DRAWS untuk beban kerja mental dengan mengukur rating, pembobotan serta mengklasifikasikan hasil pengolahan yaitu *underload*, *optimal load*, *overload*, dan SOFI untuk tingkat kelelahan dengan mengukur nilai skor, *mean*, dan mengklasifikasikan hasil pengolahan kedalam kategori rendah, sedang, dan tinggi, kemudian membandingkan hasil pengolahan beban kerja mental dan tingkat kelelahan.

Hasil yang diperoleh yaitu: beban kerja mental yang dialami petugas pelayanan paspor berada dalam kategori *overload*, dengan nilai tertinggi 80,75. Tingkat kelelahan tertinggi dalam kategori sedang, yaitu 16,8. Rekomendasi yang diberikan, pertama melakukan penambahan kuota secara bertahap dengan membagi ke 6 periode, kedua mengatur pembuatan paspor secara online dan kolektif dimana online 90% dan kolektif 10%, ketiga memberikan pelatihan, untuk membiasakan petugas pelayanan paspor.

Kata kunci : *Beban Kerja Mental, DRAWS, Paspor, SOFI, Tingkat Kelelahan.*

PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 selama 2 tahun terakhir membuat semua lini baik ekonomi, sosial, dan juga dalam instansi pemerintahan berubah dan mengharuskan setiap orang beradaptasi dan membatasi kegiatan termasuk pelayanan di Kantor imigrasi. Faktor pandemi juga membuat pemohon paspor mengalami penurunan. Berikut data pemohon paspor dalam 3 tahun terakhir:



Gambar 1 Jumlah Pemohon Paspor

Digram batang diatas menjelaskan banyak pemohon 2 tahun terakhir yang mengalami penurunan cukup signifikan karena pandemi covid-19. Banyak pemohon yang tidak banyak dalam 2 tahun terakhir memberikan pengaruh tidak langsung kepada petugas

pelayanan paspor dengan membangun sebuah kebiasaan baru, yaitu melakukan pekerjaan secara tidak intens dan terkesan tidak berat untuk petugas dari tahun sebelumnya. Sementara, pemerintah pada Mei 2022 resmi membuka kembali akses keluar dan masuk negeri. Sehingga masyarakat yang sebelumnya menunda perjalanan keluar negeri mulai untuk menyiapkan diri, dan salah satunya membuat atau memperpanjang paspor. Berdasarkan hal diatas permintaan untuk pembuatan dan pengajuan paspor meningkat biasanya hanya 100 pemohon menjadi lebih dari 250 pemohon. Merespon akan masalah ini, Direktur Jendral Imigrasi dalam siaran pers mengatakan akan meningkatkan kuota pelayanan paspor tiga kali lipat dari sebelumnya, bahkan lebih banyak dari tahun sebelum covid-19 terjadi. Kondisi ini membuat petugas pelayanan paspor perlu menyelesaikan pembuatan paspor lebih banyak dalam waktu satu hari atau dalam kurun waktu satu bulan. Sehingga setelah penambahan kuota, petugas pelayanan paspor diberikan target 70 pemohon selama satu hari, dimana satu pemohon diestimasikan selesai dalam waktu 6 menit, mulai dari proses pemeriksaan data pemohon, memasukkan data pemohon, wawancara, dan proses foto. Pelayanan yang dilakukan membuat petugas memerlukan waktu lebih banyak dari pada biasanya dimana perlu waktu

15 menit sampai 30 menit untuk menyelesaikan masalah yang terjadi seperti pemohon ada riwayat cecak atau data pemohon yang tidak sesuai Sehingga karena keadaan diatas sering memaksa petugas melakukan lembur untuk menyelesaikan pembuatan atau perpanjangan paspor.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada petugas, biasanya mereka mengambil waktu cuti guna untuk istirahat dan sakit karena kelelahan. Berikut ini merupakan tabel absensi pegawai yang melakukan pelayanan paspor. Tabel dibawah menggambarkan banyak pegawai yang melakukan cuti pada satu bulan dan keterangan cuti diambil karena sakit.

