



Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Cilacap

Sutan Ardiansyah¹, Agung Sulisty Purnomo², Arief Febrianto³

^{1,2,3}Politeknik Imigrasi

Abstract

Received: 14 November 2022
Revised: 16 November 2022
Accepted: 19 November 2022

This research aims to determine whether or not there is an influence and to find out how much influence the quality of administrative services for the issuance of the Republic of Indonesia Travel Documents on Public Satisfaction at the Class I Immigration Office of TPI Cilacap. This study uses quantitative methods. The sample used is the applicant for Travel Documents of the Republic of Indonesia at the Immigration Office Class I TPI Cilacap a total of 95 people using a questionnaire. The results of the study explain that there is a significant and positive influence between service quality and community satisfaction. This is indicated by the results of simple regression analysis with a significance obtained of $0.000 < 0.05$ and a regression coefficient of X, namely the quality of service of 0.441. The magnitude of the influence of service quality on community satisfaction can be seen from the coefficient of determination of 67.5%. So that the quality of service can affect community satisfaction by 67.5% and the remaining 32.5% by other factors. For the future the Class I Immigration Office of TPI Cilacap must always improve the quality of service consistently because if the quality of service is good it will give satisfaction to the community. It is expected that the quality of service at the Class I Immigration Office of TPI Cilacap will be better so that organizational goals can be achieved optimally.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

(*) Corresponding Author: sphotet@gmail.com

How to Cite: Ardiansyah, S., Purnomo, A., & Febrianto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Cilacap. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 519-529. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7357090>

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai organisasi pelayanan publik ialah satuan kerja dalam penyelenggara pelayanan publik yang ada pada lingkungan di institusi yang diselenggarakan oleh negara ataupun lembaga yang independen, korporasi yang telah dibuat berdasarkan peraturan yang berlaku untuk melakukan aktifitas pelayanan bagi publik, serta badan hukum dibuat dengan tujuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Pada hal tersebut pelayanan publik yang dilakukan dan dilakukan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik hingga saat ini masih dijumpai kelemahan hal tersebut dikarenakan kebutuhan masyarakat yang selalu berubah-ubah hal tersebut ditandai masih terdapat banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang belum dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Hal tersebut tentunya penting bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tujuan utama untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.



Untuk mengetahui keberhasilan organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam mencapai tujuannya tentunya dapat dilihat dengan menilai tingkat pada kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diterima. Tingginya kepuasan masyarakat adalah suatu ciri utama dari keberhasilan suatu organisasi dalam pelaksanaan fungsi serta tugas pokoknya dalam melaksanakan pelayanan. Menurut (Koentjoro, 2007) Kepuasan yaitu suatu respon yang diberikan masyarakat dalam suatu pemenuhan kebutuhan serta harapan. Artinya bahwa kepuasan masyarakat ialah kondisi dimana suatu kebutuhan, harapan serta keinginan yang berasal dari masyarakat dapat terpenuhi, hal tersebut akan berdampak baik apabila masyarakat merasa puas tentunya mereka akan menaati segala peraturan yang berlaku dan meningkatkan citra baik serta kepercayaan terhadap organisasi penyelenggara pelayanan publik yang pada saat ini semakin terkemuka.

Pemerintah mempunyai suatu kewajiban selaku penyelenggara pelayanan pada publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan hal-hal yang diperlukan serta harapan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggara harus memenuhi lima variabel atau indikator. Lima variabel kualitas pelayanan publik menurut (Hardiansyah, 2018) terdiri dari *tangibles* atau bukti langsung, *reliability* atau keandalan, daya *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, serta *emphaty* atau empati. Indikator ini harus dipenuhi agar dapat mengukur dan menilai seberapa jauh suatu kualitas pelayanan publik yang sudah diselenggarakan.

Pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia merupakan salah satu pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pada kantor imigrasi. Sebagai penyelenggara pelayanan publik negara tentunya Kantor perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dalam rencana untuk meningkatkan pada kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI . Hal ini disebabkan oleh seringnya gangguan jaringan dari pusat terutama aplikasi M-paspor menyebabkan pengurusan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia menjadi terhambat dan terlambat hal ini menyebabkan pemohon merasa pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama dan mereka merasa telah dirugikan hal ini disebabkan oleh pembuatan dokumen perjalanan yang harusnya jadi dalam waktu 4 (empat) hari menjadi tidak tepat waktu sehingga pemohon kurang puas terhadap ketepatan waktu dalam pembuatan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. Tentunya hal tersebut bisa diartikan bahwa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap belum terlaksana maksimal sehingga menyebabkan belum tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sehingga perlunya evaluasi terhadap suatu pelayanan hendak dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap.

Setiap pelayanan publik memiliki kelemahan masing-masing dalam hal pelaksanaannya, untuk memaksimalkan pelayanan tentunya harus meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, terdapat beberapa penelitian yang sudah dilaksanakan, penelitian pertama yaitu

oleh (Agus, Abu & Irma, 2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Bogor dengan menggunakan tolak ukur dengan menggunakan lima dimensi sebagai berikut ini : *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* (TERRA). Metode pada penelitian ini memakai metode asosiatif menggunakan uji korelasi rank spearman. Hasil koefisien korelasi yang dilakukan memiliki 2 (dua) indikator yang menunjukkan tingkatan yang berpengaruh sangat kuat adalah dalam melakukan pelayanan yang sudah benar serta mempunyai pengetahuan, sedangkan untuk tingkat pada pengaruh yang terdapat pada indikator yang melengkapi pada kebutuhan terlalu rendah. Dengan hasil penelitian penulis bahwa aparatur sipil negara dalam melakukan layanan pemadam kebakaran di unit pelaksanaan teknis daerah pemadam kebakaran pada kota bogor telah responsif pada pelaksanaan penanganan bencana yaitu kebakaran pada Kota Bogor. Oleh karena itu dapat diukur melalui indikator pengukuran pada responsivitas yang sudah ditemui oleh peneliti saat berada dilapangan, bahwasanya pada keseluruhan indikator responsivitas yang dipakai dalam penelitian hanya terdapat dalam indikator pertama saja mengenai sikap dari petugas yang melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran sudah dalam kategori baik pada saat melakukan pelayanan untuk memenuhi permintaan yang diberikan oleh masyarakat. Akan tetapi angka pada rata-rata didapatkan sebesar 3,96 kemudian dikategorikan baik sehingga masih belum bisa dikatakan maksimal, sehingga dapat diartikan bahwa didalamnya masih terdapat suatu kekurangan maupun hambatan dalam melakukan pemberian layanan.

Sedangkan penelitian oleh (Febri, 2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Teknik pengumpulan untuk data digunakan dengan instrumen angket yang telah diuji secara validitas beserta reliabilitas. Dalam melakukan analisis terhadap data peneliti memakai teknik uji F, koefisien determinasi, uji asumsi klasik serta regresi sederhana. Dengan hasil dari penelitian yang menjelaskan bahwa kualitas berpengaruh sangat positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan secara simultan ataupun parsial, peneliti juga menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan telah baik oleh petugas maka kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan akan meningkat. Kemudahan variabel yang dihasilkan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pemohon yaitu sebesar 41,8 % serta untuk sisa yaitu merupakan variabel bebas yang tidak diteliti pada penelitian tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terdapat perbedaan pada objek dan lokasi yang akan diambil untuk dilakukan penelitian yang berfokus untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap serta untuk menjelaskan kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap.



Gambar 1: Kerangka Berfikir

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data, kemudian untuk sampel yang diambil merupakan pemohon Dokumen Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 95 orang dengan penentuan sampel menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan pada suatu sampel yang berasal dari anggota suatu populasi yang dilaksanakan secara acak dengan tidak memperhatikan suatu strata yang terdapat pada populasi tersebut. Untuk variabel yang diambil pada penelitian ini yaitu terdiri atas kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia sebagai variabel X (*Independent*) serta kepuasan masyarakat sebagai variabel Y (*Dependent*). Dalam penelitian ini data yang akan dianalisis harus lolos uji data screening serta asumsi klasik diantaranya yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya data akan dianalisis menggunakan uji analisis regresi sederhana untuk mengetahui arah dari suatu hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah terdapat hubungan positif ataupun negatif. Selanjutnya metode analisis berikutnya yaitu uji signifikansi parsial (uji T) untuk mengetahui apakah ada maupun tidak suatu hubungan maupun pengaruh (signifikan) antara variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat), serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk menerangkan seberapa pengaruh dari variabel yang bisa diindikasikan dari nilai adjusted R – Squared (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi dari *Program Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN**1. Hasil Data Screening Kuesioner****Tabel 1.** Hasil Data Screening

