

# Visionist

Volume 7, Nomor 1 – Maret 2018

PENGARUH KOMPETENSI KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL IV TANJUNG KARANG  
 ..... **Achmad Husmardi, Defrizal dan Habbiburahman** 1 – 13

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT HOME CREDIT INDONESIA CABANG LAMPUNG  
 ..... **Ariananda Desmaria, Iskandar Ali Alam dan M. Oktaviannur** 14 – 19

PENGARUH DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERKEBUNAN KABUPATEN WAY KANAN  
 ..... **Arif Rahman, Andala Rama Putra Barusman dan Iskandar Ali Alam** 20 – 26

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG  
 ..... **Muhammad Agung Syaputra, Marzuki Noor dan Iskandar Ali Alam** 27 – 35

PENGARUH KOMUNIKASI DAN FASILITAS KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENGAIRAN DAN PEMUKIMAN PROVINSI LAMPUNG  
 ..... **Sazli, Khomsahrial. R dan Zaidirina<sup>3</sup>** 36 – 46

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMOHON PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI ) KALIANDA  
 ..... **Sri Vesvaningsih, Andala Rama Putra B dan Zaidirina** 47 – 53

ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR TEKNOLOGI BLUE CORE DI BANDAR LAMPUNG  
 ..... **Yayan Fitri, M. Yusuf S. Barusman dan Zaidirina** 54 – 62

STUDI KUALITATIF LOYALITAS NASABAH BANK EKONOMI RAHARJA Tbk BANDAR LAMPUNG  
 ..... **Yeni Hermawanto, M Yusuf S Barusman dan Iskandar Ali Alam** 63 – 73

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 7	Nomor 1	Halaman 1 – 73	Bandar Lampung Maret 2018	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

*Jurnal Manajemen*

# Visionist

Volume 7, Nomor 1 - Maret 2018

## DEWAN PENYUNTING

### Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua) Sri  
Utami Kuntjoro Sinung  
Hendratno Agus  
Wahyudi Abdul Basit

### Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito  
Ardansyah  
Eka Kusmayadi  
Zainal Abidin

Alamat:  
Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel. 0721-  
789825; Fax. 0721 - 770261  
Email: [visionist@ubl.ac.id](mailto:visionist@ubl.ac.id)

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)  
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMOHON PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TEMPAT Pemeriksaan Imigrasi (TPI) KALIANDA

**Sri Vesvaningsih<sup>1</sup>, Andala Rama Putra B<sup>2</sup>, Zaidirina<sup>3</sup>**  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empirik tentang Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 98 orang responden yang merupakan populasi pemohon paspor sebagai objek penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisioner dan wawancara kepada para Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Sedangkan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X1) Kualitas Pelayanan, (X2) Keyakinan, (X3) Tarif, (X4) Proses dan terhadap kepuasan pemohon paspor variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pemohon paspor adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS 22.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari uji F atau F tes didapat F hitung sebesar 86.908 dan F tabel sebesar 3,25 dengan taraf kepercayaan 95% (0,05) dengan tingkat signifikan 0,000 karena propability jauh lebih kecil dari 0.05 maka keyakinan, tarif, proses berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis: "Keyakinan, Tarif, Proses secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda.*

*Kata Kunci : Kepuasan, Imigrasi, Paspor*

## Pendahuluan

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Pelayanan yang baik kepada konsumen yang akan memberikan kenyamanan yang menunjang kecepatan, kelancaran perjalanan dan tarif yang memadai. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen mereka. Pemenuhan kepuasan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka (konsumen) adapun indikator kualitas layanan, emosional, harga dan kemudahan. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Hal di atas tentunya menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat

Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Paspor yang merupakan salah satu produk kerja imigrasi adalah dokumen perjalanan yang akan diverifikasi atau diperiksa keabsahannya dan disesuaikan dengan pemiliknya di negara yang dikunjungi. Dalam penerbitan paspor hingga paspor sebagai produk akhirnya sendiri, imigrasi Indonesia telah menerapkan serangkaian teknologi informasi baik terhadap bussines process hingga fitur pengaman yang disematkan dalam paspor Indonesia Indonesiadilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai amanat Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tentang Keimigrasian, telah memberikan manfaat khususnya dalam hal pelayanan penerbitan paspor. Pentingnya meneliti pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

Arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri saat ini lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri seperti Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor), ijin tinggal, status keimigrasian dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan adanya peningkatan tuntutan tingkat kepuasan pelayanan dari keimigrasian seiring dengan meningkatnya tingkat kesadaran hukum serta wawasan pengguna jasa keimigrasian. Tingginya jumlah permohonan pembuatan paspor terus meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah ini akan selalu mengalami kenaikan tahun demi tahun karena semakin luasnya kerjasama antar negara dan semakin meningkatnya arus perjalanan dari dan ke luar negeri yang saat ini menjadi semakin mudah. Namun selama ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan keimigrasian. Dalam hal ini, beberapa Isu yang muncul terkait semakin tingginya permintaan dalam pembuatan paspor adalah :

1. Makin tingginya calo dalam pengurusan pembuatan paspor.

Hal ini berkaitan dengan situasi dan kondisi di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda ini, karena makin tingginya angka pengangguran dan kemiskinan Hal tersebut membuat banyak orang melihat tingginya kesempatan kerja yang ditawarkan oleh kantor Imigrasi dalam hal pendapatan yang cukup memuaskan sehingga banyak orang lebih memilih menjadi Calo. Meskipun dalam hal ini sudah ada Undang-Undang yang mengatur agar setiap instansi pelayanan dapat mempertegas dan menindaklanjuti keberadaan calo, namun di lain sisi situasi kondisi yang ada belum dapat mendukung terlaksananya peraturan tersebut. Banyak sumber yang menyebutkan bahwa praktek pungli atau percaloan di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda memang sengaja untuk dibiarkan beroperasi.

2. Semakin lambatnya kinerja pegawai karena makin tingginya permintaan.

Hal ini berkaitan dengan jumlah SDM yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda yang terbatas, sedangkan permintaan yang sangat tinggi tiap harinya.

3. Masih banyaknya sistem relasi yang digunakan oleh kalangan tertentu dalam memberi pelayanan sehingga sistem yang ada akan terganggu. Hal ini juga menyebabkan diskriminasi layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Tingginya biaya yang seringkali diberikan karena adanya kebutuhan yang mendesak dan ingin waktu yang secepat mungkin serta prosedur pembuatan yang berbelit-belit.

Namun seringkali oleh oknum-oknum tertentu memanfaatkan, sehingga biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon menjadi sangat tinggi dari biaya yang telah ditetapkan. Selain biaya, waktu penyelesaian juga menjadi permasalahan yang seringkali dikeluhkan. Beberapa permasalahan tersebutlah yang membuat masyarakat memiliki stigma buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Tanpa masyarakat mengetahui mengenai berita tersebut, masalah yang terjadi seperti diatas memang sudah menjadi pembahasan publik. Sehingga sangat perlu adanya pembenahan guna peningkatan kualitas pelayanan jasa keimigrasian utamanya pembuatan paspor. Perlu adanya komitmen dari setiap pimpinan dan sanksi serta aturan yang tegas untuk menindaklanjuti penyalahgunaan wewenang yang seringkali dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

**Tabel 1. Tanggap Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor**

Jenis Responden	Puas	Tidak Puas
Wanita	10	20
Pria	15	20
Jumlah	25	40

Sumber data: Kantor Imigrasi Kelas III TPI Kalianda 2016

Berdasarkan tabel 1. Menunjukkan bahwa tanggapan pemohon terhadap pembuatan paspor pada tahun 2019 berjumlah 65 orang yang merasa puas sebanyak 25 orang baik wanita maupun pria sedangkan 40 orang merasa tidak puas akan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III TPI Kalianda. Ketidakpuasan pemohon paspor diakibatkan adanya pelayanan yang kurang baik ditambah pencaloan penerbitan paspor tersebut.

