

# Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

*by* Nilam Wulandari 1111600055

---

FILE	JURNAL_NILAM_WULANDARI.PDF (156.43K)		
TIME SUBMITTED	13-JUL-2020 11:39AM (UTC+0700)	WORD COUNT	2347
SUBMISSION ID	1356829967	CHARACTER COUNT	22142

## **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya**

**Nilam Wulandari<sup>1</sup>, Dida Rahmadanik<sup>2</sup>, Rachmawati Novaria<sup>3</sup>**

Email: nilamw10@gmail.com, didarahma@untag-sby.ac.id, didanova@untag-sby.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

### ***Abstrak***

*This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Immigration Class I Office Special TPI Surabaya. The research method used is a quantitative method, the sample in this study were 30 respondents who applied for an immigration residence permit. The sampling technique used was accidental sampling and data collection methods using a questionnaire. Analysis of the data used is a quantitative analysis including validity, reliability and hypothesis testing through the T test. Hypothesis testing using the t test shows that the independent variable (X) the quality of service under study proved to significantly influence the dependent variable of community satisfaction (Y).*

**Keywords: Quality, Service, community satisfaction**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang responden yang melakukan permohonan izin tinggal keimigrasian. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel independen (X) kualitas pelayanan yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y).*

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dalam kehidupan sehari-hari pelayanan diibaratkan seperti penjual dan pembeli, penjual sebagai penyelenggara pelayanan yang menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Sedangkan pembeli disini sebagai penerima layanan dari penjual. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan utama pelayanan publik yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau interaksi langsung antar seseorang atau mesin yang menawarkan atau menyediakan keperluan orang lain guna mendapatkan kepuasan pelanggan baik keperluan barang maupun jasa.

Pada saat ini tuntutan masyarakat akan pelayanan publik terus meningkat dan penyelenggara pelayanan diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam perbaikan pelayanan. Upaya dalam peningkatkan kualitas pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan dapat berjalan secara cepat, tepat, murah dan tidak diskriminatif. Menurut Sampara dalam Hardiansyah (2011:35), kualitas pelayanan merupakan pemberian pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pedoman dalam pemberian pelayanan.

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), menungkapkan untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat diukur melalui dimensi kualitas pelayanan yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu: 1) Bukti fisik (*tangibles*) merupakan sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan secara nyata sebagai upaya pemenuhan kepuasan pelanggan.

Bukti fisik meliputi gedung kantor, peralatan kantor, sarana dan prasarana. 2) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan <sup>13</sup>petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat waktu dan dapat dipercaya. 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu perilaku siap siaga dan tanggap dalam memberikan pelayanan dan dapat memberikan pertolongan dengan segera. 4) Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan pegawai/aparatur dalam memberikan kepastian waktu pelayanan, biaya pelayanan dan kepastian penyelesaian pelayanan. 5) Empati (*empathy*) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi seperti bersikap ramah, murah senyum dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintahan harus ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan. Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran mengenai tingkat <sup>2</sup>kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat <sup>11</sup>masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pada era globalisasi sekarang ini pergeseran penduduk dunia dari suatu negara ke negara lain merupakan hal yang sangat biasa baik untuk bekerja, berlibur dan menetap di suatu wilayah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 1 tentang Keimigrasian merupakan hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Pada dasarnya setiap orang asing yang berada di wilayah Indonesia wajib memiliki izin tinggal keimigrasian. Izin tinggal keimigrasian sendiri adalah izin yang

diberikan kepada orang asing (WNA) oleh pejabat Imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada di Wilayah Indonesia. Pada tahun 2019 kemarin Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya telah menerbitkan izin tinggal keimigrasian (ITK) sebanyak 5.063 dari jumlah tersebut kemudian terbagi menjadi beberapa perizininan diantaranya: Izin Tinggal Kunjungan (ITK) sebanyak 1.826 permohonan, kebanyakan permohonan ITK tersebut berasal dari Republik Rakyat Tiongkok (RRT), Korea Selatan (Korsel) dan Thailand. Selanjutnya untuk Izin Tinggal Terbatas (ITS) sebanyak 3.135 permohonan yang berasal dari Republik Rakyat Tiongkok (RRT), Jepang dan Korea Selatan. Sedangkan untuk Izin Tinggal Tetap (ITAP) ada sekitar 102 pemohon yang berasal dari Republik Rakyat Tiongkok, Korea Selatan dan Taiwan.

