

Kompetensi Lintas Budaya, Beban Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja ASN di Perbatasan Entikong

Andi Latenrisukki Pabbenteng^{1*}, Muhammad Nasir Hamzah², Maryam Nurdin³

langit.merah.teduh@gmail.com *

¹Sekolah Pascasarjana, Institut Bisnis dan Keuangan Nitro, Makassar

^{2,3}Departemen Manajemen, Institut Bisnis dan Keuangan Nitro, Makassar

Abstrak

Kinerja aparatur sipil negara (ASN) pada layanan keimigrasian perbatasan dipengaruhi oleh tuntutan interaksi antarbudaya, beban operasional, dan dukungan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi lintas budaya, beban kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja ASN pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Entikong, Kalimantan Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif terhadap seluruh 94 ASN melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi lintas budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN ($B = 0,336$; $p = 0,014$), sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan ($B = -0,097$; $p = 0,008$). Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0,702$; $p < 0,001$), dengan koefisien beta terstandar terbesar ($\beta = 0,563$). Pengujian simultan juga menunjukkan model regresi signifikan ($F = 63,954$; $p < 0,001$). Temuan menekankan pentingnya peningkatan kompetensi lintas budaya, pengaturan beban kerja, dan penguatan infrastruktur serta kapabilitas digital bagi pelayanan keimigrasian di wilayah perbatasan.

Kata Kunci: *Kompetensi Lintas Budaya; Beban Kerja; Pemanfaatan Teknologi Informasi; Kinerja ASN; Pelayanan Keimigrasian.*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Peningkatan kinerja aparatur sipil negara (ASN) menjadi kebutuhan strategis organisasi sektor publik yang dituntut memberikan pelayanan cepat, akurat, profesional, dan akuntabel. Pada layanan keimigrasian, tuntutan tersebut terkait bukan hanya pemrosesan administrasi, melainkan juga pengawasan pelintas batas dan penegakan ketentuan keimigrasian. Kinerja pegawai mencakup perilaku dan hasil kerja dalam mendukung tujuan organisasi (Armstrong & Taylor, 2023; Mangkunegara, 2017).

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Entikong di Kalimantan Barat melayani mobilitas orang melalui kawasan perbatasan darat Indonesia–Malaysia. Karakteristik ini menghadirkan interaksi dengan pelintas dari beragam bahasa dan latar budaya, kebutuhan pemeriksaan yang teliti, serta tekanan pekerjaan pada periode mobilitas tinggi. Selain itu, operasional keimigrasian ditopang perangkat

digital seperti Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), Border Control Management (BCM), sistem biometrik, dan fasilitas layanan otomatis. Karena itu, kompetensi lintas budaya, beban kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi relevan untuk dikaji secara bersama-sama.

Kompetensi lintas budaya merujuk pada kemampuan individu memahami, menyesuaikan diri, dan berinteraksi secara efektif dalam situasi antarbudaya (Deardorff, 2020). Kerangka kompetensi juga menegaskan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik individu berkaitan dengan keberhasilan pelaksanaan tugas (Spencer & Spencer, 1993). Dalam layanan perbatasan, pemahaman regulasi dan budaya, komunikasi multibahasa, serta penilaian yang objektif terhadap pelintas dapat mendukung ketelitian maupun mutu pelayanan.

Di sisi lain, beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi dengan kapasitas dan sumber daya tertentu (Tarwaka, 2015). Perspektif job demands-resources menekankan bahwa tuntutan yang tinggi tanpa dukungan memadai berpotensi memicu kelelahan dan mengganggu kinerja (Bakker & Demerouti, 2023). Bagi petugas imigrasi, volume pemeriksaan, sistem kerja bergilir, tuntutan konsentrasi, dan kecukupan personel merupakan aspek beban kerja yang penting.

Pemanfaatan teknologi informasi berpotensi mempercepat akses data, memperbaiki akurasi pemeriksaan, dan mengurangi pekerjaan manual. Technology Acceptance Model menjelaskan pentingnya persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan bagi penerimaan teknologi (Davis, 1989). Namun, manfaat operasional teknologi juga bergantung pada keandalan perangkat, jaringan, dan kapasitas pengguna. Dengan demikian, peningkatan kemampuan individu perlu ditelaah bersama kondisi beban kerja dan dukungan digital.

Kajian terdahulu yang dirangkum dalam tesis menunjukkan bahwa hubungan kompetensi, tuntutan pekerjaan, dan penggunaan teknologi dengan kinerja kerap diteliti pada konteks organisasi yang berbeda. Penelitian ini memberikan bukti empiris pada satu konteks yang khusus, yakni layanan keimigrasian perbatasan darat, melalui pengujian ketiga faktor secara simultan. Tujuannya ialah menganalisis pengaruh parsial dan simultan kompetensi lintas budaya, beban kerja, serta pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja ASN pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Entikong.

