

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASPOR  
TERHADAP KEPUASAN PEMOHON DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I TPI MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh :**

**GABRIELLA RIBKA DAVID  
NIM : 21 053 135**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2025**

Gabriella Ribka David, NIM. 21053135. 2024 “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado** “. Prodi Manajemen Bisnis D4, Politeknik Negeri Manado, Skripsi 2024. Di bawah bimbingan Jacob Tateol S. Makapedua, Se, MTDev dan Grace Joice S.N. Rumimper, SH.,MH.,MM.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam menunjang kepuasan masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen keimigrasian seperti paspor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dimana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pemohon paspor yang telah menerima layanan di kantor tersebut. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan 5 dimensi Servqual, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon, baik secara simultan maupun parsial. Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pemohon adalah responsiveness, yang mencerminkan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek ketanggapan, dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pemohon paspor. Dengan demikian, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada pelatihan petugas, penyediaan sarana yang memadai, serta optimalisasi sistem pelayanan digital demi memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang prima.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemohon, Paspor, Imigrasi, Servqual**

Gabriella Ribka David, NIM. 21053135. 2024. "***The Influence of Passport Service Quality on Applicant Satisfaction at the Immigration Office Class I TPI Manado.***" D4 Business Management Study Program, Politeknik Negeri Manado, Undergraduate Thesis 2024. Under the supervision of Jacob Tateol S. Makapedua, SE., MTDev and Grace Joice S.N. Rumimper, SH., MH., MM.

### ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the influence of passport service quality on applicant satisfaction at the Immigration Office Class I TPI Manado. The background of this research is based on the importance of quality public services in supporting public satisfaction, especially in the processing of immigration documents such as passports. This research uses a quantitative approach with a survey method, in which data were obtained through the distribution of questionnaires to passport applicants who had received services at the office. The service quality variable was measured based on 5 Servqual dimensions: tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data analysis technique used was multiple linear regression with the help of SPSS software. The results showed that all dimensions of service quality had a positive and significant effect on applicant satisfaction, both simultaneously and partially. The most dominant dimension influencing applicant satisfaction was responsiveness, which reflects the speed and accuracy of officers in providing services. These findings indicate that improving service quality, especially in terms of responsiveness, can significantly increase passport applicant satisfaction. Therefore, it is recommended that the Immigration Office Class I TPI Manado continue to improve service quality by focusing on staff training, providing adequate facilities, and optimizing digital service systems to meet public expectations and deliver excellent public service.*

***Keywords: Service Quality, Applicant Satisfaction, Passport, Immigration, Servqual***

## MOTTO

“ Ketekunan adalah kunci Kesuksesan”

“ Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah DIA dalam segala lakumu, maka IA akan meluruskan jalanmu“

( Amsal 3 : 5-6 )

“ Karena TUHANLAH yang memberikan Hikmat, dari mulutNya datang pengetahuan dan kepandaian “

( Amsal 2 : 6 )

“ Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar, karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya “

### **Kupersembahkan karya ini untuk :**

*Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak-nya yang lemah.*

*Untuk papa dan mama serta kakak terkasih, terima kasih banyak, atas cinta tanpa syarat, telah menjadi ruang aman ketika saya takut, semua Doa dan motivasi yang selalu menguatkan, dan pengorbanan tanpa kata lelah.*

*Kepada sahabat” tercinta, indiva,keren,wulan,cici, terima kasih sudah mau berjuang bersama, teman seperjuangan mourin, terima kasih kalian telah menjadi bagian terbaik dari perjalanan hidup saya, terima kasih telah berjuang bersama, suka-duka bisa dilewati bersama semasa perkuliahan ini, berharap kedepanya bisa bertumbuh dan berkembang bersama, jangan melupakan satu sama lain.*

*Untuk keluarga besar, oma nina - opa polos terima kasih banyak sudah bertahan sampai saat ini bisa melihat saya sanpai dititik ini, terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang sangat besar diberikan kepada saya.*

*Kepada saudara-saudaraku terkasih, terima kasih atas canda dan tawa, kehangatan yang diberikan kepada saya, dukungan moral dan material yang membuat saya semangat selalu dalam menjalani perkuliahan ini.*

*Tiap kata dalam karya ini tercipta karena doa dan cinta kalian, semoga karya sederhana ini mampu mencerminkan rasa terima kasihku dan menjadi bukti bakti serta harapan untuk membuat kalian bangga.*