Dari banyaknya jumlah penerbitan izin tinggal keimigrasian ini dapat disimpulkan bahwa banyak sekali WNA yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya ini. Kedatangan mereka ini kebanyakan didasari oleh pekerjaan dan penyatuan keluarga suami/istri, dan ayah/ibu yang berkewarganegaraan ganda. Dari data yang peneliti dapatkan banyaknya jumlah penerbitan izin tinggal keimigrasian ini tidak lepas dari beberapa permasalahan yang muncul diantaranya yaitu sarana pendukung pelayanan izin keimigrasian berbasis IT masih belum optimal dikarenakan sering adanya gangguan sistem dan adanya ketidakpastian waktu penyelesaian penerbitan izin keimigrasian sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya.

## **KERANGKA TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Sinambela, L.P (2006:6), dalam bukunya reformasi pelayanan publik mengatakan kualitas berasal dari *quality* yang berarti mutu dan kualitas pelayanan berarti sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pelanggan.

Menurut Gasperz dalam Sampara Lukman (2000:9-11) menjelaskan bahwa dasar dari kualitas memiliki beberapa pengertian diantaranya: 1) kualitas terdiri dari keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung ataupun daya tarik kepada pelanggan sehingga menimbulkan rasa kepuasan terhadap pengguna produk. 2) kualitas berarti jauh dari kekurangan dan kerusakan. Jika berbicara mengenai kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah kepuasan dari penerima layanan. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), untuk mengetahui kualitas yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan. Ukuran tersebut selanjutnya dibagi menjadi lima dimensi atau biasa disebut dimensi *Serqual* yang terdiri dari:

#### **Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), dimensi *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Indikator dari dimensi bukti fisik meliputi, penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan tidak berbelit-belit. Unsur terpenting yang dilihat dalam dimensi *tangibles* adalah sarana dan prasarana dan juga peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan.

#### **Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan diatur dalam

standar pelayanan maupun peraturan yang berlaku. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), indikator dimensi *reliability* adalah kemampuan petugas/aparaturnya dalam memberikan jasa pelayanan berupa kecepatan maupun ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan SOP yang berlaku.

#### **Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Dimensi *responsiveness* merupakan daya tanggap aparaturnya yang siap siaga dalam membantu pengguna layanan. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), indikator yang terkandung dalam dimensi *responsiveness* adalah perilaku petugas yang selalu siap siaga dan tanggap dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparaturnya.

#### **Dimensi Jaminan (*assurance*)**

Dimensi *assurance* adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kepastian waktu pelayanan, biaya pelayanan dan kepastian penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku agar pengguna layanan dapat merasa aman dan percaya kepada pemberi layanan. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), indikator yang terkandung dalam dimensi *assurance* adalah kemampuan pegawai/aparaturnya dalam memberikan jaminan waktu, biaya dan kepastian dalam memberikan pelayanan.

#### **Dimensi Empati (*empathy*)**

Dimensi empati merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi seperti bersikap ramah, murah senyum, memahami kebutuhan pelanggan dan peduli terhadap pelanggannya. Kemudian Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), menjabarkan beberapa indikator dalam dimensi empati yaitu, mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun,

petugas melayani dengan tidak bersikap diskriminatif atau membedakan, petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### **KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari hasil pengukuran dengan metode kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. **Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kpuasan masyarakat adalah:** 1) prosedur pelayanan; 2) persyaratan pelayanan; 3) kejelasan petugas pelayanan; 4) kedisiplinan petugas pelayanan; 5) tanggungjawab petugas layanan; 6) kemampuan petugas pelayanan; 7) kecepatan pelayanan; 8) keadilan mendapat pelayanan; 9) kesopanan dan keramahan petugas; 10) kewajaran biaya pelayanan; 11) kepastian biaya pelayanan; 12) kepastian jadwal pelayanan; 13) kenyamanan lingkungan; 14) keamanan pelayanan.

### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Adapun Jangka waktu penelitian ini dipersingkat selama kurang dari 2 (dua) minggu terhitung sejak 08 Juni 2020 – 22 Juni 2020. Variabel penelitian yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan sebagai independen variabel (X) dan kepuasan masyarakat sebagai dependen variabel (Y). Penelitian ini



menggunakan skala *Likert* dengan 5 pilihan jawaban. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 30 orang responden yang telah melakukan permohonan izin tinggal keimigrasian Kelas I Khusus TPI Surabaya.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan perangkat lunak *Statistic Program Social Science* (SPSS) versi 16.0. Analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Uji *Validitas*, Uji *Reliability* dan Uji *T(t test)*. Uji *Validitas* digunakan untuk menguji tingkat kebenaran dari seluruh indikator dalam kuesioner dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*. Uji *Reliability* untuk data hasil kuesioner ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) untuk menilai konsistensi dan kehandalan pada seluruh indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini. Uji *T* digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) dan hipotesis Nol ( $H_o$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Subyek Penelitian**

Subyek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang dan melakukan pelayanan permohonan/perpanjangan izin tinggal keimigrasian di Kantor Imigrasi Surabaya sebanyak 30 orang untuk dijadikan sampel penelitian. Gambaran umum subyek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik meliputi jenis kelamin, pekerjaan responden dan jenis pelayanan perizinan yang sedang diurus, dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase%</b>
Laki-laki	25	83,3, %
Perempuan	5	16,7 %
Total	30	100 %
<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase%</b>
Penanam Modal Asing (PMA)	6	20%

Pegawai Swasta	21	70%
Wirausaha	1	3%
Mahasiswa/Pelajar	1	3%
Tidak Bekerja	1	4%
<b>Jenis Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase %</b>
ITAS	19	63 %
ITAP	11	37 %
ITK	0	0 %
Jumlah	30	100%

*Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2020*

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa responden yang datang untuk melakukan permohonan/perpanjangan izin tinggal keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya, terbanyak adalah yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang responden dengan presentase 83,3% dengan jenis pekerjaan terbanyak adalah mereka yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 21 orang responden dengan presentase 70%. Adapun jenis pelayanan terbanyak yaitu pada pelayanan ITAS (ijin tinggal terbatas) yaitu sebesar 63%.

### **Tanggapan Responden**

*Tabel 2. Tanggapan Responden*

<b>Indikator Variabel</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Mean</b>
Bukti Fisik	127	4,23
Kehandalan	128	4,26
Daya Tanggap	120	4,00
Jaminan	128	4,26
Empati	116	3,86
Kepuasan Masyarakat	135	4,5

*Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2020*

Hasil dari tabel 2 di atas dapat diuraikan sebagai berikut: 1) rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan bukti fisik yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah sebesar 4,23 yang menyatakan sangat setuju. Bahwa kondisi fasilitas fisik yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dirasakan sangat baik oleh masyarakat dalam

memproleh pelayanan. Responden menganggap bahwa fasilitas dan keadaan fisik yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya menunjang dan memadai dalam melayani mereka. 2) Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kehandalan adalah sebesar 4,26 yang menyatakan sangat setuju. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap kemampuan petugas/aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) Rata-rata tanggapan responden yang berkaitan dengan daya tanggap adalah sebesar 4,00 yang menyatakan setuju. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap bahwa petugas/aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya memiliki sikap yang tanggap dalam membantu/memberikan pelayanan. 4) Rata-rata tanggapan responden yang berkaitan dengan jaminan adalah sebesar 4,26 menyatakan sangat setuju. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap bahwa petugas/aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dapat memberikan kepastian waktu, biaya dan pelayanan. 5) Rata-rata tanggapan responden yang berkaitan dengan empati adalah sebesar 3,86 menyatakan setuju. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap bahwa petugas/aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian pribadi seperti ramah, murah senyum, dan memahami kebutuhan pelanggan. 6) Rata-rata tanggapan responden yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 4,5 yang menyatakan sangat setuju bahwa pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya sesuai dengan yang mereka harapkan.

Adapun hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Sebagai langkah awal dalam pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu mencari t tabel dengan rumus sebagai berikut:

$$df = n - k$$

Keterangan:

df = derajat kebebasan

n = banyaknya sampel

k = jumlah variabel yang diteliti (variabel bebas dan variabel terikat)

Dalam penelitian ini nilai  $df = 30 - 2 = 28$  dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) 5% dan diketahui nilai t hitung sebesar 1,70113. Hipotesis diterima jika nilai t hitung > tabel dapat dilihat seperti berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.309	.494		4.670	.000
Kualitas_Pelayanan	.404	.116	.551	3.495	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil output diatas diketahui bahwa variabel X (kualitas pelayanan) t hitung sebesar 4,670 dengan demikian t hitung > t tabel (4,670 > 1,701) dengan tingkat signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ), yang secara statistik variabel X (kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel Y (kepuasan masyarakat) atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun keberhasilan dalam memberikan kepuasan masyarakat tidak terlepas dari faktor pendukungnya yaitu sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Surabaya saat ini. Dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan harus selalu memperhatikan sumber daya manusia yang ada. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya sumber daya manusia yang ada saat ini dirasakan cukup memadai karena sudah hampir seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus

TPI Surabaya handal dan kompeten. Namun, dibalik keberhasilan tersebut tidak lepas juga dari faktor penghambatnya yaitu masih seringnya terjadi gangguan sistem/jaringan sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan dan positif. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel yaitu  $4,670 > 1,701$  dengan tingkatan signifikansi  $0,00 < 0,05$  atau hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kondisi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hal ini dapat dilihat berdasarkan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sudah bisa dikatakan sangat baik dalam proses pemberian pelayanan. Hasil penelitian menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dalam memberikan pelayanan permohonan izin keimigrasian sudah berjalan dengan baik dari hasil penyebaran angket kepada pengguna layanan izin tinggal keimigrasian ditemukan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Keberhasilan tersebut tidak lepas dari faktor pendukungnya yaitu sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Surabaya saat ini. Dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan harus selalu memperhatikan sumber daya manusia yang ada. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya sumber daya manusia yang ada saat ini dirasakan cukup memadai karena sudah hampir seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya handal dan kompeten. Namun, dibalik keberhasilan tersebut tidak lepas juga dari faktor penghambatnya yaitu masih

seringnya terjadi gangguan sistem/jaringan sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat.

## **SARAN**

Dari kesimpulan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya kepada masyarakat pengguna layanan izin tinggal keimigrasian. Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya serta menambahkan fasilitas yang dirasa masih kurang. Selalu melakukan perawatan atau pemeliharaan secara rutin pada sarana dan prasarana dengan periode waktu tertentu agar sarana dan prasarana dapat berfungsi secara maksimal.
2. Sebaiknya dalam memberikan pelayanan izin tinggal keimigrasian selalu mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, hal ini dimaksudkan agar pemohon layanan selalu mendapatkan kepastian pelayanan dan menimbulkan kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengatasi seringnya gangguan sistem sebaiknya pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI membuat cadangan pusat data sendiri sehingga tidak bergantung pada pusat data yang ada di Kantor Imigrasi Jakarta.

## **REFRENSI**

Hardianansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.  
Dipetik Maret 25, 2020, dari JPAP: <http://www.jurnal.untag-sby.ac.id>
- Ratminto, Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Dipetik Maret, 25, 2020, dari Jurnal Goveransi: <http://ojs.unida.ac.id>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta. Dipetik Maret 05, 2020 dari: <http://www.pelayanan.jakarta.go.id>
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Lembaran Negara RI Nomor 52. Sekretariat Negara. Jakarta. Dipetik Maret 09 Maret, 2020 dari: <http://www.indonesianembassy.org>.
- Republik Indonesia. (2014). Peraturan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Peblik. Berita Negara RI Nomor 616. Kementerian PANRB. Jakarta. Dipetik Juni 25, 2020 dari <https://www.jdih.menpan.go.id>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Wijayanto. (2020, Januari 3). *Radar Surabaya*. Dipetik Maret 10, 2020, dari Radar Surabaya.ID: <http://www.radarsurabaya.jawapos.com>

# Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

## ORIGINALITY REPORT

%**9**

SIMILARITY INDEX

%**8**

INTERNET SOURCES

%**3**

PUBLICATIONS

%**9**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</b> Internet Source	% <b>2</b>
<b>2</b>	<b>es.scribd.com</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universitas Terbuka</b> Student Paper	% <b>1</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Udayana University</b> Student Paper	% <b>1</b>
<b>5</b>	<b>tanjunguban.imigrasi.go.id</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>6</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>7</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>8</b>	<b>eprints.uns.ac.id</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>9</b>	<b>blog.binadarma.ac.id</b> Internet Source	<% <b>1</b>



10

[ejournal.stiesia.ac.id](http://ejournal.stiesia.ac.id)

Internet Source

<% 1

11

[repository.usu.ac.id](http://repository.usu.ac.id)

Internet Source

<% 1

12

Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Student Paper

<% 1

13

[ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)

Internet Source

<% 1

14

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Student Paper

<% 1

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF