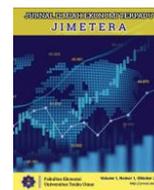




Available online at : <http://jurnal.utu.ac.id/jimetera>

## Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)

| ISSN (Online): 2808-5582 |



### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Meulaboh

Iir Maya Sari

Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Received: 02 Desember 2022

Revised: 06 Januari 2023

Accepted: 18 Januari 2023

#### KEYWORDS

Service Quality, Passport Handling, Immigration

#### CORRESPONDENCE

E-mail: [iirmayasari24@gmail.com](mailto:iirmayasari24@gmail.com)

#### ABSTRACT

This study aims to determine the services provided by the immigration office to the community and how much influence the quality of immigration office services has on community satisfaction. This study uses a quantitative descriptive method. The population in this study amounted to 400 people. While taking samples using Aricunto's opinion with a technique that contains if the population is < 100, then all of them will be sampled, but if > 100, then a sample of 10-15% or 20-25% is taken. Convenience sampling to obtain a sample of 50 people. Technique data collection used is observation, questionnaires, and literature study. The results of this study are that the services at the Bengkalis Immigration Office have been appropriately fulfilled based on the provisions of the central government. Then the service quality of the Bengkalis Immigration Office significantly affects the level of community satisfaction, with an influence percentage of 13.1%, and other variables influence the remaining 86.9%.

#### PENDAHULUAN

Tenaga kerja atau SDM yaitu variabel yang paling utama di dalam organisasi, Organisasi yang dibuat atas dasar bermacam visi untuk keperluan manusia apapun bentuk dan tujuannya. Setiap organisasi menginginkan tenaga kerja atau karyawan yang memiliki kualitas dan produktifitas dalam menjalankan organisasi tersebut. Terutama dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, kualitas tenaga kerja sangat penting oleh aparat pemerintahan.

Dalam meningkatkan pelayanan tentu perlu juga memperhatikan kualitas dari pelayanan agar masyarakat merasa puas. Kualitas dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir dengan kepuasan masyarakat. Dalam konteks kualitas dan kepuasan masyarakat, telah dicapai konsensus bahwa harapan masyarakat memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan dorongan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik masyarakat. Masyarakat banyak tidak memahami apa yang bisa diharapkan atau bahkan keliru

mempersiapkan aspek-aspek yang dapat diharapkan dari sebuah jasa. Karena kualitas jasa dan kepuasan masyarakat ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi keinginan masyarakat (Tjiptono dan Gregorius 2016,228)

Dalam menjalankan organisasi kualitas pegawai sangat ditentukan untuk keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu fungsi pemerintah dalam pelayanan publik yakni melaksanakan pekerjaan yang biasa dalam memberikan pelayanan pada bagian-bagian yang tidak bisa dilakukan oleh lembaga non pemerintahan.

Pelaku pelayanan publik atau yang disebut juga dengan pelaksana atau tenaga kerja berupa petugas, pegawai, pejabat, serta semua manuasia yang kerja di dalam organisasi pelaksana yang tugasnya melaksanakan perbuatan atau sejalur dengan tindakan pelayanan publik. Kepmen No.63/KEP/ M.PAN/7/2003 mengenai

kaidah umum pelaksanaan Pelayanan Publik dituangkan tentang asas dari pelayanan publik, yakni diantaranya: kejelasan, kesederhana, kepastian waktu, keamanan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana juga prasarana, kesopanan, kedisiplinan, kemudian kenyamanan, dan keramahan.

Kantor Imigrasi Meulaboh sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan atau surat perjalanan republik indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau luar negeri. Tugas Kantor Imigrasi Meulaboh yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam maupun ke luar negeri. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Meulaboh, maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan dan dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan penurusan paspor yang dilakukan oleh kantor imigrasi meulaboh sudah baik namun prosedur tersebut masih belum atau kurang dimengerti oleh masyarakat umum pengurus paspor yang mengurus langsung sendiri, karena prosedur dirasa kurang jelas, kurang informatif sehingga menimbulkan kebingungan.

