

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI BANDAR LAMPUNG**

Andrian Tawai, Rola Pola Anto, Haerul Ikrar Rusli

**ABSTRACT**

The lack of good quality of service at the Class I Immigration Office at the Bandar Lampung Immigration Checkpoint can lead to a crisis of trust in the community, which can be in the form of people still feeling convoluted, non-transparent, less informative, less accommodating and inconsistent service procedures and mechanisms so that they do not guarantee legal certainty, time and cost. So that this results in the emergence of other phenomena such as the high costs that must be incurred by the community as users of public services provided by the government. For this reason, bureaucratic reform in the field of public services must be a top priority for the government.

The problem in this study can be formulated, namely "does the quality of service affect public satisfaction in making passports at the Class I Immigration Office at the Bandar Lampung Immigration Checkpoint?". This study has the aim of knowing and analyzing the effect of service quality on community satisfaction in making passports at the Class I Immigration Office at the Bandar Lampung Immigration Checkpoint.

This study used an explanatory survey design by analyzing the influence of the service quality variable (independent variable) on community satisfaction (dependent variable). The population in this study were the people who made Passports 24 at the Class I Immigration Office at the Bandar Lampung Immigration Checkpoint in 2019, amounting to 1,371 people. The sample in this study was taken  $10\% \times 1.371 = 137.1 \approx 137$  people. The sampling technique used in this study was accidental sampling. The analysis used is descriptive analysis and simple linear regression analysis.

Based on the results of data analysis, many respondents who answered about the quality of service complained about the empathy of passport-making employees, especially regarding individual attention, the community was still not satisfied because they did not feel that they had received good service in how employees communicate to the community, were considered less communicative and less effective, this has a significant impact on community satisfaction, especially in terms of getting preferential treatment from employees. There is a positive influence between service quality and community satisfaction in making passports at the Class I Immigration Office at the Bandar Lampung Immigration Checkpoint, which is 27.3%, the rest is influenced by other factors that are not researched, showing that the process of making a passport is not only influenced by service quality. However, there are still many other factors that are not examined such as product quality, emotionality, price and cost.

Keywords: quality, service, satisfaction, community

**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik di Indonesia memiliki peranan penting pada kehidupan ekonomi, sosial dan politik, pelayanan juga merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam

kehidupan ekonomi, sosial dan politik, akan tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik.

Buruknya kualitas menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik, krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Saat ini masyarakat masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Sehingga hal tersebut mengakibatkan munculnya fenomena lain seperti mahalnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Untuk itu, reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik harus menjadi prioritas utama bagi pemerintah.

Guna mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka seharusnya pemerintah melakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 2 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa permohonan paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia di wilayah Indonesia dan di Luar wilayah Indonesia dan Paspor biasa terdiri atas Paspor biasa Elektronik dan Paspor biasa Non Elektronik. Paspor biasa Elektronik diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian disertai dengan melampirkan kelengkapan dokumen persyaratan. Sedangkan menurut Pasal 3 dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara manual dan elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). SERVQUAL adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. SERVQUAL (service quality) yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung sendiri adalah : (1) *Tangibles* (Bukti Fisik), (2) *Reliability* (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Assurance* (Jaminan), (5) *Empathy* (Empati).

Mengukur kepuasan bukanlah hal yang sederhana, karena kepuasan berada dalam sikap. Kepuasan hanya dapat diukur melalui self reporting yang jujur dari yang bersangkutan. Mengukur melalui pengamatan hanya menghasilkan persepsi pengamat melalui ungkapan perasaan non verbal. Oleh karena itu, kepuasan dapat ditelusuri berdasarkan pengharapan dan persepsi mereka. Dengan membandingkan kesesuaian antara mutu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikan, maka dapat ditentukan tingkat kepuasan.