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Gabriella Ribka David telah  
disetujui untuk diuji

Manado, 15 September 2025

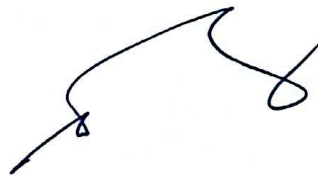
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



**Jacob Tateol S. Makapedua, SE, MTDev**  
NIP.196501211990031001

Dosen Pembimbing 2,



**Grace Joice S.N. Rumimper, SH.,MH.,MM**  
NIP.197611042002122002

Ketua Panitia,



**Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si**  
NIP. 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASPOR TERHADAP  
KEPUASAN PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI  
MANADO**

Oleh


**GABRIELLA RIBKA DAVID**

NIM. 21 053 135

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal , 18 September 2025


Ketua/Penguji 1,

  
**Jacob Tateo S. Makapedua , SE. MTDev**  
NIP. 196501211990031001

Penguji 2,



  
**Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si**  
NIP. 197307222002122001

Penguji 3,

  
**Muhammad Kapa Bakary, SE, M Si**  
NIP. 196408021994031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

  
**Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si**  
NIP. 197209152002122001

 <b>POLITEKNIK NEGERI MANADO</b> 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gabriella Ribka David  
 NIM : 21053135  
 Jurusan : Administrasi Bisnis  
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado,      September 2025

Yang membuat pernyataan,



**Gabriella Ribka David**  
 NIM. 21053135

## BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Gabriella Ribka David  
NIM : 21053135  
Tempat, Tanggal Lahir : Bunaken, 14 Desember 2003  
Alamat : Bunaken, Lingkungan 2, Kec Bunaken Kepulauan  
Nama Ayah : Ronny David  
Nama Ibu : Surry Takasihaeng  
Alamat Orang Tua : Bunaken, Lingkungan 2, Kec Bunaken Kepulauan  
Daerah Asal : Kec Bunaken kepulauan, Prov. Sulawesi Utara  
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor Terhadap  
Kepuasan Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas I  
TPI Manado.”  
Dosen Pembimbing : 1. Jacob Tateol S. Makapedua,SE.MTDev.  
2. Grace Joice S.N. Rumimper, SH.,MH.,MM  
Dosen Penguji : 1. Jacob Tateol S. Makapedua,SE.MTDev.  
2. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si  
3. Muhammad Kapa Bakary, SE,M Si  
Waktu Pelaksanaan Skripsi : Kamis, 18 September 2025



Manado, 18 September 2025

Mahasiswa,

**Gabriella Ribka David**

NIM. 21053135

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya sehingga proses penyusunan skripsi ini bisa selesai dengan tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuan skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen, Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis menyadari bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini, yakni:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian,SH.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele,SE.,M.Si sebagai wakil Direktur Bidang keuangan dan Umum.
4. Rudolf Estefanus Golioth Mait,ST.,MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P.T.Makinggung,SE.,MSi sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama dan Ketua Panitia Proposal dan Skripsi tahun 2025 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
6. Diana R. S. Maramis SE.,M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Jacob Tateol S. Makapedua, SE, MTDev sebagai Dosen Pembimbing 1.

9. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekertaris Panitia Proposal dan Skripsi tahun 2025 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
10. Grace Joice S. N. Rumimper, SH.,MH.,MM sebagai Dosen Pembimbing 2.
11. Orang tua Mama, Papa, Kakak, Sahabat, Teman dan keluarga, yang telah memberikan motivasi dan semangat, serta dukungan dalam penyelesaian proposal penelitian ini.
12. Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini, saudara bersaudara, pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
13. Diri sendiri, Ya kamu berhasil terima kasih sudah berjuang, bertahan sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih jika adanya koreksi dan saran yang diberikan yang bersifat membangun guna untuk penyempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Tuhan Yesus Kristus melimpahkan segala karunia dalam segala rencana, tugas dan usaha kita dalam menggapai cita-cita di masa depan.

