



KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS TPI SOEKARNO HATTA

Oleh : Ahmad Firdaus, Meirna Milisani, Akka Latifah Jusdienar, Joko Budiraharjo, Yulia
email : ahmadfirdaus@stimaimmi.ac.id

ABSTRACT

The study aims to identify and analyze the impact of passport-making services on public satisfaction at the First-Class Special Immigration Office of Soekarno Hatta. The study uses a quantitative approach and uses descriptive and associative types of research. Associative research questions the relationship between two or more variables. The population in this study is 75 officers of the Immigration Office Class 1 Special TPI Soekarno Hatta. The passport-making service variable (X) has a thitung value of 23,369, and the ttable value for $n = 75$ is 1,992. Thus, the thitting value is greater than the tabular value of 1,992. Therefore, the probability value (significance) = 0,000, and probability 0,000 is below 0.05, so it can be concluded that the passport-making service variable (X) has a positive and significant influence on public satisfaction. The summary model yielded a square R value of 0.882, which indicates that passport-making services (X) had an impact of 88.2% on employee motivation (Y). Other factors not studied by the authors in this study had an influence of 11.8%.

Keywords: passport making service, community satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hal pemberian barang maupun jasa serta berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dan dapat menarik perhatian masyarakat. Karena masyarakat memiliki peran untuk membandingkan standar kepuasan dan kualitas, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Perbandingan antara keyakinan konsumen, atau masyarakat, tentang apa yang akan mereka terima, dan kualitas layanan yang mereka terima sebagai hasil kinerja disebut kepuasan masyarakat. Jika kualitas layanan melebihi harapan masyarakat, kualitasnya dianggap memuaskan dan baik.

Implementasi pelayanan publik yang buruk menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk. Karena tanggung jawabnya dan tuntutan perkembangan, pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik. Meningkatkan pelayanan publik adalah salah satu tugas yang masih belum diselesaikan di Indonesia. Pelayanan publik adalah tempat di mana pemerintah dan warganya berinteraksi, yang menjadikannya penting. peningkatan kualitas layanan

publik yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah. Kita dapat melihat bahwa di negara-negara berkembang, kualitas pelayanan publik sering menjadi masalah karena permintaan pelayanan umumnya jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya. Akibatnya, masyarakat atau penerima layanan sering membahas persepsi tentang "kualitas" yang melekat pada seluruh aspek layanan. Akibatnya, pemerintah harus memberi masyarakat layanan terbaik.

Kantor Imigrasi Kelas I di ibukota provinsi adalah bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas II berada di kabupaten atau kotamadya dan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik. Tugas utamanya adalah membuat kebijakan dan standar teknis terkait imigrasi. Klasifikasi khusus layanan ini mencakup berbagai bentuk izin imigrasi, termasuk visa, izin masuk, pendaftaran orang asing, izin kembali masuk, non-refoulement exits, kartu perjalanan yang dikeluarkan oleh Republik Indonesia, stempel perjalanan, catatan masuk, sertifikat imigrasi, dan perubahan imigrasi.

* Dosen Universitas Mitra Bangsa

** Mahasiswa Universitas Mitra Bangsa *** Mahasiswa Universitas Mitra Bangsa

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Jakarta Barat adalah salah satu unit penegakan teknis di bawah Kantor Regional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta. Kantor Imigrasi Kelas I adalah salah satu kantor imigrasi yang menerima layanan pembuatan paspor, sesuai dengan Bab II Pasal 2 ayat (2) dari Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Ruang pelayanan keimigrasian mencakup tempat pemeriksaan imigrasi, Kantor Imigrasi, Bidang Imigrasi pada Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia (HAM), dan Direktorat Jenderal Imigrasi. Bab 1 ayat 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 menetapkan bahwa keimigrasian berkaitan dengan lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasan pemerintah untuk menjaga kedaulatan negara, yang berarti bahwa pemerintah mengawasi orang yang masuk atau keluar Indonesia untuk menjaga keamanan dan kenyamanan.