Indikator						
Tangible (Berwujud)		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
Reliability (Kehandalan)		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
	Valid	95	95	95	95	
	Missing	0	0	0	0	
Responsiveness (Ketanggapan)		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
Assurance (Jaminan)		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
	Valid	95	95	95	95	
	Missing	0	0	0	0	
Emphaty (Empati)		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
Kualitas Produk		Y1.1	Y1.2	Y1.3		
	Valid	95	95	95		
	Missing	0	0	0		
Harga		Y2.1	Y2.2	Y2.3		
	Valid	95	95	95		
	Missing	0	0	0		
Kualitas Pelayanan		Y3.1	Y3.2	Y3.3		
	Valid	95	95	95		
	Missing	0	0	0		
Faktor Emosional		Y4.1	Y4.2	Y4.3		
	Valid	95	95	95		
	Missing	0	0	0		

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 26

Pada tabel diatas bisa kita ketahui hasil *data screening* kuisioner pada seluruh indikator sudah diisi oleh 95 responden. Dapat dilihat bahwa data indikator kualitas pelayanan menunjukkan data valid sebanyak 95 yang bisa dilihat pada kolom N valid diatas. Sedangkan untuk N *missing* sebanyak 0. Sehingga bisa disimpulkan bahwa data dari seluruh indikator telah diisi secara lengkap oleh responden, tidak ada data kosong dan tidak ada kesalahan data sehingga dapat dinyatakan lolos *data screening*.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,548	0,2017	Valid	X5.1	0,680	0,2017	Valid
X1.2	0,619	0,2017	Valid	X5.2	0,719	0,2017	Valid
X1.3	0,541	0,2017	Valid	X5.3	0,652	0,2017	Valid
X1.4	0,542	0,2017	Valid	X5.4	0,653	0,2017	Valid

X1.5	0,647	0,2017	Valid	X5.5	0,706	0,2017	Valid
X2.1	0,591	0,2017	Valid	Y1.1	0,769	0,2017	Valid
X2.2	0,451	0,2017	Valid	Y1.2	0,796	0,2017	Valid
X2.3	0,661	0,2017	Valid	Y1.3	0,824	0,2017	Valid
X2.4	0,619	0,2017	Valid	Y2.1	0,772	0,2017	Valid
X3.1	0,692	0,2017	Valid	Y2.2	0,776	0,2017	Valid
X3.2	0,739	0,2017	Valid	Y2.3	0,825	0,2017	Valid
X3.3	0,753	0,2017	Valid	Y3.1	0,762	0,2017	Valid
X3.4	0,765	0,2017	Valid	Y3.2	0,705	0,2017	Valid
X3.5	0,695	0,2017	Valid	Y3.3	0,832	0,2017	Valid
X4.1	0,741	0,2017	Valid	Y4.1	0,695	0,2017	Valid
X4.2	0,723	0,2017	Valid	Y4.2	0,592	0,2017	Valid
X4.3	0,808	0,2017	Valid	Y4.3	0,746	0,2017	Valid
X4.4	0,827	0,2017	Valid				

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 26

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Hasil Cronbach Alpha	Keterangan
1	Variabel X	0,940	Reliabel
2	Variabel Y	0,929	Reliabel

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 2 diatas bahwa seluruh item pada variabel X dan Y memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu lebih dari 0,2017. Sehingga variabel X dan Y dari setiap item yang sudah diuji dinyatakan valid dikarenakan apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dikatakan akurat atau valid. Berdasarkan tabel 3 di atas dapat kita ketahui bahwa kedua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,6. Maka dapat diartikan bahwa kedua variabel dalam penelitian reliabel.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.07431137
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.062
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 ^c

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 26

Berdasarkan hasil pengilahan data uji normalitas pada gambar yang berada diatas dapat kita ketahui bahwasanya nilai daripada signifikasi Asymp.sig (2-

tailed) yaitu sebesar 0,64 atau lebih besar daripada 0,05 sehingga bisa diambil suatu keputusan terhadap uji normalitas memakai uji *One-Sample-Kolmogorov-smirnov* pada gambar diatas telah terdistribusi dengan secara normal.