Manado, 18 September 2025

Penulis,



**GABRIELLA RIBKA DAVID**

NIM. 21053135

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAM SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BIOGRAFI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Dan Manfaat.....	6
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.5.2 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pemohon.....	10
2.1.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pemohon .....	11
2.1.4 Tinjauan Pustaka .....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	19
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Populasi dan Sampel .....	20

3. 5 Definisi Operasional Variabel .....	22
3. 6 Metode Analisis.....	22
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	23
3.6.2 Analisis Instrumen Jawaban Responden.....	23
3.6.3 Total Skor.....	24
3.6.4 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas .....	25
3.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.6 Analisis Korelasi .....	30
3.6.7 Pengujian Hipotesis .....	31
3.6.8 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	35
3.6.9 Pengujian Hipotesis.....	35
3.6.10 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	38
4.1.2 Visi, Misi dan Logo .....	42
4.1.3 Sumber Daya Perusahaan .....	44
4.1.4 Tugas Pokok dan Tanggung Jawab .....	44
4.1.5 Struktur Organisasi Instansi.....	47
4.2 Hasil Analisis .....	47
4.2.1 Deskripsi Responden .....	47
4.2.2 Hasil Analisis Deskripsi.....	50
4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden .....	52
4.2.4 Skor Total untuk Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, dan Kinerja Karyawan .....	55
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi linear Sederhana.....	62
4.2.6.1 Analisa korelasi.....	62
4.2.6.2 Analisa Regresi Linear Sederhana .....	63
4.2.7 Pengujian Hipotesis Uji t .....	65
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon .....	66
4.4 Implementasi .....	67

4.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Di Kantor.....	67
Imigrasi Kelas I TPI Manado.....	67
4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	72
4.4.3 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pemohon puas Pemohon (Y) .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	13
3.1	Definisi operasional variabel.....	22
3.2	Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden.....	24
3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	31
4.1	Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan pemohon (Y) .....	51
4.2	Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata –Rata Skor Jawaban .....	53
4.3	Instrumen Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.....	54
4.4	Instrumen Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.....	55
4.5	Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kualitas pelayanan (X).....	56
4.6	Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kepuasan Pemohon (Y).....	57
4.7	Rangkuman Uji Independen Antara Variabel (X) Dengan (Y).....	61
4.8	Analisis Statistik Model Summary.....	63
4.9	Analisis Statistik Coefficients.....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Berpikir .....	17
2.2	Paradigma Penelitian .....	18
4.1	Logo Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.....	43
4.2	Struktur Organisasi Kantor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado ....	47
4.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....	49
4,5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia .....	49
4.6	Total Skor kualitas pelayanan (X).....	56
4.7	Total Skor kepuasan pemohon (Y) .....	57
4.8	Grafik Dan Histogram Korelasi Dan Regresi.....	60
4.9	Model Implementasi Kualitas Pelayanan (X) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pemohon (Y) .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Kusioner Penelitian .....	81
2	Pernyataan Kusioner.....	82
3	Skor Kualitas Pelayanan.....	83
4	Skor Kepuasan pemohon.....	84
5	Total Skor (X) dan (Y) .....	85
6	Tabel Nilai T .....	86
7	Tabel Statistik R .....	89

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi saat ini, seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya taraf kehidupan manusia, Bagi para pemasar, tanggung jawab mereka tidak hanya terbatas pada peningkatan kualitas produk, tetapi juga mencakup peningkatan mutu pelayanan. Hal ini penting agar mereka dapat unggul dalam persaingan. Kunci utama untuk meraih kemenangan dalam kompetisi terletak pada kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis kepada klien atau pemohon. Pelayanan publik sendiri sangat penting dalam hal ini salah satu fungsi utama dari pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah, sebagai penyelenggara negara, memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang prima, cepat, tepat, jelas, dan akuntabel kepada semua warga negara. Pelayanan pemerintah tidak hanya mencerminkan kinerja sebuah instansi, melainkan juga menjadi wajah dari birokrasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Dalam konteks Indonesia yang sedang gencar melakukan reformasi birokrasi, Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Administrasi keimigrasian, terutama penerbitan paspor, adalah salah satu jenis pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat. Setiap warga negara yang Berniat melakukan perjalanan ke luar negeri, baik untuk tujuan pendidikan maupun pekerjaan, memiliki paspor yang sangat penting. ibadah, maupun pariwisata. Oleh karena itu, kualitas pelayanan paspor yang diselenggarakan oleh

kantor imigrasi menjadi tolok ukur sejauh mana pemerintah mampu menghadirkan pelayanan publik yang profesional dan memuaskan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat Indonesia ke luar negeri, permintaan terhadap paspor semakin meningkat dari tahun ke tahun. Data Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa penerbitan paspor mengalami peningkatan signifikan pasca pandemi Covid-19, sejalan dengan dibukanya kembali akses internasional di berbagai negara. Kondisi ini menuntut kantor imigrasi di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I Manado, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan sendiri memiliki berbagai dimensi yang menjadi tolok ukur, di antaranya *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL. Dimensi-dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan paspor mampu memberikan kepuasan kepada para pemohon. Kepuasan pemohon dapat tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan mereka, baik dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia.