Kebingungan masyarakat sebagian besar adalah ketidaktahuan akan prosedur lanjutan dari tiap-tiap tahap atau proses yang harus dilalui dalam pengurusan paspor (Oktavianti 2016).

Kehadiran kantor imigrasi di kota Meulaboh tentu mempunyai sesuatu kedudukan yang sangat berarti terhadap pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat mengurus Dokumen-dokumen menyangkut perjalanan, izin tinggal juga status intelijen, visa dan fasilitas, lintas batas serta kerja sama luar negara dan sistem data keimigrasian. Dalam hal ini tentu penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai pelayanan publik, maka dari itu dalam pelaksanaannya pastinya tidak tertinggal dari tenaga kerja yang ada terkhusus di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh, pelayanan yang baik tentu dipengaruhi oleh tenaga kerja yang ahli dibidang proses membuat paspor yang berlangsung di dalam naungan Direktorat Jendral Imigrasi.

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengangkat judul; “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh”. Dengan latar belakang masalah yang ada maka di rumuskan masalah pada riset ini dapat diambil yakni sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kelas II non TPI Meulaboh?
2. Sejauh manakah pengaruh kepuasan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh?

Adapun tujuan riset ini dilaksanakan ialah sebagai berikut

1. Untuk memahami apakah ditemukan pengaruh Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.
2. Sejauh manakah pengaruh Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh?

Penelitian ini dilaksanakan pada 1 Agustus 2022 sampai dengan 30 November 2022. Hal ini bertujuan untuk mempermudah penulis dalam meneliti karya ilmiahnya sehingga sesuai dengan hasil yang diharapkan. Penulis pada penelitian ini hanya memusatkan fokus pada pelayanan pengerjaan pembuat paspor, yang tepat berada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.

## **KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Landasan Teori**

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

Pelayanan ialah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun (kotler dan keller 2009). Dan tindakan tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering ( Kotler).

Pelayanan konsumen dikatakan sebagai customer service yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Lupioadi, 2013:119).

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

## **2. Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam (Rusydi, 2017: 50- 51) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat di baca, pelayanansangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyatannya terdiri dari tindakan nyata dan meupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

## **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas menjadi level yang harus diraih terhadap individu, kelompok maupun suatu lembaga organisasi mengenai kualitas tenaga kerja, baik kualitas dari segi gaya kerja maupun materi atau jasa yang diwujudkan. Kualitas sering juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kepuasan kepada pihak yang dilayani yaitu keinginan konsumen baik secara eksternal maupun internal agar dapat terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan sehingga mendapatkan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat.

Suatu aktifitas yang dapat bermanfaat di suatu kesatuan ataupun kumpulan, juga memberikan kepuasan walaupun akibatnya tidak terikat secara fisik pada suatu barang ataupun jasa disebut juga sebagai pelayanan. Makmur mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan cara, ataupun hasil melayani. Tjiptono mengatakan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang kaitannya amat erat pada sumber daya manusia, produk, jasa, dan proses juga area yang sekurang-kurangnya dapat mencukupi atau justru bisa melampaui mutu pelayanan yang diinginkan.

Publik berarti umum, warga, negara. Pelayanan publik ialah pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat oleh pelaksana Negara. Lijan Poltak menyebutkan bahwa ada beberapa indeks pelayanan publik berkualitas yaitu:

- a. Transparansi, ialah pelayanan yang bisa didapat pada semua orang yang berkepentingan dan diberikan secara cukup juga murah dipahami dan juga bersifat terbuka.
- b. Akuntabilitas, ialah pelayan yang mengacu pada peraturan perundang- undangan yang dapat dipertanggung jawabkan
- c. Kondisional, merupakan penerimaan pelayanan yang sudah sesuai pada kondisi juga keahlian yang memberi dengan tetap menggiring prinsip efisien serta efektivitas.
- d. Partisipasif, ialah pelayanan yang turut berperan mendorong warga dalam pelaksanaan pelayanan publik yang tetap mewujudkan aspirasi, harapan dan kebutuhan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, ialah pelayanan enggan melaksanakan pemisahan, pemecahan baik yang terlihat dari segi apapun terlebih agama, suku, golongan, ras, kedudukan sosial dan sebagainya.
- f. Kesepadanan hak dan kewajiban, ialah pelayanan yang pertimbangannya dilihat dari sudut pandang keadilan antara penerima maupun yang memberi pelayanan