Tabel 1 Data Absensi Pegawai

Bulan	Cuti	Sakit
Januari	1	0
Februari	2	1
Maret	0	0
April	4	1
Mei	1	0
Juni	6	4
Juli	4	3
Agustus	7	4
September	5	2

(Sumber: Kantor Imigrasi Pontianak)

Tabel di atas menjelaskan situasi perubahan jumlah cuti yang dilakukan dimana sebelum bulan juni 2022 atau sebelum penambahan kuota dilakukan, petugas tidak banyak mengambil waktu cuti, contohnya seperti dalam bulan januari, 1 petugas hanya mengambil waktu satu hari saja dan bukan dengan alasan sakit. Sementara setelah bulan juni 2022, petugas lebih banyak mengambil waktu cuti untuk istirahat atau memulihkan badan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pontianak, maka penulis merasa perlu dilakukan pengukuran beban kerja mental dan tingkat kelelahan yang kemungkinan dapat terjadi sebelum pelaksanaan penuh untuk penambahan kuota pemohon paspor mencapai tiga kali lipat dari sebelumnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pontianak

TINJAUAN PUSTAKA

1. Ergonomi

Menurut Nurmianto (1996:1) ergonomi adalah ilmu mengenai manusia di lingkungan kerja dilihat dari sudut pandang fisiologi, anatomi, *engineering*, psikologi, manajemen dan desain yang berguna untuk mengevaluasi pada produk hingga sampai pada keadaan yang optimal.

Beban Kerja

Menurut Hoonakker, dkk (2011) beban kerja merupakan rancangan yang berfungsi untuk mengetahui seberapa besar keterbatasan fisik dan mental seseorang dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Beban kerja juga dipengaruhi oleh tuntutan eksternal dari sebuah pekerjaan, seperti faktor lingkungan, faktor organisasi, psikologis, dan sebagainya.

Beban Kerja Mental

Kerja mental merupakan keadaan ketika bekerja, dimana informasi memerlukan otak dalam melakukan proses berpikir agar dapat dimengerti. Secara psikologis, pekerjaan yang menggunakan aktivitas mental dinilai sebagai suatu pekerjaan yang tidak berat sehingga konsumsi kalori dalam melakukan aktivitas mental juga tidak terlalu tinggi. Padahal pada kenyataannya, aktivitas yang melibatkan mental dinilai cukup berat daripada aktivitas fisik. Hal ini dikarenakan dalam melakukan aktivitas mental, pekerjaan lebih banyak menggunakan kerja dari otak (*white-collar*) dibandingkan kerja dari otot (*blue-collar*) (Tarwaka et al., 2004).

Tingkat Kelelahan

Menurut Åhsberg (1998) masalah dengan konsep kelelahan adalah bahwa orang mungkin merujuknya dengan jelas negara yang berbeda meskipun mereka menggunakan istilah yang sama, dan dengan demikian kesalahpahaman dapat terjadi timbul. Misalnya, perasaan lelah dapat digambarkan dengan ungkapan 'letih', 'tegang', atau 'mengantuk'.

DRAWS (*Defence research Agency Workload Scale*)

Kerja *Defence Research Agency Workload Scale* (DRAWS) adalah sebuah metode pengukuran beban kerja subyektif yang melibatkan empat variabel skala pengukuran, yaitu:

1. *Input demand* adalah variabel beban kerja mental yang meliputi informasi- informasi eksternal.
2. *Central demand* adalah variabel beban kerja mental yang meliputi proses atau tindakan dan penafsiran informasi.
3. *Output demand* adalah variabel beban kerja mental yang meliputi tindakan fisik atau lisan dalam suatu aktivitas kerja.
4. *Time pressure* adalah variabel beban kerja mental yang berhubungan dengan kendala atau tekanan waktu untuk bertindak cepat.

Tahap pengolahan dengan metode DRAWS dilakukan dengan:

1. Memberi rating kuesioner dengan skala 0-100%, dimana 0-20 % artinya sangat rendah, 20,1-40 % artinya rendah, 40,1-60% artinya sedang atau normal, 60,1-80% artinya tinggi, dan 80,1-100% artinya sangat tinggi
2. Mengklasifikasikan Nilai sesuai skor total.
Skor total yang didapatkan diklasifikasi untuk

- menentuk beban kerja mental yang dirasakan.
1. <40%, beban kerja yang dirasakan rendah.
 2. 40-60%, beban kerja yang dirasakan sedang.
 3. >60%, beban kerja yang dirasakan tinggi.