Namun pada kenyataannya, pelayanan paspor di berbagai kantor imigrasi masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan pengamatan dan laporan media, permasalahan yang sering muncul antara lain: adanya keluhan pemohon mengenai keterbatasan kuota pendaftaran pembuatan paspor melalui aplikasi M-

paspor(sistem antrian online yang belum optimal), informasi yang jelas bagi pemohon terkait persyaratan dan kelengkapan dokumen pembuatan paspor, dan juga masih terdapat keluhan pemohon mengenai keterlambatan dalam proses pencetakan paspor. Permasalahan ini menimbulkan ketidakpuasan bagi pemohon karena proses pelayanan menjadi lambat, tidak transparan, dan tidak sesuai dengan harapan. Kantor Imigrasi Kelas I Manado sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik tentu tidak terlepas dari tantangan-tantangan tersebut.

Sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Utara, Manado adalah daerah dengan mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Banyak warga Manado melakukan perjalanan ke luar negeri, baik untuk kepentingan pendidikan ke Filipina, Sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Utara, Manado adalah , serta beribadah haji maupun umrah ke Arab Saudi. Selain itu, letak geografis Manado yang berbatasan langsung dengan negara tetangga menjadikan kebutuhan akan dokumen perjalanan semakin tinggi. Kondisi ini menjadikan Kantor Imigrasi Kelas I Manado adalah salah satu lembaga yang memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan paspor.

Kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat, ramah, dan profesional, maka masyarakat akan merasa puas dan memberikan penilaian positif terhadap kinerja pemerintah. Sebaliknya, apabila pelayanan lambat, berbelit-belit, dan tidak ramah, maka masyarakat akan merasa kecewa dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, sangat

penting untuk melakukan penelitian menyeluruh tentang dampak pelayanan paspor yang baik terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

Penelitian ini menjadi relevan karena kualitas pelayanan publik tidak hanya sekadar formalitas, melainkan berimplikasi langsung terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam era keterbukaan informasi dan digitalisasi saat ini, masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan pemerintah. Mereka tidak hanya menuntut pelayanan yang sesuai prosedur, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I Manado akan memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas I Manado meningkatkan kualitas layanan. Kantor imigrasi dapat melakukan perbaikan yang lebih terarah dalam hal sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dengan mengetahui elemen kualitas pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pemohon. Oleh karena itu, pelayanan paspor merupakan tanggung jawab administratif yang tidak hanya menunjukkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado** ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih adanya keluhan pemohon mengenai keterbatasan kuota pendaftaran pembuatan paspor melalui aplikasi M-paspor.
2. Kurangnya informasi yang jelas bagi pemohon terkait persyaratan dan kelengkapan dokumen pembuatan paspor.
3. Masih terdapat keluhan pemohon mengenai keterlambatan dalam proses pencetakan paspor.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Studi ini terbatas pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dan tidak membahas secara mendalam tentang faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah pusat, sistem aplikasi imigrasi nasional, atau kondisi geografis dan demografis yang memengaruhi layanan imigrasi.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan percetakan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado?
2. Bagaimana proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado?

3. Bagaimana kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon dalam proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado?

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan percetakan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
2. Untuk mengetahui proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
3. Untuk mengetahui kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dalam proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah :

#### **1}. Bagi Penulis**

- a. Menambah wawasan dan pemahaman penulis dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

- b. Memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian lapangan, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan rekomendasi yang berbasis temuan aktual.
- c. Menjadi sarana pengembangan keterampilan ilmiah dalam menyusun karya tulis akademik dan melakukan kajian berbasis data.

## **2}. Bagi Pihak Akademik**

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang pelayanan publik, khususnya pada studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di sektor keimigrasian.
- b. Dapat digunakan sebagai referensi atau sumber referensi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan.
- c. Mendukung kegiatan akademik dalam membangun kajian empiris yang relevan dengan kondisi pelayanan publik di Indonesia.