Pemerintah sebagai salah satu penyedia pelayanan, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat yang dilayani terpenuhi. Dengan demikian pelayanan diarahkan pada perspektif kepentingan masyarakat luas. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu “apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung?”. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Arief (2014:33), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu Expected Service dan Perceived Service. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived Service) melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa menurut Tjiptono (2011:16) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa, Selanjutnya dalam risetnya, Tjiptono (2011:20-25) menemukan adanya overlapping diantara beberapa dimensi di

atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama service quality (SERVQUAL), yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti fisik), Menurut Tjiptono (2011:20-21) bukti fisik adalah bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa. Menurut Lupiyoadi (2012:27) bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, perlengkapan, dan lain sebagainya). Indikator yang dapat diukur dari bukti fisik (tangible) adalah: Kondisi gedung, Perlengkapan, Penampilan Karyawan, Area tempat parkir, dan Fasilitas ruang tunggu.
- b. *Reliability* (kehandalan), Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk atau jasa tersebut selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar juga harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Menurut Tjiptono (2011:22) kehandalan (reliability) adalah mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Selain itu bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya. Kehandalan dalam Lupiyoadi (2012:28) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator yang dapat diukur dari kehandalan (reliability) adalah: Memberikan pelayanan dengan kemudahan prosedur, Memberikan pelayanan sesuai perjanjian, Menyelesaikan setiap transaksi dengan tepat waktu.
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap), Dalam hal ini bisa diartikan kemampuan menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Menurut Tjiptono (2011:23) daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Selanjutnya,

Lupiyoadi (2012:29) mengemukakan bahwa daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator yang dapat diukur dari daya tanggap (responsiveness) adalah : Karyawan bersedia tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan, Memberikan pelayanan yang cepat dalam melakukan transaksi, Memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan, Karyawan bersedia membantu masyarakat.

- d. *Assurance* (Jaminan), Dalam hal ini perilaku para karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:24) jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki dari para staf. Lupiyoadi (2012:30) mengemukakan jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Indikator yang dapat diukur dari jaminan (*assurance*) adalah: Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem pelayanan dan produk-produknya, Sikap sopan dan ramah yang dimiliki karyawan, Perilaku karyawan yang memberikan ketenangan bagi konsumen bahwa transaksi yang dilakukannya terjamin, Kemampuan dapat dipercaya untuk mengelola kebutuhan masyarakat dan menjamin keamanan masyarakat.
- e. *Emphaty* (Empati), Hal ini menyangkut apa yang dirasakan konsumen ketika berkomunikasi dengan karyawan. Perusahaan perlu memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Menurut Tjiptono (2011:25) empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. menurut Lupiyoadi (2012:30) empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Indikator yang dapat diukur dari empati (*emphaty*) adalah : Kemampuan karyawan dalam menjalin komunikasi

yang baik, Kemampuan karyawan selalu memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, Karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik masyarakat.

## **2. Konsep Kepuasan Masyarakat**

Menurut Supranto (2011:81) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Tjiptono (2011:159-160) metode-metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran (complain and suggestion system), Organisasi yang berwawasan pelanggan (customer oriented) akan membuat pelanggannya memberi saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan balik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.
- b. Pembelian bayangan (ghost shopping), Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami suatu membeli produk perusahaan.
- c. Analisa kehilangan pelanggan (Lost customer analysis), Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat lebih memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
- d. Survey pelanggan (customer surveys), Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey. Melalui survey perusahaan akan melalui tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Penilaian pelanggan terhadap pelayanan petugas bersumber dari pengalaman pelanggan. Aspek pengalaman pelanggan dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari petugas yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan petugas. Menurut Supranto (2011:80), aspek-aspek kepuasan pelanggan meliputi: Keistimewaan, Kesesuaian, Kejelasan dalam memberikan pelayanan, Estetika,

Kepuasan atau ketidakpuasan dihasilkan dari pengalaman dalam interaksi mutu jasa dan membandingkan interaksi tersebut dengan apa yang diharapkan, sehingga kepuasan konsumen tergantung kepada perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja produk atau jasa.

Masyarakat menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasannya setelah menggunakan pelayanan dan menggunakan informasi untuk memperbaharui persepsinya tentang kualitas pelayanan. Hal ini yang membuat adanya hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

### **3. Hipotesis**

Berlandaskan landasan teori dan kerangka pikir yang telah dikemukakan maka hipotesis penelitian dirumuskan yaitu “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung”.