### *Definisi Pelayanan*

Pelayanan yang baik kepada pelanggan akan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap penjualan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Menurut Elhartammy dalam Fandy Tjiptono (2012), Barusman et al., (2012), Pelayanan adalah memuaskan di mana didalamnya terdapat unsur kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam menilai keberhasilan Solo Central Taxi, sesuai dengan fungsinya sebagai sarana transportasi akan menghadapi masalah dalam memecahkan persoalan pemberian pelayanan yang maksimal. Ada empat unsur penting dalam pemberian pelayanan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan daya tarik.

### *Pengertian kepuasan pelanggan*

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Menurut Nasution M. N. (2010), Barusman (2014), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Schnaars (Harbani Pasolong, 2010) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Menurut Irawan (2009) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas Produk  
Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.
2. Kualitas pelayanan  
Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.
3. Keyakinan  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Tarif  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan tarif yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal tarif suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.
5. Kemudahan/proses  
Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### **Metodologi**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Penggunaan metode dan pendekatan ini sesuai dengan tujuan pokok penelitian, yaitu untuk mengkaji, mendeskripsikan, menganalisis data, dan informasi sesuai

kebutuhannya. digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” (Sugiyono, 2015)

### *Populasi dan Sampel*

Menurut Sugiyono (2012) memberikan pengertian bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan peneliti. Dalam metodologi, populasi keseluruhan objek penelitian adalah sekumpulan data yang mempunyai karakteristik yang sama dan menjadi objek inferensi, Statistika inferensi mendasarkan diri pada dua konsep dasar, populasi sebagai keseluruhan data, baik nyata maupun imajiner, dan sampel, sebagai bagian dari populasi yang digunakan untuk melakukan inferensi (pendekatan/penggambaran) terhadap populasi tempatnya berasal. Populasi yang dipergunakan dalam obyek penelitian ini adalah seluruh pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam tahun 2019 berjumlah 4.443 (Empat ribu empat ratus empat puluh tiga) orang.

### *Pengumpulan Data*

#### *Teknik Pengumpulan Data*

Menurut Nazir (2014) pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun teknik yang penulis gunakan dalam mencari data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Metode kuesioner ini dilakukan secara tertutup dan langsung. Tertutup maksudnya kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih langsung.

#### 2. Wawancara

Dalam metode ini data diperoleh dari hasil tanya jawab langsung antara penulis dengan obyek penelitian, yaitu pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Adapun proses wawancara penulis melakukan proses wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dan beberapa pegawai untuk dimintai data berkaitan dengan judul tesis penulis.

#### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang dilakukan dengan meminta dokumen-dokumen yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda yang menjadi objek penelitian. Dokumen yang dibutuhkan antara lain: data data karyawan, kepuasan pemohon dan pelayanan pemberian paspor dan lain-lain atau penarikan kesimpulan.

#### Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah :

#### a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga, data primer ini diperoleh dengan Kuisisioner melalui responden yang berjumlah 98 orang agar mendapatkan data yang valid mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda.

#### a. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan. Data sekunder ini diperoleh melalui cara studi dokumenter yaitu mengumpulkan dan mempelajari brosur-brosur serta dokumen organisasi.

### *Analisis Data*

#### *Analisis Kuantitatif*

Analisis Kuantitatif yang dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh dari penyebaran instrument (daftar pertanyaan) kepada sampel, dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (independen variabel) terhadap variabel terikat (dependen variabel). Untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda secara bersama-sama digunakan rumus linier berganda menggunakan bantuan program software SPSS versi 22.0. Untuk menguji kebenaran hipotesis secara simultan menggunakan uji F : (anova) menggunakan bantuan program software SPSS versi 22.0 dimana jika nilai sig < 0,005 maka hipotesis yang diajukan diterima atau Ho ditolak dan Ha diterima. Sedangkan untuk menguji kebenaran hipotesis secara parsial digunakan uji t menggunakan bantuan program software SPSS versi 22.0 dimana jika nilai sig < 0,005 maka hipotesis yang diajukan diterima atau Ho ditolak dan Ha diterima.

Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis ini berusaha melihat besarnya pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikatnya. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi (b). Pertama dipergunakan persamaan garis regresi, (Fred N. Kerlinger et.al., 2007:40-47) yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + Et$$

Pada instrumen juga dilakukan uji sebagai berikut:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Hipotesis Simultan (Uji F)

## Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Wajib Pajak Badan Kantor Wilayah DJP Bengkulu Dan Lampung Berdasarkan Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor. Dari uji t atau t tes didapat t hitung sebesar -1.566 dengan tingkat signifikan sebesar 0.121 dan t tabel sebesar 2.70 dengan taraf kepercayaan 95% (0,05). Karena taraf signifikannya 0.121 lebih besar dari 0.05 dan t hitung lebih besar dengan t tabel. Dengan demikian hipotesis: “Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa saat ini kualitas pelayan telah baik hanya saja perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan bahkan perlu adanya inovasi-inovasi terbaik agar kepuasan pemohon paspor dapat merasakan manfaat secara langsung dari pelayanan pemberian paspor tersebut. untuk pemberian paspor kepada pemohon paspor dan masih terdapat sistem pencaloan pada pelayanan paspor.

Pada faktor Keyakinan dari uji t atau t tes didapat t hitung sebesar 3.768 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan t tabel sebesar 2.70 dengan taraf kepercayaan 95% (0,05). Karena taraf signifikannya 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan t hitung lebih kecil dari t tabel maka Keyakinan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap jasa. Keyakinan merupakan kegiatan pengolahan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Beberapa anggota golongannya yaitu amarah, kesedihan, rasa takut, kenikmatan, cinta, terkejut, jengkel, malu. (Daniel Goleman, 2011). Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa saat ini keyakinan memiliki tempat khusus dalam pembelian suatu barang dan jasa sehingga keyakinan pada kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda agar dapat terjaga dengan baik.

Faktor Tarif dari uji t atau t tes didapat t hitung sebesar 4.406 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan t tabel sebesar 2.70 dengan taraf kepercayaan 95% (0,05). Karena taraf signifikannya 0.000 jauh lebih kecil dari 0.05 dan t hitung lebih kecil dari t tabel maka Tarif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Menurut Philip Kotler harga/tarif adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli, hal ini berlaku dalam negara miskin, namun faktor non harga telah menjadi lebih penting dalam perilaku memilih pembeli pada dasawarsa (10 tahun) ini. Dalam arti yang paling sempit harga (price) adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu atau jasa. Harga/Tarif adalah satu-satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan semua elemen lainnya hanya mewakili harga/tarif. Tarif adalah salah satu elemen yang paling fleksibel dari bauran pemasaran tidak seperti sifat-sifat produk dan komitmen jalur distribusi. Tarif dapat berubah-ubah dengan cepat pada saat yang sama penetapan tarif/harga dan persaingan harga adalah masalah utama yang dihadapi banyak eksekutif pemasaran. Berdasarkan hasil pembahasan bahwa harga merupakan penentu sekali ketika pelanggan maupun pemohon paspor dalam memberikan tarif atau harga dengan baik.

Faktor Proses adalah Pelanggan akan semakin puas apabila melalui proses relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Dari uji t atau t tes didapat t hitung sebesar 3.043 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan t tabel sebesar 2.70 dengan taraf kepercayaan 95% (0,05). Karena taraf signifikannya 0.000 jauh lebih kecil dari 0.05 dan t hitung lebih kecil dari t tabel maka proses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda

Menurut Sugiyono, (2012) uji F atau Anova digunakan untuk pengujian lebih dari dua sampel. Distribusi F digunakan untuk menguji hipotesis, apakah variansi dari sebuah populasi normal sama dengan variansi dari populasi normal lainnya. Satu variansi sampel yang lebih besar ditempatkan pada pembilang, sehingga rasio

minimalnya adalah 1,00. Distribusi F juga digunakan untuk menguji asumsi-asumsi bagi beberapa statistik uji. Uji statistik F dikatakan signifikan apabila  $F_{tabel} < F_{hitung}$  dengan derajat signifikansi 5%. Uji simultan (uji F) yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y. Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel-variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan (degree of freedom)  $df = (n-k-1)$  dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut: Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, arti secara statistik data yang digunakan membuktikan bahwa semua variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) berpengaruh terhadap nilai variabel (Y). Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan, keyakinan, tarif dan proses berpengaruh terhadap kepuasan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda hal ini dapat dilihat dari uji F atau F tes didapat F hitung sebesar 86.908 dan F tabel sebesar 3,25 dengan taraf kepercayaan 95% (0,05) dengan tingkat signifikan 0,000 karena propability jauh lebih kecil dari 0.05 maka keyakinan, tarif, proses berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis: “Keyakinan, Tarif, proses secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda.

## Kesimpulan dan Implikasi

### *Kesimpulan*

Berdasarkan penelitian di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa saat ini kualitas pelayan telah baik hanya saja perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan bahkan perlu adanya inovasi-inovasi terbaik agar kepuasan pemohon paspor dapat merasakan manfaat secara langsung dari pelayanan pemberian paspor tersebut untuk menghindari pencaloan pemberian paspor kepada pemohon paspor.
2. Pada faktor Keyakinan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap pelayanan jasa. Faktor Tarif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda. Faktor Proses. Pelanggan akan semakin puas apabila melalui proses relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda

### *Implikasi*

Jika dari hasil uji linier regresi berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa Keyakinan, tarif, proses berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda dan sedangkan beberapa solusi yang dapat diambil yakni:

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda agar memaksimalkan kualitas pelayanan tercapai kepuasan pemohon paspor dengan cara memberikan pelayanan yang prima serta yang terbaik dan menghindari sistem pencaloan.
2. Keyakinan terhadap kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda mengupayakan peningkatan sumber daya manusianya dengan cara memberikan wawasan dan pengetahuan melalui pendidikan dan latihan-latihan yang berkaitan dengan pelayanan yang prima.
3. Tarif terhadap kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda dapat memperhatikan besar kecil nya tarif pemohon paspor agar tercapai kepuasan pemohon.
4. Proses terhadap kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kalianda melalui kemudahan, kenyamanan dan fleksibel terus ditingkatkan.

## Daftar Pustaka

- Angga Rahmat Dianto, 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya, Jurnal Kes. Vol 2 No 2 Tahun 2014 225-236
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur penelitian. Rineka Cipta. Jakarta
- Barusman, Andala Rama Putra. 2014. *Student Satisfaction as a Mediating Variable between Reputation, Image and Student Loyalty*. Full Paper Proceeding ITMAR -2014, Vol. 1, 414-436.
- Barusman, Andala Rama Putra, Riorini, Vandayuli Sri. 2012. *Zone of Tolerance Moderates Satisfaction Customer Trust and Inertia - Customer Loyalty in Commercial Bank*.
- Fandy Tjiptono, 2012. Manajemen Jasa, Penerbit ANDI YOGYAKARTA Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002
- Fitria Darmawanti, Sarwono, Abdul Wachid 2016. Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Layanan One Stop Service (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 10, Hal. 1782-1786
- Hasan, M. Iqbal, 2011. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik
- Lukman, Sampara. 2010. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN.
- Moenir, H.A.S. 2011. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mukhtar dan Widodo, Erna. 2011. Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif. Yogyakarta: Avyrouz.
- Moh.Nazir, 2012. Metode Penelitian. Cetakan keempat. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Drs. M.N. Nasution, M.Sc. Mei 2011, Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management, Cetakan Pertama. Penerbit Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Saefullah. H.A Djaja. 2012. Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi. FISIP. UNPAD.
- Setyaningsih Sri Utami, 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Di Surakarta Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, April 2009 : 33 – 44
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2011, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G. Bandung: Alfabeta Bandung