

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI BENGKALIS

Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis
longfadhil@gmail.com, nur.asyira01@gmail.com

<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>

Received: Mei 11, 2020 **Revised:** Jun 03, 2020 **Accepted:** Jun 19, 2020 **Published:** Jun 26, 2020

ABSTRACT

This research aims to determine the immigration office services providing services to the community and how much influence the quality of immigration office services on the level of community satisfaction. This research uses a descriptive quantitative method. The population in this research amounted to 21613 people. While sampling uses the Slovin formula with convenience sampling technique so that a sample of 100 people is obtained. Data collection techniques used were observation, interviews, documentation, questionnaires and literature studies. The results of this research are that the service at the Bengkalis Immigration Office has been well fulfilled based on the determination of the central government. Then the service quality of Bengkalis Immigration Office has a significant effect on the level of community satisfaction with a percentage of influence of 68.6% and the remaining 31.4% is influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Bengkalis Immigration.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kantor imigrasi memberikan layanan terhadap masyarakat dan berapa besar pengaruh kualitas layanan kantor imigrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 21613 orang. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik *convenience sampling*, sehingga didapat sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan pada Kantor Imigrasi Bengkalis sudah terpenuhi dengan baik berdasarkan ketetapan pemerintah pusat. Kemudian kualitas layanan Kantor Imigrasi Bengkalis berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan persentase pengaruh sebesar 68,6% dan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Imigrasi Bengkalis.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar dengan hak-hak dasar warga Negara dan penduduk atau suatu



barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan memiliki tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, seperti melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik (Tayyib 2015).

Dalam rangka pelayanan yang berkualitas, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator (Yulindaningtyas 2015, 419).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Keunggulan layanan dibentuk melalui empat pilar yang saling berkaitan erat: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Keunggulan layanan tidak bisa terwujud apabila ada salah satu pilar yang lemah. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus diantaranya memahami prosedur secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani masyarakat, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, dan mampu menangani keluhan masyarakat secara profesional. Sekalipun upaya mewujudkan keunggulan layanan bukanlah pekerjaan mudah, namun apabila sebuah organisasi mampu melakukannya, maka manfaat yang didapatkan sangat besar, baik bagi perusahaan, masyarakat, maupun karyawan (Tjiptono dan Gregorius 2016, 123).



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 khusus bagi para masyarakat untuk menjalin ikatan, ikatan semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik masyarakat. Masyarakat banyak tidak memahami apa yang bisa diharapkan atau bahkan keliru mempersepsikan 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).

Kantor Imigrasi Bengkalis sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan paspor atau surat perjalanan Republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Tugas Kantor Imigrasi Bengkalis yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau keluar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Bengkalis sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Bengkalis, maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan publik dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Bengkalis pada dasarnya sudah ada dan sudah baik. Akan tetapi 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).

Kantor Imigrasi Bengkalis selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang dibuat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana pun mulai ditambah demi kenyamanan masyarakat, seperti halnya penambahan loket yang dimaksudkan untuk mengurangi antrian masyarakat yang akan mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor. Dengan demikian pelayanan adalah salah satu fungsi Kantor Imigrasi Bengkalis yang sangat penting dilakukan untuk melihat lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Bengkalis sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia.

Salah satu fungsi Kantor Imigrasi adalah memberikan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Disini lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) (Waruwu dan Beby 2016, 44).



Kurangnya kepuasan pemohon paspor ini terjadi karena berbagai hal yaitu: pertama, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pendaftaran secara online. Kedua, petugas yang kurang ramah, dimana sewaktu memberikan pelayanan kepada masyarakat raut wajahnya yang memperlihatkan kurang ramahnya saat melayani masyarakat. Ketiga, pemohon paspor kurang mengetahui jadwal pelayanan, misalnya jika ingin membuat paspor maka pelayanan dimulai dari jam 07-10 WIB, Sedangkan untuk pengambilan paspor yang sudah jadi itu dilayani pada jam 14-16 WIB. Keempat, pemohon paspor tidak terlayani karena petugas tiba-tiba pergi begitu saja meninggalkan orang-orang yang sedang antri dengan tidak memberikan informasi jelas atau tertulis, disini kita melihat bahwa kurangnya kedisiplinan seorang petugas yang bekerja dalam bidang jasa pelayanan. Kelima, kapasitas ruang tunggu penyerahan berkas dan pengambilan paspor yang tidak memadai serta sebagian dari pemohon paspor yang sudah antri dan menunggu lama tidak sempat terlayani karena waktu operasional telah berakhir. Penyampaian informasi masih kurang baik karena tanpa adanya inisiatif dari petugas untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat (Ratminto dan Atik 2016, 2).