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat* Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2011.892	31	64.900	7.287	.000
		Linearity	1736.334	1	1736.334	194.955	.000
		Deviation from Linearity	275.558	30	9.185	1.031	.446
	Within Groups	561.098	63	8.906			
	Total	2572.989	94				

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 5 diatas bisa dilihat dari nilai dari signifikasi dari *Deviation from linearity* yaitu 0,446 sehingga lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasanya terdapa hubungan linear secara signifikan antara variabel (X) dengan Variabel (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.538	1.579		1.607	.111
	Kualitas Pelayanan	-.004	.021	-.019	-.187	.852

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Hasil data diolah dengan SPSSI versi 26

Berdasarkan tabel 7 di atas diperoleh nilai dari signifikansi yaitu sebesar 0,852 > 0,05, maka dari itu bisa disimpulkan bahwasanya jika nilai dari signifikan bernilai lebih besar dari pada 0,05 maka bahwasanya data tidak terjadi suatu masalah heteroskedastitas

4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

4Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.145	2.414		2.960	.004
	Kualitas Pelayanan	.441	.032	.821	13.893	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil data diolah dengan SPSSI versi 26

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan hasil uji regresi linier sederhana dengan perolehan nilai constant (a) yaitu sebesar 7,145, kemudian untuk nilai dari kualitas pelayanan (b ataupun koefisien regresi) yaitu sebesar 0,441. Kemudian dari hasil uji tersebut bisa kita masukan dalam suatu persamaan regresinya seperti berikut ini :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 7,145 + 0,441X$$

Berdasar pada persamaan regresi diatas maka hasilnya dapat diketahui bahwa konstanta yaitu sebesar 7,145 yang berarti bahwasanya nilai konsistensi pada variabel Y yaitu kepuasan masyarakat yaitu sebesar 7,145, kemudian pada kefisien regresi X yaitu kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,441 yang menyatakan bahwasanya ketika terjadi penambahan sebesar 1% terhadap nilai variabel X ataupun kualitas pelayanan maka variabel Y atau kepuasan masyarakat akan bertambah yaitu sebesar 0,441. Kemudia untuk koefisien regresi pada uji regresi linier sederhana tersebut adalah dengan nilai yang positif, oleh karena itu bisa disimpulkan bahwasanya arah dari pengaruh variabel X atau kualitas pelayanan terhadap variabel Y atau kepuasan masyarakat yakni berpengaruh secara positif. Kemudian untuk nilai dari signifikansi yang diperoleh pada hasil uji diatas yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ atau dapat diambil kesimpulan bahwasanya variabel X atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y atau kepuasan masyarakat, hal tersebut dikarenakan apabila nilai signifikansi tidak melebihi nilai probabilitas yaitu 0,05 maka variabel bebas atau kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau kepuasan masyarakat.

5. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Tabel 9. Hasil Uji Signifikan Parsial T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.145	2.414		2.960	.004
	Kualtas Pelayanan	.441	.032	.821	13.893	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil data diolah dengan SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 9 diatas bisa diketahui bahwasanya nilai dari t_{hitung} yaitu sebesar 13,892 sehingga lebih besar daripada t_{tabel} yakni sebesar 1,98580, selanjutnya untuk nilai signifikansi yaitu sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan yaitu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan nilai dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ kemudian untuk nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karenanya H_0 ditolak serta H_1 diterima. Sehingga pada hal ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Gambar 10. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.675	.671	2.999

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil data diolah dengan SPSS versi 26