Untuk mendapatkan nomor antrian pembuatan paspor dan perpanjangan lima paspor, kita harus mengunduh aplikasi Layanan Paspor Online. Setelah itu, dengan menggunakan akun Google atau Gmail, kita harus mengisi identitas dengan E-KTP yang sesuai.

Hal ini sangat penting untuk mengakui bahwa paspor adalah komponen penting dari prosedur imigrasi. Peran pejabat imigrasi di suatu negara sangat penting, karena mereka memiliki tanggung jawab utama dan akhir untuk mengawasi masuk dan keluarnya individu di dalam negara. Hukum imigrasi menetapkan kriteria untuk menentukan siapa yang memenuhi syarat untuk masuk, yang mengatur penerimaan orang ke suatu negara.

Pemerintah, yang bertindak di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, telah melakukan implementasi Transnasional Travel Document untuk melindungi kedaulatan negara. Dokumen ini berfungsi sebagai mekanisme resmi bagi individu untuk memasuki atau meninggalkan wilayah Indonesia dalam bentuk paspor. Dasar hukum untuk hal ini dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Imigrasi, di mana dinyatakan bahwa paspor Republik Indonesia (selanjutnya disebut paspor) adalah instrumen otoritatif yang diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warganya, memberikan mereka kemampuan untuk berpartisipasi dalam perjalanan internasional selama periode yang ditentukan.

Efektifitas paspor dapat ditingkatkan dengan memasukkan dokumen tambahan yang disebut Paspor Eksekusi Paspor, sebagaimana diperintahkan dalam Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Kehakiman dan Sumber Daya Manusia No. 8 tahun 2014. Undang-undang tersebut berlaku untuk paspor tradisional dan izin perjalanan yang menyertainya yang diberikan pada paspor.

Individu yang berada dalam keadaan terdesak yang meningkat sehubungan dengan mendapatkan paspor dapat memilih untuk menyewa agen layanan, agen perjalanan, perantara, atau fasilitator, meskipun dengan biaya yang relatif lebih tinggi. Potensi untuk mempercepat waktu pemrosesan ada ketika agen layanan, agen perjalanan, perantara, atau Calo terlibat dalam kolaborasi dengan petugas imigrasi untuk memfasilitasi prosedur pengiriman paspor. Pengolahan yang dipercepat ini dapat dilakukan dalam waktu empat hari kerja setelah penyelesaian prosedur wawancara.

Kantor Imigrasi Kelas I memiliki beberapa masalah. Ruang pelayanan pembuatan paspor kurang luas dibandingkan dengan gedung kantor imigrasi Kelas 1. Selain itu, kelengkapan peralatan pembuatan paspor, yang terdiri dari delapan komputer dan delapan kamera, tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pembuatan paspor karena peralatan terus diperbarui. setiap hari, mengurangi kepuasan masyarakat pembuatan paspor.

Kebijakan baru mengharuskan pemohon untuk mendaftar secara online daripada mendaftar secara langsung di Kantor Imigrasi Kelas 1. Masalah lain adalah bahwa nomor dan jam antrian yang sudah ada tidak sesuai dengan waktu pembuatan paspor. Akibatnya, pemohon mungkin tidak tahu tentang perubahan jam antrian karena tidak ada pemberitahuan dari pegawai imigrasi. Ini mengganggu masyarakat.

Kebijakan Direktur Jenderal Imigrasi tahun 2018 mengatur pelayanan WNI, tetapi belum diterapkan dengan baik. Kualitas pelayanan yang buruk disebabkan oleh jam antrian yang tidak sesuai dan staf yang kurang teliti dalam menginput data. Selain itu, kehandalan dan responsif aparat imigrasi terhadap keluhan masyarakat tentang layanan pembuatan paspor kurang begitu baik karena mereka terkesan lambat menanggapi mereka.

Peneliti sebelumnya telah mempelajari temuan penelitian ini dan diterbitkan dalam berbagai media dan tesis ilmiah. Salah satunya adalah hasil penelitian Thomi Adhi Pradana (2018) tentang kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi

Kelas 1. Masalah pembuatan paspor standar yang belum selesai, yang menyebabkan stigma masyarakat bahwa pengawasan dan pelayanan yang kurang baik, adalah fokus penelitian ini. Untuk memastikan bahwa layanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah mengambil langkah-langkah sistematis.