Metode Analisis

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh 94 ASN pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Entikong; seluruh anggota populasi dijadikan responden menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert lima poin, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen dan pustaka yang digunakan dalam tesis.

Variabel kompetensi lintas budaya (X1) diukur melalui pemahaman regulasi dan hukum internasional, profiling tanpa bias, komunikasi multibahasa, serta adaptabilitas terhadap konflik budaya. Beban kerja (X2) mencakup rasio volume pekerjaan, sistem kerja bergilir, tekanan psikologis, dan proporsionalitas

SDM. Pemanfaatan teknologi informasi (X3) mencakup keandalan perangkat lunak, kinerja perangkat keras, stabilitas jaringan, dan otomatisasi pelayanan. Kinerja ASN (Y) mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, inisiatif, dan tanggung jawab.

Analisis menggunakan regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS. Instrumen dievaluasi melalui korelasi item–total dan koefisien Cronbach's alpha. Analisis model meliputi pengujian asumsi regresi, uji t parsial, dan uji F simultan pada tingkat signifikansi 5%. Persamaan model adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$.

Hasil Penelitian

Karakteristik dan deskripsi responden

Sebanyak 94 ASN menjadi responden, dengan 48 laki-laki dan 46 perempuan. Mayoritas responden berpendidikan S1 (52 orang), sedangkan 42 orang berlatar D3/D4. Responden dengan masa kerja kurang dari dua tahun berjumlah 85 orang. Berdasarkan unit kerja, terdapat 38 orang pada Tikim/TU, 33 orang pada Lalintuskim, 15 orang pada Statuskim, dan 8 orang pada Inteldakim.

Tabel 1. Persepsi Responden

Variabel	Rata-rata skor
Kompetensi lintas budaya	3,92
Beban kerja	4,21
Pemanfaatan teknologi informasi	4,12
Kinerja ASN	4,26

Sumber: Observasi Peneliti, (2026).

Secara deskriptif, persepsi responden atas keempat variabel cenderung tinggi. Skor beban kerja 4,21 menunjukkan tuntutan pekerjaan yang dirasakan cukup besar, terutama terkait konsentrasi, jumlah personel, dan pengaturan kerja bergilir.

Validitas dan reliabilitas instrumen

Dalam tesis, seluruh 17 item penelitian dinyatakan valid berdasarkan korelasi item–total dan signifikansi yang dilaporkan. Koefisien reliabilitas Cronbach's alpha ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Konstruk	Jumlah item	Cronbach's alpha
Kompetensi lintas budaya	4	0,662
Beban kerja	4	0,725
Pemanfaatan teknologi informasi	4	0,703
Kinerja ASN	5	0,922

Sumber: Hasil Olah Data, (2026).

Nilai alpha konstruk berada pada rentang 0,662–0,922. Interpretasi reliabilitas perlu mempertimbangkan bahwa alpha kompetensi lintas budaya sebesar

0,662 berada di bawah kriteria 0,70 yang sering digunakan dalam penelitian confirmatori; tesis memakai ambang 0,60.

Hasil regresi dan pengujian hipotesis

Pengujian regresi memperoleh konstanta 6,079. Hasil koefisien dan uji parsial diringkas pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

Prediktor	B	Beta standar	t	p
Kompetensi lintas budaya	0,336	0,294	2,501	0,014
Beban kerja	-0,097	-0,182	-2,694	0,008
Pemanfaatan teknologi informasi	0,702	0,563	4,821	< 0,001

Sumber: Hasil Olah Data, (2026).

Persamaan regresi yang dilaporkan ialah $Y = 6,079 + 0,336X_1 - 0,097X_2 + 0,702X_3$. Kompetensi lintas budaya dan pemanfaatan teknologi informasi memiliki koefisien positif dan signifikan, sedangkan beban kerja menunjukkan hubungan negatif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Berdasarkan beta terstandar, pemanfaatan teknologi informasi memperlihatkan asosiasi positif paling besar di antara ketiga prediktor.

Uji F yang dilaporkan menghasilkan $F = 63,954$ dengan $df = (3, 90)$ dan $p < 0,001$, yang menunjukkan signifikansi model secara simultan. Tesis juga menampilkan tabel koefisien determinasi dengan $R^2 = 0,616$, tetapi metadata, derajat kebebasan, dan label prediktornya merujuk pada model penelitian lain; karena tidak konsisten dengan tabel ANOVA, nilai tersebut belum dimasukkan sebagai hasil final artikel dan perlu diverifikasi melalui keluaran SPSS yang benar.

Pembahasan

Pengaruh kompetensi lintas budaya terhadap kinerja ASN

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi lintas budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Dalam konteks Kantor Imigrasi Entikong, kemampuan memahami perbedaan budaya, berkomunikasi dengan pelintas batas, serta mengambil keputusan tanpa bias dapat membantu petugas menyelenggarakan layanan keimigrasian yang tepat dan profesional. Temuan ini sesuai dengan kerangka kompetensi yang memandang kemampuan individu sebagai salah satu penentu pencapaian kinerja (Spencer & Spencer, 1993) dan pemikiran mengenai pentingnya efektivitas interaksi antarbudaya (Deardorff, 2020).

