

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok

Nabilla Evanda¹, Inti Krisnawati^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ nabillaevanda@gmail.com; ² krisnawatiinti@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 2023-03-21

Revised : 2023-03-30

Accepted : 2023-03-30

Keywords

service quality ;
customer satisfaction ;
Paspor ;

ABSTRACT

Good service quality is crucial and very influential; without the right service, a product will be less attractive to consumers. This study used quantitative research methods with the aim of knowing the effect of service quality in terms of tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction at the Immigration Office Class II Non TPI (immigration checkpoint) of Depok. The population in this study were all consumers of the Immigration Office Class II Non TPI (immigration checkpoint) of Depok, totaling 23,319 applicants, with a sample of 100 respondents who wanted to apply for a passport. Sampling was done through the distribution of questionnaires. The results showed that the R square value was 0.473 (squaring of the correlation coefficient), or $(0.688 \times 0.688 = 0.473)$. R square can be called the coefficient of determination which in this case means that 47.3% of the value of service quality is influenced by the value of customer satisfaction. With these results it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Paspor merupakan dokumen utama yang dibutuhkan oleh setiap orang yang ingin bepergian ke luar negeri, baik untuk berwisata ataupun urusan pekerjaan. Alasannya karena pemerintah di negara tujuan perlu melakukan verifikasi terhadap identitas dan kewarganegaraan setiap pendatang. Paspor biasanya harus ditunjukkan beberapa kali jika akan bepergian dengan menggunakan pesawat melintasi perbatasan negara. Begitu juga saat bepergian menggunakan alat transportasi darat lintas negara. Selain itu, paspor juga diperlukan untuk proses *check in* di hotel bagi tamu asing, sebagai pengganti kartu identitasnya di setiap negara yang didatangi, di mana mereka umumnya diminta menyerahkan paspor yang asli dan masih berlaku.

Semua orang yang memiliki kepentingan untuk pergi keluar negeri perlu untuk membuat paspor, sebagai identitas diri yang berlaku universal di semua negara. Oleh sebab itu, prosedur dalam pembuatan paspor seharusnya bersifat sistematis dan logis yaitu menjelaskan dari tahap awal sampai dengan akhir penyelesaian pekerjaan. Pekerjaan tersebut umumnya berkesinambungan antara satu bagian dengan bagian yang lain sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Ini yang membuat terjaganya konsistensi sebuah rangkaian kerja. Prosedur standar dalam pekerjaan harus dijabarkan sebaik mungkin dengan penjelasan yang detil mengenai apa saja tugas yang harus dikerjakan pada tiap bagian, berapa lama waktu yang diberikandalam penyelesaian dan bagaimana arah kegiatan tersebut.

Kantor imigrasi merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam menerbitkan paspor di Indonesia. Proses dalam mencapai modernisasi pelayanan paspor yang diberlakukan di setiap Kantor Imigrasi saat ini sedang ditingkatkan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi bagi pemohon sebelumnya dirasakan terlalu birokratis, rumit, berbelit-belit, panjang, dan tidak hemat waktu. Kesan buruk ini merupakan hambatan sekaligus tantangan yang harus dibenahi. Dengan adanya kemudahan yang kini diberikan kantor Imigrasi, diharapkan dapat meningkatkan minat konsumen untuk mengurus sendiri paspor yang diajukan tanpa melibatkan pihak ketiga.



Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, di mana dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan seharusnya menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok terkait kualitas pelayanan adalah masih kurangnya spontanitas petugas dalam menyelesaikan masalah dan kesulitan pemohon. Selain itu ada juga masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu kurangnya kemampuan petugas dalam menunjukkan keramah-tamahan, kemampuan untuk meyakinkan dan meraih kepercayaan konsumen, serta masih kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi).

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 :164), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Dalam menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang di berikan. Pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih 2010:175), meliputi: bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kepuasan Konsumen

Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja di mana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan tersebut. Dimensi untuk kepuasan konsumen menurut Rizal Kurniawan (2015:41) adalah kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis, dan tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa instrumen kuesioner terhadap 100 responden sebagai sampel yang mewakili populasi dari pelanggan atau konsumen yang datang mengurus pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Depok.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian **uji validitas** menggunakan program komputer IBM SPSS versi 21, suatukuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan sebaliknya jika nilai r_{hitung} kurang dari nilai r_{tabel} maka nilai tersebut tidak valid. Dalam penelitian ini nilai r_{tabel} untuk 100 sampel adalah 0,254 dan hasil pengujian validitas untuk kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen

memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,254 yang dapat diartikan bahwa semua *instrument* pernyataan kedua variabel valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen melebihi nilai kriteria yang dapat diartikan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	22	0,5	Reliabel
Kepuasan Konsumen	5	0,5	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data primer SPSS 21