Untuk penelitian ini, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry digunakan sebagai teori, dan metode deskriptif kualitatif digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik, yang terdiri dari peralatan, staf, dan sumber daya komunikasi, masih dalam kondisi yang buruk. Layanan yang akurat dan terpercaya masih kurang. Kepastian ilmu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat semuanya telah dijamin dan dapat diakses dengan baik.

Dan empati, yang mencakup membantu orang berkomunikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan paspor, berjalan dengan baik. Akibatnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa layanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I masih tidak memberikan manfaat yang memuaskan bagi masyarakat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Fokus penelitian sebelumnya pada kualitas pelayanan pembuatan paspor kelas 1 sama dengan fokus penelitian ini. Namun, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif daripada penelitian sebelumnya yang menggunakan metode kualitatif.

Artikel Rahayu, Warsono, dan Yuniningsih (2011) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang memasukkan hasil penelitian sebelumnya. Karena wilayah kerjanya yang luas, Kantor Imigrasi harus melayani banyak orang. Masalah ini menjadi inspirasi untuk penelitian ini. Anda dapat membayangkan berapa banyak pemohon paspor yang perlu dilayani setiap hari. Studi ini menggunakan teori Valarie Zeithaml dan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori ini menunjukkan bahwa manajemen layanan pembuatan paspor dapat menjadi kurang efektif jika terlalu banyak pekerja. Salah satu contohnya adalah jumlah tenaga kerja yang terbatas di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Semarang, meskipun permintaan tinggi setiap hari. Karena banyaknya sistem relasi yang masih digunakan oleh kalangan tertentu untuk menyediakan pelayanan, sistem yang ada akan terganggu. Hal ini juga menyebabkan orang-orang di masyarakat yang menggunakan layanan menerima

berbagai jenis layanan. Pelayanan di Kantor Imigrasi Semarang yang terlalu lama, karena harus menunggu lebih dari tiga jam untuk mendapatkan paspor yang telah dicetak tanpa ada penjelasan dari petugas.

Ada kesamaan dan perbedaan dalam menulis, menurut penelitian yang disajikan di atas. Menggunakan teori Valarie Zeithaml, persamaan yang disebutkan di atas adalah fokus penelitian umum yang berfokus pada kualitas layanan paspor. Perbedaan penelitian di atas dengan peneliti yaitu Metode yang digunakan untuk penelitian ini juga berbeda dengan penelitian di atas peneliti di atas menggunakan metode kualitatif peneliti menggunakan metode kuantitatif dan lokasi peneliti di atas dengan peneliti berbeda, peneliti di atas meneliti Kantor imigrasi di Kota Semarang dan peneliti Kantor imigrasi Kota Administrasi Jakarta Barat.

Untuk mencapai tingkat efisiensi yang diinginkan, pengelolaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam, sangat penting. Akibatnya, setiap organisasi harus memprioritaskan pengelolaan sumber daya manusia terlebih dahulu daripada sumber daya alam karena pengelolaan sumber daya manusia memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengelolaan sumber daya alam.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Pembuatan Paspor

Pemerintah sangat erat berhubungan dengan pelayanan publik karena salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu cara untuk menilai kualitas pemerintah adalah dengan melihat seberapa baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara langsung. Adanya kewajiban adalah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan individu maupun kelompok yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan pelayanan publik. Dalam masyarakat modern, layanan sangat penting karena tidak semua layanan disediakan oleh entitas swasta. Oleh karena itu, adalah tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi persyaratan untuk layanan publik yang tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan swasta.

Pelayanan paspor sangat penting bagi masyarakat karena banyak keinginan masyarakat yang belum terpenuhi. Askara, Mustam, dan Djumiarti (2019) menemukan dalam penelitian mereka berjudul "Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang" bahwa tujuan utama pelayanan adalah meningkatkan kualitas yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas harus

dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Efektivitas layanan bergantung pada biaya dan kesiapan karyawan.

Sinambela (2021:5) Layanan adalah penyediaan layanan (menyelesaikan) kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki minat dalam organisasi sesuai dengan aturan dan protokol dasar.