SOFI

SOFI merupakan alat ukur dengan instrumen pengukuran kelelahan dan kantuk yang dikembngkan oleh (Åhsberg, 1998). Metode pengukuran tingkat kelelahan ini digunakan dengan pemahaman secara subjektif atau sesuai dengan yang dirasakan masing-masing responden.

Tabel 2 Indikator SOFI

No	Dimensi	Indikator
1	Lack of Energy	Overworked (kerja berlebihan)
		Worn out (energi terkuras setelah bekerja)
		Exhausted (sangat lelah)
		Spent (tenaga terkuras untuk hal lain)
		Drained (energy banyak berkurang)
2	Physical Excretion	Sweaty (berkeringat)
		Breathing heavily (bernafas dengan berat (agak sesak))
		Palpitations (jantung berdebar-debar)
		Warm (tubuh terasa hangat)
		Out of breath (nafas tersengal-sengal)
3	Physical Discomfort	Tense muscles (otot menegang)
		Stiff joints (merasa kaku di persendian)
		Numbness (merasa keram di beberapa titik tubuh)
		Hurting (tubuh kesakitan)
		Aching (merasa nyeri)
4	Lack of Motivation	Uninterested (tidak tertarik keadaan sekitar)
		Passive (tidak banyak bergerak)
		Listless (lesu, tidak bersemangat)
		Indifferent (acuh tak acuh)
		Lack of concern (merasa kurang peduli)
5	Sleepines	Sleepy (mengantuk)
		Falling a sleep (ingin segera tidur secepatnya)
		Drowsy (pandangan buyar karena mengantuk)
		Yawning (sering menguap)

	Lazy (merasa malas)
--	---------------------

(Åhsberg, 1998)

Responden memberikan penilaian dengan mengisi nilai dari 0-6, dimana nilai 0 berarti sangat tidak terasa sama sekali, dan nilai 6 berarti sangat terasa sama sekali. Kemudian dilakukan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 3 Klasifikasi Rating Kelelahan Metode SOFI

No	Rating Nilai	Kategori Kelelahan
1	1-10	Rendah
2	10,1-20	Sedang
3	20,1-30	Tinggi

METODOLOGI PENELITIAN

Objek yang diteliti adalah beban kerja mental dan tingkat kelelahan berdasarkan data yang diambil menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden. Responden merupakan pegawai negara yang melaksanakan pekerjaan atau tugas di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pontianak sebagai petugas pelayanan paspor, baik menerbitkan paspor baru, memperpanjang paspor. Adapun jumlah responden adalah 7 pegawai merupakan petugas yang melayani pembuatan paspor.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan yang dilakukan dalam penelitian didalam penelitian ini, menggunakan kuesioner, dimana ada 2 kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu DRAWS dan SOFI.

a. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner DRAWS kepada seluruh pegawai bidang ijin tinggal dan status keimigrasian di kantor imigrasi kelas 1 TPI Pontianak. Adapun jumlah seluruh pegawai terdiri dari 7 orang pada bagian pelayanan wawancara dan foto paspor.

b. Pengumpulan data pengukuran tingkat kelelahan dilakukan dengan penyebaran kuesioner SOFI kepada seluruh pegawai bidang ijin tinggal dan status keimigrasian di kantor imigrasi kelas 1 TPI Pontianak yang sudah bekerja minimal 1 bulan di kantor tersebut.

2. Pengolahan Data

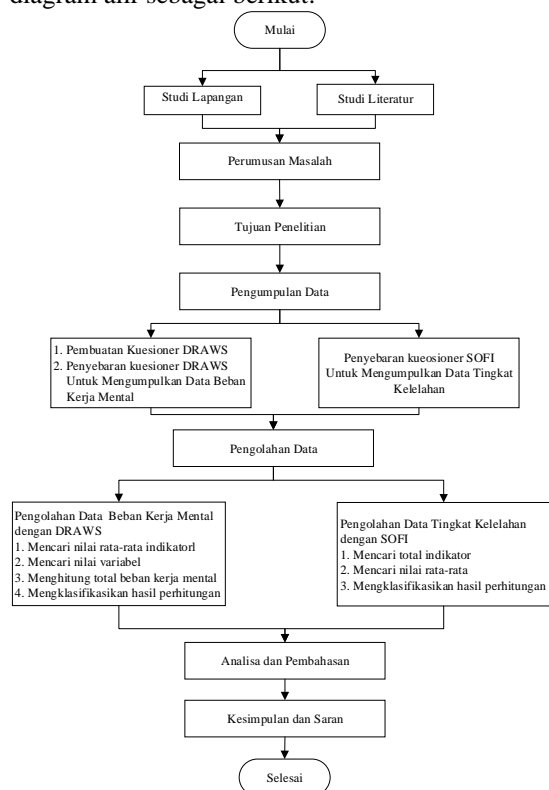
Pengolahan data dilakukan berdasarkan metode DRAWS dan metode SOFI.