## **3} Bagi Pihak Instansi/Perusahaan (Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)**

- a. Menyediakan gambaran objektif mengenai kualitas layanan paspor berdasarkan persepsi langsung dari masyarakat pengguna layanan.
- b. Membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pelayanan yang telah berjalan, sehingga menjadi dasar untuk perbaikan strategis.
- c. Menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan publik serta landasan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan yang lebih tepat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

- d. Memberikan rekomendasi konkret dan aplikatif guna meningkatkan mutu pelayanan dan memperkuat citra instansi di mata publik.

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Smith & Johnson (2024), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai hasil interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, dinilai dari kecepatan, ketepatan, empati, dan kesesuaian terhadap harapan pelanggan. Fokusnya adalah menciptakan pengalaman yang positif. Jika layanan yang dirasakan melebihi harapan, maka kualitas dianggap tinggi; sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya dianggap rendah. Kualitas pelayanan dalam sektor publik sangat penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Layanan publik yang berkualitas mencerminkan tanggung jawab serta profesionalitas instansi dalam melayani masyarakat.

##### **a. Dimensi / Indikator Kualitas Pelayanan**

Zeithaml dkk. (1988) merumuskan 5 dimensi utama kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang secara umum digunakan untuk mengukur pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan petugas pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pemohon.
5. *Empathy* (Empati): Pemberian perhatian secara individual dan tulus kepada setiap pemohon.

Lima dimensi tersebut membentuk dasar dalam mengevaluasi pelayanan publik, termasuk pelayanan paspor di kantor imigrasi.

### **2.1.2 Pengertian Kepuasan Pemohon**

#### **a. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan terhadap layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan tercipta ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan.

Dalam konteks pelayanan paspor, kepuasan pemohon mencerminkan tingkat penerimaan dan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.

## **b. Indikator Kepuasan Pemohon**

Menurut Kotler & Keller (2016), Indikator kepuasan pelanggan mencakup:

1. Kesesuaian antara harapan dan realisasi pelayanan
2. Kemudahan dalam proses layanan
3. Kecepatan dan ketepatan pelayanan
4. Sikap dan kompetensi petugas
5. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan
6. Kemauan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain

### **2.1.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pemohon**

Berdasarkan teori-teori sebelumnya, terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan berkualitas, cepat, ramah, dan sesuai dengan prosedur, maka kemungkinan besar pelanggan akan merasa puas. Dalam pelayanan publik, hal ini menjadi indikator keberhasilan suatu instansi dalam melayani masyarakat.

Model SERVQUAL menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, kualitas pelayanan paspor dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pemohon terhadap layanan, baik dari segi proses administrasi, interaksi dengan petugas, hingga kecepatan penerbitan paspor.

## **2.1.4 Teori Yang Mendukung**

### **1 . Teori SERVQUAL (*Zeithaml, Parasuraman & Berry 1998*)**

Teori ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui 5 dimensi utama (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Teori ini relevan untuk menilai pelayanan di kantor imigrasi karena layanan paspor melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat.

### **2 . Teori Kepuasan Pelanggan (*Oliver, 1997*)**

Menurut Oliver, kepuasan merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman layanan. Jika pengalaman tersebut sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan puas.

### **3 .Teori Disconfirmation of Expectation (*Expectancy Disconfirmation Theory*)**

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan tergantung pada perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari harapan (*positive disconfirmation*), maka pelanggan merasa sangat puas.

## 2.1.4 Tinjauan Pustaka

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama, Tahun, Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Endrow Alfin Sentiuwo; Johny Lumolos; W.A. Areros (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Paspur pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado	Kualitatif (wawancara, telaah dokumen)	Persepsi umum baik, namun sosialisasi prosedur/biaya perlu ditingkatkan; dukungan sarana & jumlah petugas disebut kurang optimal.	Bahas aspek kualitas layanan dan dampaknya ke kepuasan/persepsi.	Fokus Manado, sudut pandang persepsi & standar UU 25/2009, bukan uji statistik kepuasan.
Sicilia Selvy Panelewen, Endah Pangestuti Haryono, Rolina Emmy Manggopa, dan Heidy Pesik. (2022). Pengaruh Inovasi terhadap Kualitas Layanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado	Survei kuantitatif (kuesioner)	Inovasi layanan (digital, antrean, dsb.) berpengaruh positif pada kualitas layanan di Manado.	Kualitas layanan sebagai determinan kepuasan.	Variabel utama inovasi → kualitas, konteks Manado.
Gabriella Dwi Sabatini, Willem J. F. A. Tumbuan, dan Sjendry S. R. Loindong. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan → Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado	Kuantitatif (SERVQUAL; n≈100)	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon paspor.	Pakai SERVQUAL; uji pengaruh ke kepuasan.	Lokasi Manado; variabel lengkap SERVQUAL.