### **C. METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan desain explanatory survey. Survey eksplanatori merupakan penyelidikan kausalitas dengan cara mendasarkan pada pengamatan terhadap hubungan yang terjadi, yaitu melakukan penelitian dengan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun dan Effendi, 2014:3), dengan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan (independent variable) terhadap kepuasan masyarakat (dependent variable).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analytical survey method. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif untuk memverifikasi hipotesis penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat Paspor 24 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung pada tahun 2019 yang berjumlah 1.371 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil  $10\% \times 1.371 = 137,1 \approx 137$  orang. Teknik penentuan sampel (*Sampling*) yang digunakan dalam Penelitian ini adalah *accidental sampling*.

Analisis kualitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik data yang meliputi distribusi frekuensi dan skor pencapaian item pernyataan. Analisis kuantitatif yang digunakan

dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dengan kata lain analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan masyarakat bila variabel bebas kualitas pelayanan berubah.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayah kerjanya. Untuk fungsinya, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung memiliki 4 (empat) Fungsi berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yaitu : Fungsi pelayanan masyarakat, Fungsi penegakan hukum, Fungsi keamanan Negara dan fungsi Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung adalah unit pelaksana teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Lampung yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Lampung di bidang Keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan tugas Tata Usaha dan Rumah Tangga di Kantor Imigrasi, dengan fungsi sebagai berikut : Melakukan urusan kepegawaian, Melakukan urusan keuangan dan Melakukan urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.
- b. Melaksanakan tugas di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (Tikim), dengan fungsi sebagai berikut: (1) Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian dan penyebaran Informasi Keimigrasian, (2) Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi, (3) Melaksanakan tugas Lalu Lintas, Ijin Tinggal dan Status Keimigrasian (Lalintuskim).
- c. Melaksanakan tugas Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim), dengan fungsi sebagai berikut: Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan



mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing, dan Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

## 2. Analisis Deskriptif

### a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan diperoleh jawaban sebanyak 38 orang responden atau 27,74% memberikan tanggapan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik, 67 orang responden atau 48,90% memberikan tanggapan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori baik, dan 32 orang responden atau 23,36% memberikan tanggapan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori tidak baik maupun sangat tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung termasuk dalam kategori “baik”.

### b. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan perhitungan, diperoleh jawaban yaitu sebanyak 38 orang responden atau 27,74% yang memberikan tanggapan sangat puas, 66 orang responden atau 48,18% memberikan tanggapan puas, 33 orang responden atau 24,08% memberikan tanggapan kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung secara dominan termasuk dalam kategori yang “puas”. Kondisi ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi, sehingga nantinya kepuasan masyarakat dalam kategori “sangat puas”.

### c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS 22 for Windows yaitu pada Lampiran 5 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9. Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.976	2.995		5.669	.000
kualitas_pelayanan	.559	.079	.522	7.111	.000

Sumber: Data Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil tersebut, kemudian dimasukkan ke dalam bentuk persamaan regresi linier sederhana, sehingga menjadi persamaan sebagai berikut:

$$Y = 16,976 + 0,559X + et$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana seperti di atas dapat diberikan interpretasi sebagai berikut: (1) Nilai konstanta sebesar 16,976 mengandung arti kepuasan masyarakat akan tetap atau konstan sebesar 16,976 point tanpa adanya kualitas pelayanan; (2) Koefisien regresi X bertanda positif sebesar 0,559 berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor sebesar 0,559 point, atau apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 point, maka diprediksikan kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor akan meningkat 0,559 point.

#### d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji t. Dari hasil pengolahan data, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.10 Uji t untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel} (n-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
Kualitas pelayanan	7,111 (sig. 0,000)	1,978	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Untuk variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,111 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,978) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil significant yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin puas pula masyarakat yang membuat Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.

#### e. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data secara kualitatif dan kuantitatif, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung. Hal ini mengandung

arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Responden yang menjawab tentang kualitas pelayanan banyak yang mengeluhkan mengenai empati dari pegawai pembuatan paspor khususnya mengenai perhatian secara individual, masyarakat masih merasa kurang puas karena belum merasa mendapatkan pelayanan yang baik dalam cara berkomunikasi pegawai kepada masyarakat, dinilai kurang komunikatif dan kurang efektif, hal ini berdampak secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat terutama dalam hal mendapatkan perlakuan yang istimewa dari pegawai.

Adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung yaitu sebesar 27,3%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, memperlihatkan bahwa dalam proses pembuatan paspor tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, akan tetapi masih banyak faktor lain yang tidak diteliti seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung, terbukti benar dan dapat diterima kebenarannya. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.

## **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pegawai Kantor Imigrasi telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, akan tetapi masih ditemukan adanya kekurangan dalam hal unsur empati terutama dalam hal perhatian secara individual oleh pegawai, yakni adanya keluhan mengenai cara pegawai berkomunikasi terhadap masyarakat yang dilayani dinilai kurang komunikatif, sehingga harus lebih ditingkatkan lagi dalam hal komunikasi yang efektif.
2. Secara umum masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung, akan tetapi pelayanan yang didapatkan termasuk biasa saja serta tidak merasakan sesuatu yang lebih dari yang diharapkan. Masyarakat belum mendapatkan perlakuan yang istimewa dari

Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung pada saat pembuatan paspor.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.

Berdasarkan kesimpulan di atas perlu perbaikan khususnya kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Dalam hal berkomunikasi kepada masyarakat, Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung dituntut untuk dapat menyesuaikan dengan kondisi, karakter dan latar belakang masyarakat yang dihadapi saat memberikan pelayanan. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memahami masalah yang dihadapi masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dapat dilaksanakan dengan jalan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan strategi komunikasi, agar pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pegawai sudah dapat mengetahui dan menerapkan strategi komunikasi yang baik dan efektif dalam melakukan pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Kepuasan masyarakat dipandang sebagai hasil yang diperoleh setelah mendapatkan pelayanan. Apabila hasil yang diperoleh dirasakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka akan tercapai kepuasan. Terlebih lagi, jikalau masyarakat merasakan lebih dari yang diharapkan, maka masyarakat akan merasa hal tersebut menjadi sesuatu yang istimewa. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung dalam proses pelayanan hendaknya selalu memberikan perhatian yang lebih terhadap masyarakat, seperti menyambut baik dengan senyum, menyapa, mengucapkan salam serta menawarkan bantuan dalam proses melengkapi permohonan pembuatan Paspor. Selain itu, Pegawai juga dapat memberikan pelayanan lebih berupa prioritas kepada masyarakat dengan kriteria tertentu atau berkebutuhan khusus seperti memberikan layanan kursi roda kepada difabel, prioritas layanan kepada lanjut usia, bayi, serta ibu hamil dan menyusui. Pegawai juga dapat memberikan fasilitas lainnya berupa ruangan tersendiri yang nyaman serta dilengkapi dengan petugas dengan kemampuan dan pengetahuan khusus untuk menampung keluhan-keluhan serta aduan dari masyarakat yang memiliki masalah untuk penanganan

lebih lanjut sekaitan dengan proses pembuatan paspor ataupun untuk hal-hal yang bersifat fasilitatif atau substantif lainnya, sehingga masyarakat merasakan hal yang lebih dalam pelayanan serta merasakan hal yang istimewa dari pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Arief, Mts. 2014. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Macanan Jaya Cemerlang. Semarang.
- dan Keller, K. Lane. 2015. *Menejemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Salamba Empat. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2013. *Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 2015. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Poedjawiyatna. 2013. *Etika Filsafat Tingkah Laku*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Prasetya, Irawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Purnomo, Agus., Erika, Yeli., 2019. Rancang Bangun Model Pengendalian Dana Operasional Pendidikan (BOP) Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Dengan Pendekatan Soft System Methodology Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan. *e-JKPP*. 5(2). 63-76.
- Putri, V. A., & Fatmasari, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5).
- Rangkuti, Fredy. 2013. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan. Pelanggan*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Lembaran Negara RI Tahun 2018, Nomor 916. Kemenkumham. Orta Kanim. Pencabutan. Jakarta
- Sholihin, Ismail. 2016. *Pengantar Bisnis (Pengenalan Praktik dan Studi Kasus)*. Edisi Pertama. Kencana. Jakarta.
- Simorangkir. 2013. *ETIKA: Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alpha Beta. Bandung.
- Sukirno, Sandono. 2016. *Pengantar Bisnis*. Kencana. Jakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Triguno, Prasetya. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- West, Richard. 2016. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yulia, Nisa. (2018). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirtawening Bandung (*The Relationship between Service Quality with Customer Satisfaction*). *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 4(2), 517-523.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.