Kurniawan (2015:6) "Layanan publik" didefinisikan sebagai melayani kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan norma-norma dasarnya.

Surjadi (2019:7) menggambarkan pelayanan publik sebagai upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana dinyatakan oleh Subarsono (2016:142), ada sejumlah variabel yang memengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan oleh birokrasi. Budaya, birokrasi, kemampuan aparat, dan kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan adalah beberapa faktor ini. Kompetensi aparatur birokrasi didasarkan pada tingkat pendidikan, pengalaman kerja bertahun-tahun, dan pelatihan yang diterima. Selain itu, kualitas prosedur dan peralatan yang digunakan akan mempengaruhi kecepatan proses dan kualitas output.

Standar Pelayanan Publik

Untuk menjamin kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan selama proses pengajuan permohonan, standar pelayanan harus dibuat dan ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar ini harus dibuat dan ditetapkan dengan mempertimbangkan jenis, sifat, dan karakteristik pelayanan yang diberikan, serta kondisi lingkungan. Memuaskan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik, menurut Sinambela (2019:6). Untuk mencapai tujuan ini, masyarakat atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) berpartisipasi dalam proses pelayanan publik untuk mendapatkan saran dan masukan serta menumbuhkan kepedulian dan komitmen. Untuk kepuasan, kualitas layanan sangat penting, yang tercermin dalam: Layanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan dan cukup disediakan dan dapat dimengerti. Layanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, dengan mempertimbangkan prinsip efisiensi dan efektivitas. layanan yang dapat mempromosikan peran serta masyarakat dalam mempertahankan pelayanan

publik, memperhitungkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. pelayanan yang tidak mendiskriminasi dilihat dari setiap aspek khususnya suku, ras, agama, kelompok, status sosial dan lainnya. keseimbangan hak dan kewajiban layanan yang mempertimbangkan aspek ekuitas antara penyedia layanan publik dan penerima.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan, menurut Oliver (Supranto, 2021), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterimanya dengan harapannya. Perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan menentukan tingkat kepuasan. Pelanggan akan sangat puas jika kinerja di bawah harapan, sesuai harapan, atau melebihi harapan. Jika tidak, mereka akan sangat kecewa. Pengalaman pelanggan sebelumnya dapat memengaruhi persepsi mereka. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, dan memberikan komentar yang baik.

Kepuasan adalah ketika pelanggan merasakan hasil (atau kinerja) yang memenuhi berbagai harapan mereka. Penilaian subjektif seseorang tentang keadaan emosionalnya sebagai hasil dari kontras prestasi atau hasil yang dirasakan (seperti layanan yang diterima dan pengalaman pribadi) dengan harapan yang diprediksi disebut kepuasan. (Oliver, 2019:61).

Endang (dalam Mamik, 2020:110), kepuasan adalah tingkat perasaan yang muncul sebagai hasil dari kinerja layanan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Sementara Pohan (2017:145) menyatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi atau penilaian setelah menggunakan suatu layanan bahwa layanan yang diberikan setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

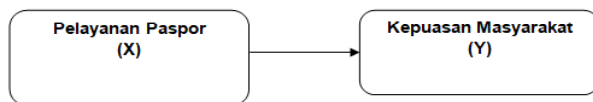
METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif kuantitatif mengumpulkan dan menyampaikan data dalam bentuk angka; namun, mereka juga dapat menggunakan data kualitatif, seperti kata-kata atau kalimat dalam angket, kalimat hasil konsultasi, atau wawancara antara peneliti dan informan.

Sugiyono (2003:47) Kepuasan adalah penilaian subjektif dari keadaan emosional seseorang sebagai hasil dari kontras antara pencapaian atau hasil yang dirasakan (seperti layanan yang diterima dan pengalaman pribadi) dan harapan yang diharapkan:

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Menurut Sugiyono (2019:134), skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang dikumpulkan melalui lift kemudian diubah oleh penulis menjadi bentuk kuantitatif, yaitu dengan menghitung skor jawaban dari pertanyaan yang dijawab responden, di mana penghargaan skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono. (2019:135).