Berdasarkan pada tabel 10 diatas dapat diperoleh hasil dari koefisien determinasi (*Adjust R*) sebesar 0,675 yang berarti bahwasanya 67,5% variabel Y atau kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel X yaitu kualitas pelayanan. Kemudian untuk 32,5% dari variabel kepuasan masyarakat adalah dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dibahas pada penelitian yang dilakukan ini. Kemudian selain koefisien determinasi dalam tabel tersebut pun didapatkan besarnya nilai dari hubungan (R) atau koefisien korelasi yaitu sebesar 0,821 yang menunjukkan bahwasanya hubungan diantara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kuat karena mendekati nilai 1 dan menjauhi nilai 0.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang masyarakat harapkan sebagai pengguna layanan oleh itu sebagai Organisasi Penyelenggara pelayanan publik harus bisa memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan yang diterima ataupun dirasakan telah sesuai dengan harapan yang dimiliki masyarakat sehingga bisa dikatakan bahwasanya kualitas pelayanan tersebut sudah baik. Kemudian sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan yang dimiliki masyarakat maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk. Kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan yang menyediakan pelayanan untuk memenuhi harapan dari pengguna layanan dengan konsisten.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap adalah salah satu organisasi penyelenggara publik yang dalam hal ini mempunyai tugas dalam memberikan layanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tentunya akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat, hal tersebut tentunya memiliki timbal balik untuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. Timbal balik tersebut yaitu meliputi suatu kepercayaan masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap, hal itu tentunya akan memberikan citra yang baik terhadap Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap sudah cukup baik hal tersebut dapat dilihat melalui hasil penelitian ini sebagai berikut : 1) Penelitian ini memakai dua variabel yakni variabel bebas atau kualitas pelayanan dan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang

berarti bahwasanya apabila semakin baik kualitas pelayanan administrasi penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap maka akan semakin puas masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut bisa kita lihat pada hasil uji regresi linier sederhana yang dapat diketahui bahwa konstanta yaitu sebesar 7,145 yang berarti bahwasanya nilai konsistensi pada variabel Y yaitu kepuasan masyarakat yaitu sebesar 7,145, kemudian pada koefisien regresi X yaitu kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,441 yang menyatakan bahwasanya ketika terjadi penambahan sebesar 1% terhadap nilai variabel X ataupun kualitas pelayanan maka variabel Y atau kepuasan masyarakat akan bertambah yaitu sebesar 0,441. Kemudian untuk koefisien regresi pada uji regresi linier sederhana tersebut adalah dengan nilai yang positif, oleh karena itu bisa disimpulkan bahwasanya arah dari pengaruh variabel X atau kualitas pelayanan terhadap variabel Y atau kepuasan masyarakat yakni berpengaruh secara positif. Kemudian untuk nilai dari signifikansi yang diperoleh pada hasil uji di atas yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ atau dapat diambil kesimpulan bahwasanya variabel X atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y atau kepuasan masyarakat, hal tersebut dikarenakan apabila nilai signifikansi tidak melebihi nilai probabilitas yaitu 0,05 maka variabel bebas atau kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau kepuasan masyarakat. 2) Besarnya pengaruh kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang diperoleh hasil dari koefisien determinasi (*Adjust R*) sebesar 0,675 yang berarti bahwasanya 67,5% variabel Y atau kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel X yaitu kualitas pelayanan. Kemudian untuk 32,5% dari variabel kepuasan masyarakat adalah dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dibahas pada penelitian yang dilakukan ini. Kemudian selain koefisien determinasi dalam tabel tersebut pun didapatkan besarnya nilai dari hubungan (*R*) atau koefisien korelasi yaitu sebesar 0,821 yang menunjukkan bahwasanya hubungan diantara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (*X*) dengan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kuat karena mendekati nilai 1 dan menjauhi nilai 0.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwasanya apabila semakin baik kualitas pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap maka akan semakin puas masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- (Tawai, Anto, & Rusli, 2020) Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Arsim. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(2),

- 236–245. (2017)
- Junery, M. F., & Asyira, N. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 102–114. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>. (2020)
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku. . (2016)
- Manri, M. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare*. 1–121 . (2021)
- Nisa, L. F. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang. *Emba*, Vol.3(No.4), 1–13. (2019).
- Sinaga, J, O & Hidayat, R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14. (2016).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2021st ed.; M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd., ed.). ALFABETA, CV. (2019).
- Yogi, F., Trihardianto, W., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan paspor terhadap kepuasan masyarakat. *JiSIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 16–20. (2018).
- (Yogi, Trihardianto, Studi, Administrasi, & Tunggadewi, 2018)Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437. (2015).