Menurut Loina dalam bukunya yang berjudul hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul manajemen pelayanan umum di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Min 2017). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat (Ratminto dan Atik 2016, 28).

Hal diatas tentunya menarik untuk diteliti dan dianalisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Bengkalis, oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kantor imigrasi dalam memberikan layanan terhadap masyarakat dan berapa besar pengaruh kualitas layanan kantor imigrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat.



TELAAH LITERATUR

Konsep Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan pelayanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik (Sampara dan Hardiyansyah. 2011, 30). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli (Pengertian Ahli 2014).

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. Intensitas layanan yang tinggi ini memiliki pengaruh terhadap respon masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Bengkalis (Samsara 2013).

Konsep Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat (Samsara 2013, 28).

Kepuasan masyarakat telah menjelma menjadi kosa kata wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politis. Konsep ini hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran. Slogan dan motto perusahaan juga menyinggungnya. Ukuran kinerja bisnis pun demikian ini sebetulnya tidaklah mengherankan karena hasil studi berkesinambungan dibidang pemasaran menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan ukuran-ukuran kinerja finansial, seperti marjin operasi, *Return On Investment* (ROI), dan laba akuntansi. Kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap *shareholder value*, walaupun dampaknya bervariasi antar industri dan antar perusahaan.

Kepuasan masyarakat terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan masyarakat maka masyarakat akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan



memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan senang. Harapan masyarakat dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa (Panjaitan dan Ai 2016).

Kepuasan masyarakat juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya: Berdampak positif terhadap loyalitas masyarakat, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*, menekan biaya transaksi masyarakat di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan masyarakat, menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan. Ahli kepuasan masyarakat menegaskan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, tampaknya tak seorangpun tahu (Oliver 1997).

Teori kepuasan masyarakat yang terstruktur meliputi: *cognitive dissonance theory*, *contrast theory*, *assimilation-contrast theory*, *adaptation-level theory*, *opponent-process theory* (Tjiptono 2008, 317). *Cognitive dissonance theory*, berdasarkan teori ini, masyarakat berusaha menekan disonasi yakni kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk lebih buruk dibandingkan ekspektasi masyarakat, maka situasinya adalah *negative disconfirmation*. Jika kinerja produk lebih bagus daripada ekspektasi masyarakat, maka situasinya disebut *positive disconfirmation*. Sedangkan jika kinerja sama persis atau sesuai dengan harapan, situasinya dinamakan *simple confirmation*. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dipandang sebagai “evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan”. Ekspektasi terhadap kinerja produk/jasa berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk/jasa.

Contrast theory, prediksi reaksi masyarakat berdasarkan teori kontras justru berkebalikan dengan teori *cognitive dissonance*. Bukannya menekan disonasi, masyarakat malah justru akan memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk/jasa melampaui ekspektasi, masyarakat akan sangat puas, namun jika kinerja produk/jasa dibawah ekspektasi, ia akan sangat tidak puas.

Assimilation-contrast theory, menurut teori ini, masyarakat mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dari ekspektasinya dalam batas tertentu (*zone of acceptance*). Apabila produk/jasa yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan masyarakat, maka kinerja produk/jasa tersebut akan diasimilasi/diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif (dinilai memuaskan). Akan tetapi, jika kinerja produk/jasa melampaui zone penerimaan, maka perbedaan yang ada akan dikontraskan sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih besar dari sesungguhnya. Dengan kata lain, *assimilation-contrast theory* (*cognitive dissonance theory* dan *contrast theory*).

Adaptation-level theory, menurut teori ini, individu hanya akan mempersepsikan stimuli berdasarkan standar yang diadaptasinya. Standar tersebut tergantung pada persepsinya terhadap stimulus, konteks, serta karakteristik psikologis dan fisiologis organisme. Apabila sudah terbentuk, ‘tingkat adaptasi’ (*adaptation level*) tersebut akan menentukan evaluasi berikutnya dan memastikan bahwa setiap penyimpangan positif dan negatif bakal tetap berada dalam rentang



posisi orisinal individu bersangkutan. Hanya pengaruh kekuatan besar terhadap *adaptation level* yang mampu mengubah evaluasi akhir seseorang fenomena *adaptation level* dalam proses kepuasan bisa dijelaskan dengan konsep-konsep seperti ekspektasi, kinerja, dan diskonfirmasi. Ekspektasi masyarakat berperan sebagai standar pembanding (*adaptation level*) bagi kinerja rodok. Sementara diskonfirmasi berperan sebagai *principal force* yang menyebabkan penyimpangan positif atau negatif dari *adaptation level*. Hasil akhirnya adalah kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat.