Tabel 1.
Penilaian Skala Likert

Alternatif	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2009:135)

HASIL

Uji Validitas

Pelayanan pembuatan paspor (X)

Kuesioner penelitian variabel pelayanan pembuatan paspor (X) terdiri atas 18 item. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor variabel pelayanan pembuatan paspor (X) dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan pembuatan paspor (X)

Pernyataan	Pelayanan pembuatan paspor (X)		
	r _{hitung}	r _{tabel n = 75}	Keterangan
1	0.655(**)	0,227	Valid
2	0.834(**)	0,227	Valid
3	0.794(**)	0,227	Valid
4	0.826(**)	0,227	Valid
5	0.832(**)	0,227	Valid
6	0.796(**)	0,227	Valid
7	0.691(**)	0,227	Valid
8	0.827(**)	0,227	Valid
9	0.715(**)	0,227	Valid
10	0.675(**)	0,227	Valid
11	0.618(**)	0,227	Valid
12	0.812(**)	0,227	Valid
13	0.719(**)	0,227	Valid
14	0.840(**)	0,227	Valid
15	0.793(**)	0,227	Valid
16	0.566(**)	0,227	Valid
17	0.802(**)	0,227	Valid
18	0.779(**)	0,227	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Tabel yang disediakan menunjukkan bahwa validitas instrumen lengkap dapat disimpulkan dari setiap pernyataan tentang variabel pelayanan pembuatan paspor (X). Kesimpulan ini didasarkan pada pengamatan bahwa nilai r_{hitung} yang dihasilkan jauh melebihi nilai r_{tabel} yang ditetapkan untuk ukuran sampel 75, yaitu 0,227.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Survei variabel kepuasan masyarakat (Y) terdiri dari 18 item. Tabel berikut menampilkan hasil perhitungan korelasi antara skor masing-masing elemen dari pernyataan dan total variable satisfaction score (Y):

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan masyarakat (Y)

Pernyataan n	kepuasan masyarakat (Y)		
	r _{hitung}	r _{tabel n = 75}	Keterangan n
1	0.810(**)	0,227	Valid
2	0.914(**)	0,227	Valid
3	0.802(**)	0,227	Valid
4	0.858(**)	0,227	Valid
5	0.781(**)	0,227	Valid
6	0.902(**)	0,227	Valid
7	0.904(**)	0,227	Valid
8	0.859(**)	0,227	Valid
9	0.878(**)	0,227	Valid
10	0.895(**)	0,227	Valid
11	0.841(**)	0,227	Valid
12	0.910(**)	0,227	Valid
13	0.886(**)	0,227	Valid
14	0.812(**)	0,227	Valid
15	0.788(**)	0,227	Valid
16	0.745(**)	0,227	Valid
17	0.857(**)	0,227	Valid
18	0.767(**)	0,227	Valid

sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk setiap pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat (Y), seluruh instrumen dapat dianggap valid, karena nilai yang dihasilkan jauh lebih besar daripada nilai r_{tabel} yang ada untuk n = 75, yang adalah 0,227.

Uji Reliabilitas

Pelayanan Pembuatan Paspor (X)

Selain uji validitas, instrumen penelitian dalam bentuk angket juga diuji untuk keandalan. uji kredibilitas angket variabel dari pelayanan pembuatan paspor (X) dilakukan menggunakan rumus alpha.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Pelayanan pembuatan paspor (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	18

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel di atas, untuk tes keandalan variabel pelayanan pembuatan paspor (X) dengan nilai rtable dari 0,227, sedangkan pada nilai Alpha Cronbach dari 0,955, sehingga dapat disimpulkan bahwa ralpha positif dan lebih besar atau $0,955 > 0,227$, maka instrumen penelitian pada variabel Paspor Pembuatan layanan(X) adalah Reliable.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Formula alpha digunakan untuk menentukan keandalan variabel kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
kepuasan masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	18

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel yang disediakan, tes keandalan untuk variabel kepuasan asyarakat (Y) menghasilkan koefisien korelasi (rtable) 0,227. Selain itu, koefisien alfa Cronbach dihitung menjadi 0,976. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa koefisien alfa Cronbach (ralpha) adalah positif dan lebih besar dari koefisien korelasi ($0,976 > 0,227$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang berkaitan dengan variabel motivasi kerja pegawai (Y) menunjukkan keandalan yang Reliable.

PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi sederhana menggunakan program komputer Statistical Product and Service Solutions (SPSS) untuk Windows adalah sebagai berikut:

Tabel 6.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.897	2.924		1.675	.098		
	pelayanan pembuatan paspor (X)	1.008	.043	.939	23.369	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat (Y)

Sumber: Hasil olahan data SPSS.

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 4.897 + 1.008X$$

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika variabel pelayanan pembuatan paspor (X) bernilai nol atau kepuasan masyarakat (Y) tidak dipengaruhi oleh pelayanan pembuatan paspor (X), maka rata-rata profitabilitas sebesar 4.897. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel pelayanan pembuatan paspor (X) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat (Y) akan tetap sebesar 1.008.

Hasil Hipotesis

Jika Anda melihat hasil dari tabel koefisien di atas menggunakan perhitungan dari analisis SPSS, maka nilai thitung untuk variabel layanan pembuatan paspor (X) adalah 23.369, sedangkan nilai tabel t untuk $n = 75$ adalah 1.992. Jadi $23.369 > 1.992$, dapat disimpulkan bahwa variabel jasa pembuatan Paspor (X) memiliki pengaruh pada kepuasan masyarakat (Y). Nilai probabilitas (signifikansi) = 0,000. Jadi probabilitas 0,000 di bawah 0.05. Jadi, H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan pembuatan Passport (X), dan variabel kepuasan masyarakat (Y), karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05.

Model Summary

Menurut tabel di atas, model ringkasan menghasilkan nilai R persegi 0,882, yang menunjukkan bahwa layanan pembuatan paspor (X) memiliki dampak 88,2% pada kepuasan masyarakat (Y), sementara 11,8% yang tersisa dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

Tabel 7.
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.939 ^a	.882	.880	5.99643	1.617

a. Predictors: (Constant), pelayanan pembuatan paspor (X)

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan diskusi studi ini tentang "Pengaruh layanan pembuatan paspor pada kepuasan publik di Kantor Imigrasi Khusus Kelas Pertama TPI Soekarno Hatta," kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Nilai thitung untuk variabel pelayanan pembuatan paspor (X) adalah 23,369, sedangkan nilai tabel t untuk $n = 75$ adalah 1,992. Jadi $23,369 > 1,992$, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan pembuatan paspor (X) memiliki pengaruh pada kepuasan masyarakat (Y). Nilai probabilitas (signifikansi) = 0,000. Jadi probabilitas 0,000 adalah di bawah 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan pembuatan paspor (X) pada variabel kepuasan masyarakat (Y), karena nilai probasi lebih kecil dari 0.05.
2. Menurut tabel di atas, model ringkasan menghasilkan nilai R persegi 0,882, yang menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan paspor (X) memiliki dampak 88,2% pada Kepuasan masyarakat (Y), sementara 11,8% yang tersisa dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

REFERENCES

- Aditya, Tjiptjono. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.
- Afandi, Pandi. 2016. Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research. Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2018. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit Refika Aditama
- _____. 2020. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto. 2012. Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktek Penelitian), Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2018. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju
- Kuncoro, Mudrajat. 2011. Metode Kuantitatif. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen: YKPN.
- Kurniawan, Agung. 2015. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Marzuki. 2012. Metodologi Riset. Yogyakarta: Prasetya Widi Pratama.
- Moenir, H.AS. 2019. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2008. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2012. Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oei, Istijanto. 2010. Riset Sumber Daya Manusia. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi.
- Randall S. Schuler dan Susan E. Jackson. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke Enam. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rivai, Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi.1, Cetakan.17 Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2021. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Stephen P. Robbins., Mary Coulter. 2010. Manajemen. Edisi 10. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Subarsono, AG. 2016. Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subekhi. Akhmad & Jauhar Mohammad. 2012. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- _____. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- _____. 2018. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