## Hipotesis

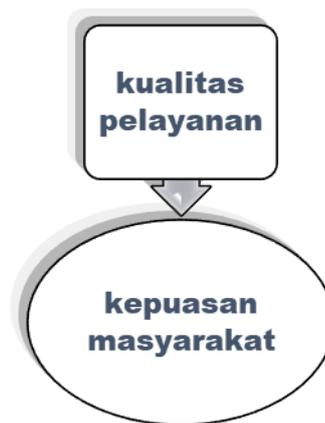
Menurut Arief (2014:33), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika jasa 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.

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

Berlandaskan landasan teori dan kerangka pikir yang telah dikemukakan maka hipotesis penelitian dirumuskan yaitu :

Ha: Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh

Ho: Tidak pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## METODE PENELITIAN

### 1. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Lokasi pengumpulan data yang dilaksanakan bertepatan di kantor Imigrasi Non TPI Meulaboh Jalan Tgk Chik Ditiro No.4, Ps. Aceh, Kec. Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 2368. Adapun yang menjadi objek pada penelitian ini di tekankan pada seluruh tenaga kerja baik pimpinan maupun pegawai yang tujuannya untuk mendapatkan data yang lebih pas atau tepat sehingga akan lebih membantu dalam penulisan pembuatan karya tulis ilmiah ini.

### 2. Pendekatan penelitian

Adapun teknik pengolahan data yang diterapkan pada riset ini yakni, penelitian dengan mengenakan analisis data yang sifatnya kuantitatif (statistik). Riset ini tujuannya adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh kemampuan tenaga kerja terhadap kualitas pelayan publik yang ada di kantor imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh dan juga diterapkan untuk meneliti suatu populasi dan sampel yang ada di Kantor imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh. Pada umumnya teknik untuk mengambil sampel diterapkan secara random sampling (acak), instrumen pengumpulan data yang digunakan bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah ditentukan.

### 3. Populasi dan Sampel

Pada pengumpulan data ini yang dijadikan populasi penelitian yakni masyarakat yang sedang mengurus pembuatan paspor di KANIM Meulaboh pada waktu 3 bulan sebanyak 400 dengan objek yang diteliti hanya beberapa dari populasi. Sampel yang diterapkan pada riset ini mengambil acuan pada pendapat Arikunto, yang berisi apabila populasinya <100, maka semuanya akan dijadikan sample tetapi jika >100 maka sampel yang akan diambil sebanyak 10-15% ataupun 20-25%. Sesuai dengan jumlah populasinya sebanyak 400 orang maka dari itu pada riset ini hanya mengambil 15% saja sebagai sampel dalam riset ini. Jadi sampel yang diambil berjumlah  $400 \times 12,5\% = 50$  ( sampel penelitian 50 orang).

### 4. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data pada riset ini menerapkan data primer yang diperoleh dari lokasi objek penelitian dilapangan secara keseluruhan dan menggunakan metode observasi serta kuisioner sebagai teknik pengumpulan data. Pada riset ini skala pengukurannya yang dipakai berupa skala Likert, dengan memberi skor i, ii, iii, iv, v, vi dan vii, untuk pernyataan sangat puas dengan tanda “SP” diberi skor (vii), puas dengan tanda “P” diberi skor (vi), agak puas “AP” diberi skor (v), netral dengan tanda “N” diberi skor (iv), kurang puas dengan tanda (KP) diberi skor (iii), tidak puas dengan tanda (TP) diberi skor (ii) dan sangat tidak puas dengan tanda (STP) diberi skor (i).