<p>Claudia M. Pangkey (TA Polimdo, thn tidak dicantumkan). Pelayanan Keimigrasian (Paspor) dan Kepuasan Pemohon</p>	<p>Deskriptif (studi lapangan)</p>	<p>Menekankan proses sosial-manajerial; kebutuhan &amp; harapan pemohon perlu diakomodasi untuk meningkatkan kepuasan.</p>	<p>Hubungan kualitas layanan-kepuasan.</p>	<p>Dokumen tugas akhir; fokus praktik lapangan Manado/Sulut.</p>
<p>Tim Peneliti (±2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Pembuatan Paspor – Kanim Kelas I TPI Bandar Lampung</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon paspor.</p>	<p>Sama-sama uji pengaruh kualitas→kepuasan.</p>	<p>Lokasi Bandar Lampung; detail indikator lokal.</p>
<p>Rayyan Journal (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor terhadap Kepuasan – Kanim Kelas I TPI Ternate</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Kualitas layanan memengaruhi kepuasan; lonjakan pemohon mendorong perbaikan proses.</p>	<p>Fokus kualitas→kepuasan; layanan paspor.</p>	<p>Lokasi Ternate; dinamika volume pemohon tinggi.</p>
<p>Undip (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor – Kanim Kelas I TPI Semarang</p>	<p>Deskriptif kebijakan/layanan</p>	<p>Inovasi (sosialisasi, zona integritas, duta layanan, “Si Jempol Semar”) meningkatkan kualitas &amp; pengalaman layanan.</p>	<p>Perbaikan layanan berdampak pada kepuasan.</p>	<p>Fokus intervensi kebijakan &amp; inovasi kelembagaan, bukan regresi.</p>

Arimbi Journal (2024). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor terhadap Kepuasan Pemohon	Kuantitatif	Kualitas layanan menjelaskan 76,8% variasi kepuasan ( $R^2=0,768$ ) → pengaruh kuat.	Ukur pengaruh kualitas→kepuasan.	Tidak spesifik Manado; temuan kuat secara statistik.
UIN KHAS Jember (2024). Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon dalam Pembuatan Paspor – Kanim Kelas I TPI Jember	Kualitatif deskriptif	Prosedur dasar baik, peluang perbaikan pada kecepatan & akses informasi untuk meningkatkan kepuasan.	Kaitkan mutu layanan & kepuasan.	Lokasi Jember; pendekatan kualitatif.
Unpak (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor terhadap Kepuasan – Kanim Kelas I Non TPI Bogor	Kuantitatif (n=100; uji validitas & reliabilitas; regresi)	Ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pemohon.	SERVQUAL/indikator mutu→kepuasan.	Lokasi Bogor; desain statistik rinci.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)

Tinjauan pustaka bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dikaji. Dalam penelitian ini, terdapat dua konsep utama yang menjadi fokus, yaitu kualitas pelayanan paspor dan kepuasan pemohon.