Opponent-process theory, teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman masyarakat yang pada mulanya sangat memuaskan cenderung dievaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya. Dasar pemikirannya adalah pandangan bahwa organisme akan beradaptasi dengan stimuli di lingkungannya, sehingga stimulasi berkurang intensitasnya sepanjang waktu. Hal ini menghadirkan tantangan besar bagi para pemasar dalam mempertahankan kondiditendi tingkat kualitas dan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Bengkalis, jalan Ahmad Yani Nomor 4 Bengkalis pada tahun 2018. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini dapat kita lihat pada tabel hasil penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

Tabel 1 Populasi

Jenis	2015	2016	2017	Jumlah Orang
Pembuatan Paspor	5668	6649	9296	21613

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

Dari hasil perhitungan rumus *Slovin* dihasilkan 100 sampel, sehingga dalam pengambilan sampel penulis membagikan kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan sebanyak 100 orang responden, dengan menggunakan *convenience sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Sedangkan dalam menganalisis data menggunakan uji statistik dengan alat bantu aplikasi SPSS versi 17.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pelayanan Kantor Imigrasi Bengkalis

Penerapan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sama dengan Kantor Imigrasi seluruh Indonesia yakni sesuai dengan SOP dan sesuai kebijakan pemerintah pusat, diantaranya: (1) Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (MENPAN RB). (2) Undang-undang no 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. (3) Undang-Undang Nomor o 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. (4) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian. (5) Peraturan pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang



Keimigrasian. (6) Peraturan menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.02-IZ.03.10 Tahun 2006 tentang Penerapan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik pada Surat Perjalanan Republik Indonesia. (7) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HN-01.GR.01.01 Tahun 2008 tentang Perubahan Kelima atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M-01.IZ.03.10 Tahun 1995 tentang Paspor Biasa, Paspor untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing. (8) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HN-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (9) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 16 Tahun 2012 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia. (10) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 16 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Spesifikasi Teknis Pengaman Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. (11) Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-960.Iz.03.02 Tahun 1997 Tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia.

Identitas Responden

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	62	62%
Perempuan	38	38%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
15-21	12	12%
22-30	45	45%
31-36	17	17%
37-45	12	12%
46 ke atas	14	14%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	10	10%
Honorar	15	15%
Buruh	45	45%
IRT	30	30%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan



Uji Validitas

Tabel 5 Uji Validitas Variabel X

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,589	0,195	Valid
Pernyataan 2	0,749	0,195	Valid
Pernyataan 3	0,695	0,195	Valid
Pernyataan 4	0,626	0,195	Valid
Pernyataan 5	0,664	0,195	Valid
Pernyataan 6	0,652	0,195	Valid
Pernyataan 7	0,523	0,195	Valid
Pernyataan 8	0,625	0,195	Valid
Pernyataan 9	0,707	0,195	Valid
Pernyataan 10	0,625	0,195	Valid
Pernyataan 11	0,805	0,195	Valid
Pernyataan 12	0,759	0,195	Valid
Pernyataan 13	0,657	0,195	Valid
Pernyataan 14	0,657	0,195	Valid
Pernyataan 15	0,800	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan

Tabel 6 Uji Validitas Variabel Y

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,591	0,195	Valid
Pernyataan 2	0,798	0,195	Valid
Pernyataan 3	0,695	0,195	Valid
Pernyataan 4	0,618	0,195	Valid
Pernyataan 5	0,663	0,195	Valid
Pernyataan 6	0,656	0,195	Valid
Pernyataan 7	0,542	0,195	Valid
Pernyataan 8	0,624	0,195	Valid
Pernyataan 9	0,711	0,195	Valid
Pernyataan 10	0,625	0,195	Valid
Pernyataan 11	0,818	0,195	Valid
Pernyataan 12	0,763	0,195	Valid
Pernyataan 13	0,656	0,195	Valid
Pernyataan 14	0,951	0,195	Valid
Pernyataan 15	0,800	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan

Uji Reabilitas

Tabel 7 Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
X	0,913	0,60	Reliable
Y	0,915	0,60	Reliable

Sumber: Data Olahan



Berdasarkan tabel 6 dan 7 di atas menunjukkan hasil pengujian valid dan reliable. Sehingga seluruh data kuesioner dari kedua variabel tersebut dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Uji Normalitas

Tabel 8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3,14047147
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,127
	<i>Positive</i>	,116
	<i>Negative</i>	-,127
	<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,270
	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	,079

a. Test distribution is Normal.