Secara praktis, hasil ini mendukung pengembangan pelatihan komunikasi multibahasa, sensitivitas budaya, dan penguatan pengetahuan lintas yurisdiksi. Meski demikian, desain survei asosiatif tidak dengan sendirinya membuktikan arah kausalitas, sehingga hasil paling tepat dibaca sebagai hubungan statistik setelah mengendalikan prediktor lain dalam model.

Pengaruh beban kerja terhadap kinerja ASN

Beban kerja berhubungan negatif dan signifikan dengan kinerja ASN. Temuan tersebut relevan dengan tekanan operasional layanan perbatasan, termasuk

fluktuasi jumlah pelintas, tuntutan ketelitian dalam pemeriksaan dokumen, dan sistem kerja bergilir. Perspektif job demands–resources membantu menjelaskan bahwa tuntutan yang tinggi berpotensi menguras sumber daya individu apabila tidak diimbangi dukungan organisasi yang memadai (Bakker & Demerouti, 2023).

Hasil deskriptif yang menunjukkan tingginya persepsi beban kerja memperkuat urgensi evaluasi pembagian tugas dan kecukupan personel. Pimpinan instansi dapat mempertimbangkan pengaturan rotasi, waktu istirahat, pembagian beban pada jam sibuk, serta dukungan prosedur dan sistem yang mengurangi pekerjaan berulang. Namun, penelitian ini tidak menguji kelelahan atau stres sebagai mediator sehingga mekanisme tersebut tetap merupakan interpretasi teoretis, bukan temuan yang diuji secara langsung.

Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja ASN

Pemanfaatan teknologi informasi memiliki koefisien positif dan signifikan serta beta terstandar terbesar di antara ketiga variabel. Pemanfaatan SIMKIM, BCM, perangkat biometrik, sistem pemindaian dokumen, dan dukungan jaringan dapat berkaitan dengan percepatan verifikasi, ketepatan akses informasi, serta kelancaran proses pelayanan. Kerangka TAM (Davis, 1989) mendukung pentingnya penerimaan dan kegunaan teknologi bagi aktivitas kerja.

Meskipun demikian, indikator yang digunakan dalam penelitian tidak hanya mengukur perilaku menggunakan teknologi, melainkan juga persepsi keandalan perangkat dan infrastruktur. Oleh sebab itu, temuan lebih tepat ditafsirkan sebagai hubungan kualitas pemanfaatan dan dukungan teknologi dengan kinerja ASN, bukan semata-mata sebagai bukti penerimaan teknologi. Prioritas praktis dapat meliputi pemeliharaan sistem, stabilitas jaringan, serta pelatihan penggunaan aplikasi keimigrasian.

Pengaruh simultan dan implikasi manajerial

Uji simultan memperlihatkan bahwa kompetensi lintas budaya, beban kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi secara bersama-sama berhubungan signifikan dengan kinerja ASN. Hasil ini menguatkan perlunya strategi pengelolaan SDM yang terintegrasi: pengembangan kompetensi pegawai, penyeimbangan tuntutan kerja, dan peningkatan dukungan sistem digital. Dalam lingkungan perbatasan, ketiganya saling melengkapi untuk mendukung layanan yang tepat, adaptif, dan aman.

Namun, besaran varians kinerja yang dijelaskan model belum dapat dinyatakan secara final karena ketidaksesuaian tabel R^2 dalam tesis. Pelaporan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan memerlukan ekspor ulang tabel Model Summary dan ANOVA dari satu analisis SPSS yang sama.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi lintas budaya berhubungan positif dan signifikan dengan kinerja ASN pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Entikong. Beban kerja berhubungan negatif dan signifikan dengan kinerja, sedangkan pemanfaatan teknologi informasi berhubungan positif dan signifikan serta memiliki koefisien beta terstandar paling besar dalam model. Secara simultan, ketiga variabel menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kinerja ASN.

Secara praktis, instansi disarankan memperkuat pelatihan komunikasi dan pemahaman lintas budaya, melakukan analisis beban kerja untuk mengoptimalkan pembagian tugas serta rotasi personel, dan meningkatkan keandalan sistem serta literasi digital pegawai. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan pengukuran kinerja berbasis data objektif, memperluas konteks kantor imigrasi, dan menguji mekanisme psikologis seperti kelelahan kerja atau kesiapan digital. Generalisasi perlu dilakukan secara hati-hati karena penelitian menggunakan satu instansi dan desain survei potong lintang.

Daftar Pustaka

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2023). *Job demands–resources theory: Processes and applications*. Routledge. [Perlu verifikasi bibliografi terhadap sumber asli.]
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deardorff, D. K. (2020). *The Sage handbook of intercultural competence*. SAGE. [Perlu verifikasi tahun dan edisi sumber asli.]
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja*. Harapan Press.