a. Pengolahan data dengan DRAWS dilakukan dengan menghitung nilai yang diberikan responden dan bobot. Nilai indikator yang ada ditotalkan dan dikalikan dengan bobot, kemudian dijumlahkan dengan nilai variabel lain dan dibagi 100%. Kemudian nilai yang didapatkan diklasifikasikan.

b. Pengolahan data dengan SOFI dilakukan dengan menghitung niali yang diberikan responden kemudian dibagi banyak nya variabel kuesioner. Kemudian nilai yang didapatkan diklasifikasikan.

Langkah penelitian ini dilakukan berdasarkan

diagram alir sebagai berikut:



Gambar 2 Diagram Alir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang didapatkan dari setiap kuesioner, diolah dengan berdasarkan metode DRAWS dan metode SOFI, berikut hasil dan bahasan berdasarkan masing-masing metode.

1. Beban Kerja Mental

Data yang didapatkan berdasarkan kuesioner DRAWS berupa data penilaian yang responden rasakan dan bobot, kemudian dilakukan pengolahan dengan mencari rata-rata, hasil perkalian antara rata-rata dan bobot, menjumlahkan semua variabel dan dibagi 100%, kemudian diklasifikasikan. Berikut rekapitulasi hasil serta pembahasannya:

1. Mencari Rata-Rata Indikator dimana kedua indikator dijumlahkan terus dibagi banyak indikator.

Jadi, rata-rata yang dimiliki variabel *input demand* pada responden JFU 1 adalah 55,00. Berikut tabel rekapitulasi rata-rata indikator masing variabel kuesioner DRAWS.

Tabel 4 Rekapitulasi Rata-Rata Penilaian Kuesioner DRAWS

No.	Jabatan	ID	CD	OD	TP
1	JFU 1	55,00	70,00	50,00	95,00
2	JFT 1	72,50	95,00	73,33	77,50
3	JFU 2	50,00	60,00	26,67	35,00
4	JFT 2	75,00	65,00	61,67	80,00

5	AKP 1	72,50	67,50	45,00	70,00
6	PKP	80,00	65,00	71,67	75,00
7	AKP 2	65,00	80,00	75,00	90,00

Setelah melakukan perhitungan rata-rata indikator dari masing masing variabel, kemudian dilakukan perhitungan total kuesioner dengan mengalikan rata-rata dengan pembobotan masing-masing variabel, dan dijumlahkan semua per-responden dan dibagi 100, untuk menentukan total dalam bentuk persentase. Berikut merupakan contoh perhitungan total kuesioner DRAWS pada variabel *input demand* dengan responden JFU 1 dengan mencari terlebih dahulu nilai dari rata-rata indikator dikali dengan pembobotan.

$$\begin{aligned} \text{Nilai ID} &= \text{rata-rata indikator ID} \times \text{nilai bobot ID} \\ &= 55,00 \times 10 \\ &= 550,00 \end{aligned}$$

Jadi, nilai ID yang didapatkan sebesar 550,00. Sehingga total variabel yang didapat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total} &= \frac{\text{ID} + \text{CD} + \text{OD} + \text{TP}}{100\%} \\ &= \frac{550,00 + 700,00 + 2000,00 + 3800,00}{100\%} \\ &= \frac{7050,00}{100\%} \\ &= 70,50\% \end{aligned}$$

Jadi, total variabel DRAWS dari responden JFU 1 sebesar 70,50%. Berikut tabel rekapitulasi hasil perhitungan total kuesioner DRAWS.

Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Total Kuesioner DRAWS

No.	Jabatan	ID	CD	OD	TP	Total (%)
1	JFU 1	550,00	700,00	2000,00	3800,00	70,50
2	JFT 1	1812,50	2850,00	1466,67	1937,50	80,67
3	JFU 2	1250,00	2100,00	533,33	700,00	45,83
4	JFT 2	1875,00	1300,00	1541,67	2400,00	71,17
5	AKP 1	1450,00	1687,50	1125,00	2100,00	63,63
6	PKP	2000,00	975,00	2150,00	2250,00	73,75
7	AKP 2	975,00	2000,00	1500,00	3600,00	80,75

Total yang didapat digunakan untuk menentukan klasifikasi DRAWS sehingga mengetahui pekerjaan dilakukan membebani mental atau tidak.

Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Klasifikasi Kuesioner DRAWS

No.	Jabatan	Nilai (%)	Keterangan
1	JFU 1	70,50	Overload
2	JFT 1	80,67	Overload
3	JFU 2	45,83	Optimal Load
4	JFT 2	71,17	Overload
5	AKP 1	63,63	Overload
6	PKP	73,75	Overload
7	AKP 2	80,75	Overload

Setelah pengolahan data dilakukan, didapat hasil klasifikasi kuesioner DRAWS seperti tabel di atas. Klasifikasi dilakukan dengan melihat nilai persentase yang didapat, apabila nilai persentase <40% maka pekerjaan yang dilakukan termasuk kategori *underload*, persentase dengan nilai 40%-60% termasuk kategori *optimal load*, persentase >60% termasuk kategori *overload*. Berdasarkan tabel di atas, responden dengan kategori *optimal load* hanya terdiri dari 1 responden yaitu JFU 2. Responden dengan kategori *overload* terdiri dari 6 responden yaitu JFU 1, JFT 1, JFT 2, AKP 1, PKP, dan AKP 2.

2. Tingkat Kelelahan

Pengukuran tingkat kelelahan dilakukan dengan menambah semua bobot dari indikator yang ada, kemudian dibagi dengan jumlah variabel yang ada. Contoh pada JFU 1, dimana semua bobot atribut dijumlah semua sehingga dapat nilai 53 sebagai total skor. Setelah itu menentukan total skor, maka dapat dilanjutkan dengan menghitung rata-rata SOFI dengan membagi total skor dengan bantak variabel.

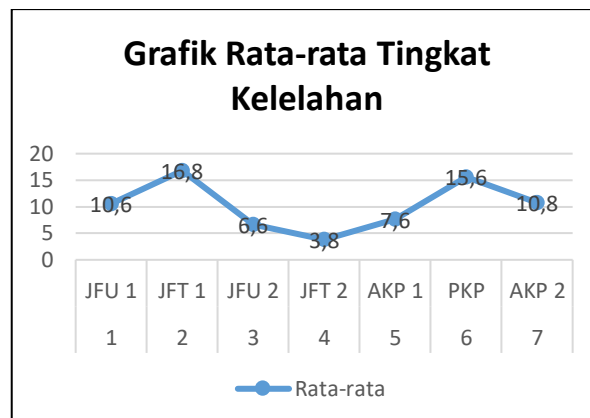
$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{\text{Total Skor}}{5} \\ &= \frac{53}{5} = 10,6 \end{aligned}$$

Jadi, rata-rata SOFI yang didapatkan dari responden JFU 1 sebesar 10,6. Berikut table hasil pengukuran tingkat kelelahan dari semua responden.

Tabel 7 Hasil Pengukuran Tingkat Kelelahan Metode SOFI

No.	Jabatan	Total Skor	Rata-Rata	Tingkat Kelelahan
1	JFU 1	53	10.6	Rendah
2	JFT 1	84	16.8	Menengah
3	JFU 2	33	6.6	Rendah
4	JFT 2	19	3.8	Rendah
5	AKP 1	38	7.6	Rendah
6	PKP	78	15.6	Menengah
7	AKP 2	54	10.8	Rendah

Setelah melakukan pengukuran total skor dan rata-rata SOFI, maka didapat hasil seperti table di atas. Klasifikasi dilakukan dengan melihat nilai rata-rata yang didapat, apabila nilai rata-rata 1-10, maka tingkat kelelahan yang dirasakan termasuk kategori rendah, rata-rata dengan nilai 11-20 termasuk kategori tingkat kelelahan menengah, rata-rata dengan nilai 21-30 termasuk kategori tingkat kelelahan tinggi. Berdasarkan tabel di atas, responden dengan kategori rendah terdiri dari 5 responden yaitu JFU 1, JFU 2, JFT 2, AKP 1, dan AKP 2. Responden dengan kategori menengah terdiri dari 2 responden yaitu JFT 1 dan PKP. Grafik dibawah ini merupakan grafik yang menggambarkan tingkat kelelahan rata-rata setiap responden.



Gambar 3 Grafik Rata-Rata Tingkat Kelelahan
 Kemudian pengukuran rata rata tingkat kelelahan diukur dengan menentukan tingkat persentase dari keseluruhan. Berikut di bawah ini merupakan tabel rekapitulasi persentase tingkat kerja keseluruhan:

Tabel 8 Rekapitulasi Persentase Tingkat Kelelahan Kerja Keseluruhan

Tingkat Kelelahan Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kelelahan Kerja Rendah	5	71%
Kelelahan Kerja Menengah	2	29%
Kelelahan Kerja Tinggi	0	0%
Total	7	100%

Berdasarkan tabel diatas persentase jumlah responden dengan tingkat kelelahan kerja rendah adalah 71 % dengan jumlah responden 5 orang, dan persentase jumlah responden dengan tingkat kelelahan menengah adalah 29% dengan jumlah responden adalah 2 orang.

USULAN PERBAIKAN

Berdasarkan pengukuran yang telah dilakukan, baik pengukuran beban kerja mental dan tingkat kelelahan menggunakan DRAWS dan SOFI pada petugas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI Pontianak terdapat petugas yang mengalami *overload* dalam melakukan pekerjaan. Sehingga diperlukan perbaikan atau rekomendasi yang dirasa dapat mengurangi beban kerja mental yang dirasakan oleh petugas dimana beban kerja mental yang terbesar berhubungan dengan analisa serta kecepatan dalam menyelesaikan paspor. Berikut ini saran rekomendasi yang dapat dapat diberikan:

1. Melakukan penambahan kuota secara bertahap dengan tujuan membangun adaptasi kepada petugas pelayanan paspor, hal ini berdasar pada penelitian Lally, dkk (2010), "*How Ara Habits Formed: Modelling habit formation in the real world*" dalam *European Journal of Social Psychology* dimana membangun kebiasaan dan adaptasi memerlukan waktu 66 hari dan jika masukkan ke dalam selang waktu 18-254 hari untuk masing masing responden. Sehingga kita bisa melakukan perencanaan penambahan kuota

dengan membagi kedalam beberapa periode .Cara pertama bisa membagi ke enam periode dengan 1 periode sama dengan 11 hari, dimana setiap 11 hari bisa menambah 50 pemohon. Cara kedua bisa membagi ke dalam 8 periode dengan 1 periode 32 hari,

2. Menambah kuota pemohon paspor secara *online* dan mengatur kuota pemohon paspor secara kolektif. Pemohon paspor dapat mengajukan pembuatan dan perpanjangan secara *online* melalui Mpaspor. Menambah kuota Mpaspor akan mempercepat proses selama pembuatan paspor berlangsung karena petugas tidak harus lagi memasukkan data pemohon secara langsung dan mengurangi adanya kesalahan data serta membantu memilah pemohon yang dicekal dari pusat. Cara yang bisa dilakukan adalah membuat hanya 10 % pemohon kolektif dan dikhususkan ke pemohon yang kurang memahami teknologi atau lansia karena dikhususkan dalam pelayanan paspor, sehingga paling tidak ada 7 pemohon saja untuk 1 orang petugas pelayanan paspor, tentu petugas pelayanan paspor dapat lebih mudah mengatur waktu pelayanan dengan lebih leluasa.

Kantor Imigrasi dapat melakukan pelatihan dan menyelenggarakan seminar untuk memotivasi petugas yang belum lama melakukan pelayanan paspor, agar membiasakan petugas dalam melakukan pelayanan paspor. Hal ini juga didukung oleh penelitian Arika (2020), “Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.BPR Insumo Sumberarto Kota Kediri” yang menyimpulkan ada pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dengan pelatihan dan motivasi yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh setelah melakukan pengumpulan dan perhitungan data dalam penelitian ini, maka didapatkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Beban kerja mental yang dialami oleh petugas pelayanan paspor, rata-rata mengalami *overload*, dimana masing-masing petugas adalah JFU 1 dengan nilai 70.50, JFT 1 dengan nilai 80.67, JFT 2 dengan nilai 71.17, AKP 1 dengan nilai 63.63, PKP dengan nilai 73.75, dan AKP 2 dengan nilai 80.75. Sementara hanya satu petugas pelayanan paspor yang mengalami *optimal load*, yaitu JFU 2.
2. Beban kerja dengan nilai tertinggi adalah petugas AKP 2. Nilai pembobotan yang tertinggi terdapat dalam variabel *central demand* dan *time pressure*. Berdasar hasil ini beban kerja mental petugas sangat terkuras pada analisa dan tekanan dalam menyelesaikan pelayanan dalam waktu tertentu.
2. Tingkat kelelahan yang dialami oleh petugas pelayanan paspor, rata-rata mengalami tingkat

kelelahan yang rendah, dimana ada 5 petugas pelayanan yaitu, JFU 1 dengan nilai 10.6, JFU 2 dengan nilai 6.6, JFT dengan nilai 3.8, AKP 1 dengan nilai 7.6, dan AKP 2 dengan nilai 10.8. Sementara 2 petugas lainnya mengalami tingkat kelelahan yang menengah adalah JFT 1 dengan nilai 16.8 dan PKP dengan nilai 15.6. Petugas pelayanan paspor tidak ada yang mengalami tingkat kelelahan yang tinggi.

3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil dari pengukuran adalah Melakukan penambahan kuota secara bertahap, menambah kuota pemohon paspor secara online dan mengatur kuota pemohon paspor secara kolektif, Kantor Imigrasi dapat melakukan pelatihan untuk petugas yang belum lama melakukan pelayanan paspor.

Saran yang dapat Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi kantor imigrasi, diharapkan dapat menggunakan rekomendasi untuk membuat pekerjaan berjalan lebih optimal.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di kantor imigrasi lain dengan Metode yang berbeda

REFERENSI

- Åhsberg, E. (1998). Perceived Fatigue Related To Work. *Psychology*, 19(National Institute for Working Life), 39.
- Arika, F. P. (2020). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bpr Insumo Sumberarto Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9.
- Hoonakker, P., Carayon, P., Gurses, A. P., Brown, R., Khunlertkit, A., McGuire, K., & Walker, J. M. (2011). Measuring workload of ICU nurses with a questionnaire survey: the NASA Task Load Index (TLX). *IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 1(2), 131–143. 4
- Lally, P., H. C., Jaarsveld, M. Van, W. H., Potts, W., & Wardle, J. (2010). How Are Habits Formed: Modelling Habit Formation In The Real World. *European Journal of Social Psychology Eur.*, 40(June 2009), 625–634.
- Nurmianto, E. (1996). *Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Guna Widya.
- Tarwaka, Bakri, & Sudiajeng. (2004). *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. UNIBA.

BIOGRAFI

Christopher Kelli, lahir di Pontianak pada tanggal 12 September 2000, anak ke-3 dari 3 bersaudara. Pendidikan dimulai dari bangku Sekolah Dasar 12 Jerora Sintang, dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Sintang, dan melanjutkan ke Sekolah Menengah Akhir Negeri 1 Sintang. Penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Tanjungpura

di Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Prodi Teknik Industri pada tahun 2018.

Hafzoh Batubara, lahir di Tapanuli Selatan pada tanggal 10 Desember 1968. Beliau memperoleh gelar S1 Sarjana Teknik (S.T) dari Program Studi Teknik & Manajemen Industri Universitas Sumatra Utara. Beliau melanjutkan studinya di Universitas Gajah Mada dengan bidang keahlian Ergonomi dan Keselamatan Kerja pada tahun 2008. Sejak tahun 1998 hingga sekarang beliau merupakan dosen tetap pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura sejak 2010.

Riadi Budiman, lahir di Pemangkat pada tanggal 31 Januari 1972. Tahun 1996 memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) dari Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta dengan bidang keahlian Teknik Industri. Melanjutkan studi di Universitas Indonesia dan meraih gelar Magister Teknik (M.T) dengan bidang keahlian Teknik Industri. Kemudian tahun 2022 beliau memperoleh gelar Insinyur (Ir.) dari Universitas Jember (UNEJ) dengan program studi Pendidikan Profesi Insinyur. Sejak tahun 1998 sampai sekarang merupakan dosen di Jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura (UNTAN) sampai sekarang.