Dengan teknik pengumpulan datanya berbentuk skala Likert, maka variable diukur kemudian diuraikan menjadi indikator variabel guna mempermudah dalam operasional penelitian. Pada variable (X) kemampuan tenaga kerja yang diukur dengan indikator tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas biaya, dan variabel (Y) kualitas pelayanan publik yang diukur melalui indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

$$R_{xy} = \frac{\sum x_i y_i}{\sqrt{(\sum x_i^2)(\sum y_i^2)}}$$

Keterangan :

$$X_i = (X - Y)$$

$$Y_i = (Y - Y)$$

Rumus uji signifikansi koefisien regresi yaitu:

$$t_r = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - r_{xy}^2}}$$

Jika  $t_r > t(\alpha^2)(n - 2)$  maka hipotesis ditolak dengan derajat bebas variable X (n-2) dan jika sebaliknya maka hipotesis diterima

$\alpha$  = Level of significance (Tingkat Kepercayaan)

Kemudian mencari koefisien determinasi yang tujuannya untuk mencari seberapa pengaruh variable bebas kepada variabel terikat (Y). Dengan rumus yang adasebagai berikut :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangannya:

D = Koefisien Determinasi

(r<sub>xy</sub>) = Koefisien Korelasi Product Moment

Perhitungan koefisien arah regresi dengan konstanta regresi yaitu menggunakan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- a : Konstanta Regresi
- b : Koefisien Arah Regresi
- Y : Harga Y taksiran
- X : Nilai Variabel X

Serta untuk menghitung a dan b yaitu konstanta regresi dengan koefisien arah regresi maka menggunakan rumus :

$$b = \frac{(\sum y)(\sum x)^2 - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan:

- N : Jumlah Responden
- $\sum XY$  : Jumlah perkalian variabel X dengan Y
- $\sum X$  : Jumlah nilai variabel independen
- $\sum Y$  : Jumlah nilai variabel dependen

Dengan teknik pengumpulan datanya berbentuk skala Likert, maka variable diukur kemudian diuraikan menjadi indikator variabel guna mempermudah dalam operasional penelitian. Pada variable (X) kemampuan tenaga kerja yang diukur dengan indikator tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas biaya, dan variabel (Y) kualitas pelayanan publik yang diukur melalui indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Responden

Deskripsi responden ialah uraian dari bukti diri yang ada pada responden, bukti diri yang diartikan merupakan ciri dari seorang responden yang tujuannya berguna untuk sampel pada penelitian. Orang atau responden yang dimaksudka yaitu warga yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Meulaboh yang dapat dilihat dari kondisi responden yang didasarkan dari jenis gender, umur, pendapatan dan pendidikan terakhir. Pengelompokan tiap – tiap jawaban didasarkan pada kuisioner yang berisi dari beberapa pertanyaan – pertanyaan dan di sebarakan kepada para responden untuk dianalisa. Adapun informasi yang termasuk atau terhimpun pada hasil kuisioner ialah sebagai berikut:

#### 1. Responden Berdasarkan Gender

Berdasarkan Tabel I., terdapat rata-rata responden bergender perempuan, yaitu dengan 27 responden dengan persentase sebesar 54%, sedangkan responden bergender pria, yaitu 23 responden dengan persentase

46%. Hal demikian disebabkan karena banyak masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Imigrasi Meulaboh berjenis kelamin perempuan pada saat dilakukan penelitian ini

**Tabel 1. Deskripsi dari responden berdasarkan gender**

| Gender    | Frekuensi | Presentase (%) |
|-----------|-----------|----------------|
| Laki-laki | 23        | 46,0%          |
| Perempuan | 27        | 54,0%          |
| Total     | 50        | 100,0%         |

*Sumber: kuisisioner penelitian 2022*

**2. Responden Berdasarkan Usia**

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa adanya 50 responden yang sedang diamati, terdapat 11 responden dengan usia (16-25) tahun, 11 responden dengan usia ( 26-35) tahun, 15 responden dengan usia (36-50) tahun, 9 responden dengan usia ( 51-65 ) tahun dan 4 responden dengan usia lebih dari (>66) tahun.

**Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

| Usia        | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------|-----------|----------------|
| 16-25 Tahun | 11        | 22,0%          |
| 26-35 Tahun | 11        | 22,0%          |
| 36-50 Tahun | 15        | 30,0%          |
| 51-65 Tahun | 9         | 18,0%          |
| > 66 Tahun  | 4         | 8,0%           |
| Total       | 50        | 100,0%         |

*Sumber: kuisisioner penelitian 2022*

**3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pendidikan responden yaitu SMA Sederajat sebanyak 21 responden (42%) hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh lebih banyak berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA Sederajat).

**Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------------|-----------|----------------|
| Tidak Sekolah       | 1         | 2,0%           |
| SD Sederajat        | 13        | 26,0%          |
| SMP Sederajat       | 5         | 10,0%          |
| SMA Sederajat       | 21        | 42,0%          |
| Diploma             | 3         | 6,0%           |
| Sarjana             | 7         | 14,0%          |
| Total               | 50        | 100,0%         |

*Sumber: Data SPSS, 2022*

**4. Responden Berdasarkan Pendapatan**

Berdasarkan tabel 4 dapat dijabarkan responden dengan pendapatan di < Rp.2.000.000 sebanyak 26 responden (52%), dengan pendapatan Rp. 2.000.000 – 3.000.000 sebanyak 18 responden (18%) dan Rp.4.000.000 – 5.000.000 sebanyak 6 responden (12%) dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden dengan pendapatan di bawah 2 juta sebanyak 52%.

**Tabel 4. Deskripsi Pendapatan Responden**

| Pendapatan                  | Frekuensi | Presentase (%) |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| < Rp.2.000.000              | 26        | 52,0%          |
| Rp.2.000.000 - Rp.3.000.000 | 18        | 36,0%          |
| Rp.4.000.000 - Rp.5.000.000 | 6         | 12,0%          |
| Total                       | 50        | 100,0%         |

Sumber: Data SPSS, 2022

**5. Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor atau Perpanjangan Paspor**

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar tujuan pembuatan atau perpanjangan paspor responden adalah untuk liburan yaitu sebanyak 22 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh lebih banyak yang bertujuan untuk liburan.

**Tabel 5. Deskripsi Tujuan Pembuatan Paspor**

| Tujuan Pembuatan Paspor | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Liburan                 | 22        | 44,0%          |
| Pendidikan              | 2         | 4,0%           |
| Umroh                   | 14        | 28,0%          |
| Berobat                 | 7         | 14,0%          |
| Lainnya                 | 5         | 10,0%          |
| Total                   | 50        | 100,0%         |

Sumber: Data SPSS, 2022

**B. Uji Instrumen**

**1. Uji validitas**

Uji validitas adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode product moment pearson correlation. Uji ini digunakan karena data yang penulis ambil dari data primer yang perlu diuji terlebih dahulu valid tidaknya data tersebut. Setelah mengetahui validnya sebuah data baru diolah ke uji selanjutnya. Jadi dari jawaban angket yang sudah terkumpul akan diuji validitas datanya terlebih dahulu setelah valid baru dilanjutkan ke uji selanjutnya. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan product moment pearson correlation dimana ketika hasil skor total setiap variabel lebih besar dari r tabel maka data dikatakan valid. Untuk menentukan valid atau tidaknya instrumen pada umumnya digunakan standar perbandingan antara nilai r tabel dengan r hitung pada taraf kepercayaan 95 % atau tingkat signifikan 5 %.

Berdasarkan hasil validitas pada tabel 6, maka diperoleh nilai Pearson Correlation (rhitung). Sedangkan rtabel bisa dihitung pada tabel r statistik dengan uji dua arah, dimana  $df = 1$  (didapat dari rumus  $df = n-2$ , dimana n adalah jumlah sampel sebanyak 50 orang responden). Sehingga hasil rtabel adalah 0, 2306. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai Pearson Correlation (rhitung) lebih besar dari nilai 0, 2306 (rtabel) yang berarti seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Validitas

| Pertanyaan | r tabel | r hitung | Keterangan |
|------------|---------|----------|------------|
| P1         | 0,273   | 0,454    | Valid      |
| P2         | 0,273   | 0,514    | Valid      |
| P3         | 0,273   | 0,355    | Valid      |
| P4         | 0,273   | 0,590    | Valid      |
| P5         | 0,273   | 0,538    | Valid      |
| P6         | 0,273   | 0,405    | Valid      |
| P7         | 0,273   | 0,271    | Valid      |
| P8         | 0,273   | 0,259    | Valid      |
| P9         | 0,273   | 0,571    | Valid      |
| P10        | 0,273   | 0,320    | Valid      |
| P11        | 0,273   | 0,264    | Valid      |
| P12        | 0,273   | 0,593    | Valid      |
| P13        | 0,273   | 0,649    | Valid      |
| P14        | 0,273   | 0,716    | Valid      |
| P15        | 0,273   | 0,713    | Valid      |
| P16        | 0,273   | 0,571    | Valid      |
| P17        | 0,273   | 0,314    | Valid      |
| P18        | 0,273   | 0,754    | Valid      |
| P19        | 0,273   | 0,633    | Valid      |
| P20        | 0,273   | 0,703    | Valid      |

Sumber: Data SPSS, 2022

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Uji ini untuk mengetahui konsistensi data yang kita ambil apakah sudah konsisten apa belum ketika data sudah konsisten maka dapat dilanjutkan ke uji berikutnya. Dalam uji reliabilitas ini peneliti menggunakan *cronbach's Alpha*.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

| Variabel                   | Cronbachs alpha | Kriteria | Keterangan |
|----------------------------|-----------------|----------|------------|
| Kemampuan Tenaga Kerja (X) | 0.60            | 0.831    | Relialibel |
| Kualitas Pelayanan (Y)     | 0.60            | 0.827    | Relialibel |

Sumber: Data SPSS, 2022

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa variabel pada penelitian ini berdistribusi normal dengan menggunakan uji normalitas Shapiro-wilk, didapat sig. variabel Y 0.00 > 0.05. dengan dan data data ini dikatakan normal krena tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Tabel 8. Test of Normality

|          | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|          | Statistic                       | df | Sig. | Statistic    | df | Sig. |
| Kepuasan | ,235                            | 50 | ,000 | ,670         | 50 | ,000 |

Sumber: Data SPSS, 2022

b. Uji linieritas

Berdasarkan Tabel 9. Hasil uji anova output SPSS, dapat dilihat bahwa adanya nilai yang telah diperoleh dari deviation from linearity bersignifikasi 0.011 > 0.05 hal itu bisa diambil hasilnya bahwa adanya hubungan linear secara signikan antara variabel.

Tabel 9. Hasil Uji Anova

|                    |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig. |
|--------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Kepuasan pelayanan | Between Groups | (Combined)               | 394,395        | 13 | 30,338      | 1,423 | ,197 |
|                    |                | Linearity                | 152,467        | 1  | 152,467     | 7,151 | ,011 |
|                    |                | Deviation from Linearity | 241,928        | 12 | 20,161      | ,946  | ,515 |
|                    | Within Groups  |                          | 767,525        | 36 | 21,320      |       |      |
|                    | Total          |                          | 1161,920       | 49 |             |       |      |

Sumber: Data SPSS, 2022

c. Uji heteroskedastisitas

Dari hasil output pada tabel 10 dapat diketahui bahwa terdapat nilai signifikansi variabel adalah .010 lebih besar (>) nilainya dari 0,05 akibatnya penulis dapat menyimpulkan didasarkan dari pengambilan keputusan bahwa tidak terjadinya gejala heterokedastisitas

Tabel. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 36,921                      | 7,500      |                           | 4,923 | ,000 |
|       | Pelayanan  | ,442                        | ,164       | ,362                      | 2,693 | ,010 |

Sumber: Data SPSS, 2022

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel II. Uji t

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,362 <sup>a</sup> | ,131     | ,113              | 4,58588                    |

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Koefisiensi Korelasi

Correlations

|                    |                     | Kualitas Pelayanan | Tingkat Kepuasan |
|--------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| kualitas pelayanan | Pearson Correlation | 1                  | ,362**           |
|                    | Sig. (2-tailed)     |                    | ,010             |
|                    | N                   | 50                 | 50               |
| tingkatkepuasan    | Pearson Correlation | ,362**             | 1                |
|                    | Sig. (2-tailed)     | ,010               |                  |
|                    | N                   | 50                 | 50               |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan SPSS tabel di atas dapat diperoleh korelasi bertanda positif dengan nilai 0,362 antara variabel X dengan variabel Y dengan signifikansi  $0,010 < 0,05$  maka hipotesis nol di tolak. Adanya hubungan positif dapat diartikan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat di KANIM Meulaboh. Dapat dilihat dari r hitung bernilai 0,362 lebih besar dari r tabel yaitu 0,230, jadi hipotesis pertama yang dinyatakan pada riset ini bisa diterima.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh**