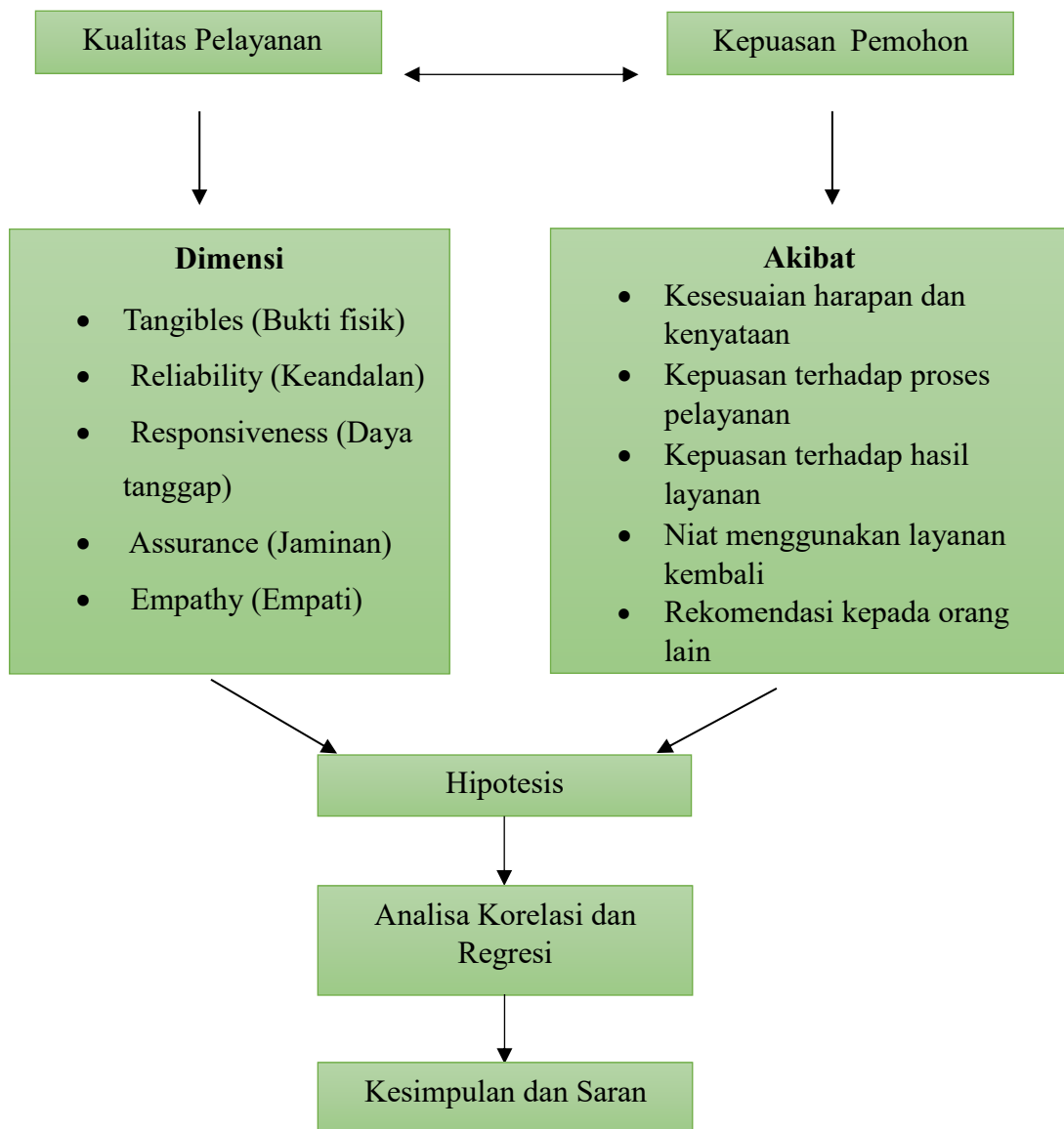
Berdasarkan tabel diatas, menjelaskan beberapa kelebihan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Pada penelitian saat ini, peneliti menyajikan fenomena atau informasi baru seperti lokasi penelitian, objek, serta subjek

penelitian. Penelitian-penelitian tersebut mendukung adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan publik.

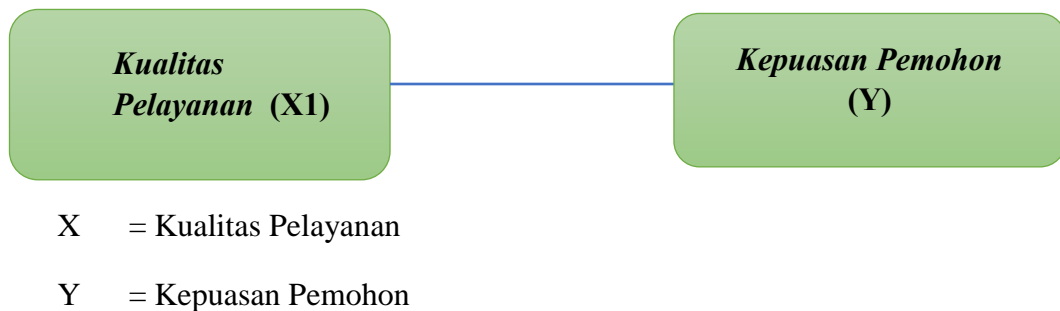
Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintah. Salah satu layanan penting yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi adalah pelayanan paspor. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado menjadi salah satu unit pelaksana teknis yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya dalam hal pengurusan paspor. Pelayanan yang berkualitas akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup hasil akhir berupa produk (paspor), tetapi juga mencakup seluruh proses layanan mulai dari pendaftaran, wawancara, hingga penerimaan dokumen. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas pelayanan paspor dari berbagai aspek.