Uji Normalitas

Tabel 2. Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34432033
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.098
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.033
Asymp. Sig. (2-tailed)		.237

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil perhitungan data SPSS 21.0

Pengujian selanjutnya adalah melihat tingkat normalitas data di mana dalam penelitian ini melalui uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan SPSS 21.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai pada baris *Asymp.Sig. (2-tailed)* lebih dari 5% (0,05) maka data tersebut berdistribusi normal. Berdasarkan Uji *Kolmogorov-Smirnov* di atas, variabel menunjukkan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* lebih besar daripada 0,05 yaitu $0,237 > 0,05$ sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi di antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance* mendekati 1 sedangkan nilai VIF di sekitar angka 1 dan tidak melebihi 10.

Tabel 3. Hasil Pengujian Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.376	.329		4.187	.000		
X	.710	.076	.688	9.385	.000	1.000	1.000

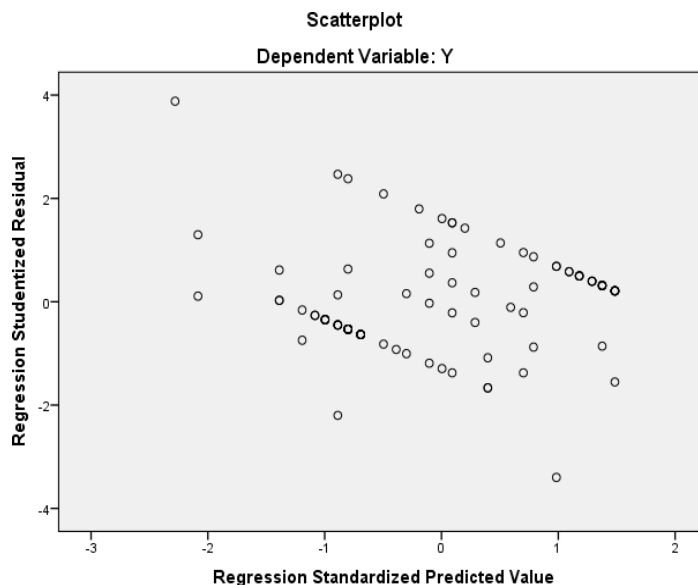
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer SPSS 21

Hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan nilai *Tolerance* $1.000 > 0,10$ dan nilai *VIF* $1.000 < 10.00$. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari $> 0,10$ artinya tidak terjadi Multikolinieritas dan jika nilai *VIF* lebih kecil dari < 10.00 artinya tidak terjadi multikolinieritas. Maka dapat disimpulkan data di atas menunjukkan nilai *tolerance* $1.000 > 0.10$ sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Adapun grafik hasil pengujian Heteroskedastisitas menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer SPSS 21

Hasil analisis pada gambar di atas menunjukkan bahwa titik – titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya Heteroskedastisitas pada model.

Uji Autokolerasi

Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Tabel Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.688 ^a	.473	.468	.346	1.853

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas nilai *Durbin Watson* sebesar 1.853, pembanding menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 100 (n), dan jumlah variabel independen 1 (k=1), maka di tabel *Durbin Watson* akan didapat nilai du sebesar 1,6944. Karena nilai DW 1.853 lebih besar dari batas atas (du) 1,6944 dan kurang dari $4 - 1,6944 = 2.3056, 2.3056 > 1.853 > 1,6944$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.468	.346

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer SPSS 21

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel di atas nilai kolerasi adalah 0,688. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel di atas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 0,473. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 47,3% terhadap variabel Y (kepuasan konsumen).

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Koefisien Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.376	.329		4.187	.000
1 Kualitas Pelayanan	.710	.076	.688	9.385	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer SPSS 21

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 1.376 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,710. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=1.376+0,710X$.

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 1.376. secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kualitas pelayanan 0, maka *coping stress* memiliki nilai 1.376. Selanjutnya nilai positif (0,710) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan konsumen) adalah searah, di mana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,710.

Uji t

Tabel 7. Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.376	.329		4.187	.000
1 Kualitas Pelayanan	.710	.076	.688	9.385	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer SPSS 21

Hasi uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar $9,385 > t$ tabel $0,254$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ jadi H_1 diterima, kualitas pelayanan (X) artinya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pembahasan

Berdasarkan perhitungan dari hasil penelitian di atas, maka peneliti melakukan pembuktian untuk mengetahui besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan dari hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan, pada variabel kualitas pelayanan didapat hasil rata-rata sebesar $4,32$, di mana untuk hal ini dapat dinilai baik,

Sayangnya masih ada 8 indikator yang nilainya berada di bawah rata-rata. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor imigrasi kelas II non TPI Depok harus ditingkatkan kembali dikarenakan masih ada beberapa indikator yang masih berada di bawah rata-rata. Namun ada beberapa hasil respon positif dari rekapitulasi variabel kualitas pelayanan, yang di atas nilai rata-rata sebesar $4,32$ ada 14 indikator, Sementara untuk Rekapitulasi Kepuasan Konsumen, terdapat 2 indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata ($4,44$), dan 3 indikator yang memiliki nilai di atas rata-rata ($4,44$).

Selain itu, peneliti juga menganalisa uji t dan uji koefisien determinasi. Dari hasil uji tersebut peneliti mendapatkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa t hitung sebesar $9,385 > t$ tabel $0,254$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Nilai Koefisien Determinasi yang diperoleh adalah $0,473$ sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh sebesar $47,3\%$ terhadap variabel Y (kepuasan konsumen), sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini.

Dari hasil observasi peneliti pada saat melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok, para petugas terlihat berseragam rapih, bersikap sopan dan ramah di masing-masing divisi. Fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok juga bagus dan terhitung nyaman bagi pemohon yang ingin membuat paspor.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Depok. Dan, variabel bebas X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh sebesar $47,3\%$ terhadap variabel Y (kepuasan konsumen), sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, pada variable kualitas pelayanan didapat hasil rata-rata sebesar $4,32$, yang dinilai baik, namun sayangnya masih ada delapan indikator yang nilainya berada dibawah rata-rata dalam penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dari Petugas Kantor Imigrasi. Jadi saran dari penulis yaitu untuk petugas yang khusus melayani konsumen dalam pembuatan paspor sebaiknya diberikan pelatihan-pelatihan khusus dalam menangani konsumen, sehingga dalam pelayanan pembuatan paspor petugas menjadi lebih cermat, lebih teliti, lebih cepat, dan mampu melayani konsumen dalam pembuatan paspor secara lebih baik lagi.

Terkait variabel kepuasan konsumen, terdapat dua indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata $4,44$, yaitu kemungkinan pemohon akan memperpanjang paspor lagi di Kantor Imigrasi Depok, maksudnya yaitu tidak diketahui apakah konsumen akan kembali ke kantor imigrasi depok untuk memperpanjang paspor. Oleh karena itu, sejak dari awal melayani konsumen, petugas harus bisa meraih kepercayaan konsumen, dan terus memberikan pelayanan yang baik dan ramah agar konsumen mau kembali lagi untuk memperpanjang paspor di Kantor Imigrasi Depok.

Pemohon juga dapat memberikan ide-ide yang baik demi meningkatkan layanan jasa di Kantor Imigrasi Depok. Jadi sebaiknya petugas juga memberikan kesempatan pemohon untuk mengisi kuesioner tanpa harus menyebutkan nama. Kuesioner dapat diberikan kepada setiap pemohon yang sudah selesai dalam pembuatan paspor, atau petugas dapat meletakkan kotak saran yang bisa terlihat dan terjangkau oleh pemohon agar pemohon bisa langsung menyampaikan ide-ide atau keluhan mereka ke petugas sehingga petugas dapat terus memperbaiki diri sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

REFERENSI

Buku:

- Fandy, Tjiptono. 2011. *ServiceManagement Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta:Andi.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. JawaTengah: PT Nasya Expanding Management.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller.2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta
- Gamal. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta : Andi.

Jurnal:

- Dr. Gülmira Kerim, A. A. (2019). The Impact of Service Quality to Customer satisfaction in the Corporate Banking: An Application on Bank in Kazakhstan. *THE INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS & MANAGEMENT* , 226-235.
- Efendi Panjaitan Januar, Ai Lili Yuliati (Jurnal Manajemen Vol.11 No.2, September 2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*.
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor PertahananKota Surabaya II. Volume 2, Nomor 1, Januari 2014 , 1-10*.
- Hadiyati, E. (2014). *Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. Vol. 6, No. 6 2014 , 104-11*