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan uji data saat dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Meulaboh dengan nilai R square yang di dapat senilai 0,131 atau sebesar 13,1% yang berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat adalah sebesar 13,1% sedangkan 86,9% tingkat kepuasan masyarakat di pengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dapat diartikan bahwa adanya kemampuan tenaga kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Meulaboh, terbukti dengan jawaban responden yang memiliki persentase sebesar 13,1%. Yang di ukur dari segi pemahaman, pengalaman, keahlian dan kesungguhan waktu dalam mengerjakannya. Dari persamaan regresi linier dapat dilihat bahwa adanya hubungan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

**KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Sesuai hasil riset yang telah dilaksanakan di kantor imigrasi kelas II non TPI meulaboh dengan penilaian yang telah diberikan responden tentang kualitas pelayanan kantor imigrasi meulaboh, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Sesuai dengan koefisien korelasi productment yang telah dihitung terlihat bahwa didapat adanya pengaruh positif yaitu nilai r hitung sebesar 0,362 lebih besar dari r tabel 0,230 dengan signifikansi  $0,010 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima  $H_0$  di tolak. Dengan demikian adanya kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Meulaboh.
2. Dilihat dari persamaan regresi linier diketahui bahwa adanya hubungan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel tingkat kepuasan msyarakat (Y). terdapat nilai constant alpha pada tabel bernilai minus maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang rendah juga dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Dan dari nilai koefisien yang bernilai positif , pedapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Meulaboh

3. Adapaun tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 13,1% sedaaangkan sisanya 86,9% dipengaruhi pada factor eksternal lainnya yang tidak di teliti pada peneltian ini.

#### Saran

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh sangatlah penting yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. Kemudian kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh berpengaruh signifikan.

Adapun saran yang bisa penulis berikan yaitu Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI meulaboh harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat banyak yang melakukan pengurusan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh khususnya di aceh barat dan meberikan pelatihan secara berkala kepada petugas agar dapat meningkatkan daya tanggapnya dalam menangani berbagai masalah dengan pelanggan atau pemohon.

#### REFERENSI

- Abdilah, Fauzi. Ahmad. (2016). Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Makasar. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Univeritas Jember, 25.
- Agustina, Lia Putri Ahmad (2014). Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hassanudin.
- Bungin, B. (2011). penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta Kencana.
- Ghozali, Imam (2006). Apikasi Analisis Multivariate SPSS . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Istiqhaduna. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. Jurnal Ilmiah ekonomi Kita.
- Ulfa, Rahmawati Mulk. (2022). Pengaruh Kemampuan Tenaga Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Aprilia, Sulfa, Radjikan, and Supri Hartono. 2020. “Strategi Peningkatan Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas i Khusus Tpi Surabaya.”Jurnal Administrasi Publik :Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya 1–9.
- Fahrizal, Y. 2017. “Beban Kerja Tidur Pada Buruh Pabrik PT. Yang Ming International Kota Semarang.”Journal of Chemical Information and Modeling 53(9):8–15.
- Suwandi, Edi, Fitri H. Imansyah, and H. Dasril. 2018. “Analisis Tingkat KepuasanMenggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome.”Jurnal Teknik Elektro II.
- Lijan Poltak Sinambela,dkk,reformasi pelayanan publik teori, kebijakan danimplementasi, Jakarta : PT Bumi Aksara,2006.
- Tjiptono, Fandy. 2008.Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy danGregorius Chandra. 2016.Service,Quality Dan Statisfaction, Edisi Ke-4. Yogyakarta: CVAndi Offset.
- Arief, Mts. 2014. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Bayu Media. Jakarta
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.