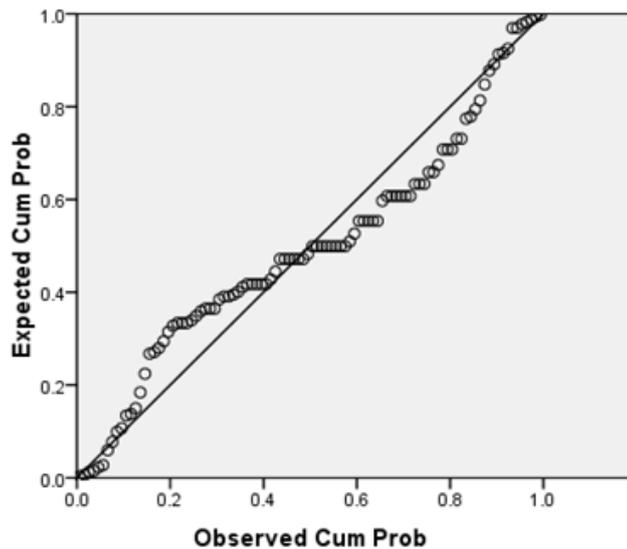
b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 8 di atas hasil uji normalitas dapat dilihat nilai *Asymp. Sig.* Pelayanan $0,079 > 0,05$ karena nilai sig lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Untuk lebih memperjelas tentang sebaran data bisa dilihat dari gambar 1 dimana titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal.

Gambar 1 Normal P-P Plot

Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat



Sumber: Output SPSS



Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independen*) dan satu variabel tak bebas (*dependen*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel bebas (*independent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independen*).

Tabel 9 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,274	2,951		3,820	,000
Kualitas Layanan	,783	,054	,828	14,642	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS

Dari tabel 9 di atas, di dapat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut: $Y = a+bx = 11.274+0.783x$, dimana nilai konstanta (a) sebesar 11.274 artinya adalah apabila persepsi terhadap variabel independen diasumsikan nol (0), maka persepsi terhadap kualitas tingkat kepuasan masyarakat bernilai 11.274. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (x) sebesar 0.783 Artinya bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Kualitas Layanan (X) yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat (Y).

Uji t

Pada tabel 9 di atas, dapat diketahui nilai t_{hitung} adalah sebesar 14.642 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14.642 > 1,980$, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi

Tabel 10 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.683	3.156

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 10 di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0.686 atau 68.6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas layanan terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan masyarakat) sebesar 68.8% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model pelayanan mampu menjelaskan yaitu sebesar 68.6% variabel



dependen (tingkat kepuasan masyarakat) Sedangkan sisanya sebesar 31.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Sistem Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan baik berdasarkan SOP dan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Kemudian kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Persentase sumbangan pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 68,6% dan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fauzi Ahmad. 2016. "Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar". *Skripsi* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Hassanudin.
- Agustina, Lia Putri Diah. 2014. "Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember". *Skripsi* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irianto, Agus. 2004. "Statistik. Konsep Dasar, Aplikasi, Dan Pengembangannya", Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Koentjaraningrat. 2000. "Kamus Istilah Anthropologi". Jakarta : Depdikbud.
- Min, Mas. 2017. *10 Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan Terlengkap*. Diakses dari: <https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>, tanggal 11 Desember 2017.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prada Media Group.
- Oktavianti, Ayu Resti. 2016. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak". *Skripsi* Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Pontianak.
- Oliver, Richard L.. 1997. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on the Consumer*. Newyork: McGraw-Hill.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen* 11 (2).
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 2012. "Problems And Strategies In Services Marketing". *Journal Of Marketing* 49, 33-46.
- Pengertian Ahli, 2014. *Pengertian Pelayanan*. Diakses dari: www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan, tanggal 12 Desember 2017.



- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi dan Trisnawati. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3 (12).
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. "*Manajemen Pelayanan, Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rachmadi, Muhammad dan Muslim. 2015. "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)". *Jurnal Islam* 14 (2).
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sampara dan Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Giva Media.
- Samsara, Ladiatno. 2013. "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 1 (1).
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supangat, Andi. 2010. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Non Parametrik*, Edisi Pertama, Cetakan ke-3. Jakarta: kencana.
- Tayyib, Muhammad. 2015. "Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar". *Skripsi* Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasssanudin.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*, Edisi Ke-4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waruwu, Hendrikus dan Beby Masitho. 2016. "Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan". *Jurnal Administrasi Publik* 4 (1).
- Wibowo, Cahyo Tri. 2014. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Keimigrasian (SIMKIM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang". *Skripsi* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2013. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung". *Skripsi* Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Yulindaningtyas, Devi. 2015. "Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 4 (2).
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1. Jakarta: Kencana.