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan paspor yang terdiri dari lima dimensi (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemohon. Apabila pelayanan dilakukan dengan baik dan profesional, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, jika pelayanan buruk, maka akan memunculkan keluhan, ketidakpuasan, dan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Skema hubungan antar variabel dapat digambarkan dalam alur pikir sebagai berikut



**Gambar 2.1. Alur pikir penelitian**  
*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)*



**Gambar 2.2 Paradigma Penelitian**  
*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)*

Hipotesis merupakan *Research Question* yang diajukan. Hipotesis berasal dari kata hipo (=lemah) dan tesis (pernyataan). Oleh karena itu, hipotesis masih merupakan pernyataan yang masih lemah maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>0</sub>): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

H<sub>1</sub>): Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, yang berlokasi di Jl. 17 Agustus, Manado, Teling Atas, Kec. Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung bersamaan dengan kegiatan magang pada bulan januari hingga mei 2025.

#### **3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Strategi Pemasaran sebagai variabel bebas (independent) terhadap Keputusan Pembelian sebagai variabel terikat (dependent)

#### **3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

##### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder (Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain, yang kemudian digunakan untuk penelitian), yang dilakukan berdasarkan metode pengumpulan data kuesioner maupun data yang diperoleh secara resmi dari perusahaan terkait. Dalam pelaksanaannya, data primer

diperoleh dari pemohon maupun calon pemohon berdasarkan kuesioner Data sekunder diperoleh dari perusahaan terkait yang memiliki legalitas untuk memberikan data.

### **3.3.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan *interview* (wawancara) dan kuesioner (angket). Penggunaan wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan data awal dan juga bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail dalam hubungannya dengan subjek dan objek dalam penelitian ini. Dalam pelaksanaannya, dilakukan secara terstruktur (terbuka) maupun tidak terstruktur (tertutup) kepada responden yaitu pelanggan dan calon pelanggan, kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan data primer.

## **3.4 Populasi dan Sampel**

### **a).Populasi**

Pengertian populasi secara singkat yaitu keseluruhan dari subjek penelitian. Menurut Kasmir (2017) menyatakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan atau perpanjangan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado selama pelaksanaan penelitian, baik melalui layanan langsung di kantor maupun layanan berbasis online yang datang langsung ke kantor untuk verifikasi dan wawancara. Populasi dan sampel adalah unit – unit atau kelompok yang memiliki bentuk atau karakter tertentu yang 26 sengaja dipilih,

agar dapat diambil data yang dapat digunakan dalam penelitian yang telah dirancang. Populasi dan Sampel merupakan salah satu bagian penting dalam penelitian yang harus ditentukan sejak awal. Dengan penentuan jenis objek penelitian ini, Peneliti bisa menentukan metode penelitian yang lebih sesuai dengan kondisi dan kebutuhan.. Dalam Penelitian ini, jumlah populasi 54 orang.

### **b). Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut karena banyaknya jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan probability sampling. Untuk menentukan ukuran atau besarnya sampel dari suatu populasi, maka Teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Besarnya sampel dinyatakan representative jika diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Besarnya sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana:

n= jumlah elemen/anggota sampel

N= jumlah elemen/anggota populasi

E= error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1%) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 54 orang dan presisi yang ditetapkan atau Tingkat signifikansi 0,10, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{54}{1 + (54 \cdot 0,05^2)}$$

= 47,03 dibulatkan menjadi 48 orang

Dari hasil di atas 47,07 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (2019:143) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas atau kebawah. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang responden.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pemasaran (X)	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Kebersihan ruang, kecepatan, kesigapan, empati, sopan santun
Kepuasan Pemohon (Y)	Harapan, Proses, Hasil, Niat Kembali, Rekomendasi	Kepuasan atas pelayanan, niat kembali, rekomendasi kepada orang lain

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)*

### 3.6 Metode Analisis

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) dan kinerja pegawai (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linier berganda merupakan suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara beberapa variabel independen dengan beberapa variabel dependen. Proses data menggunakan program Software Komputer SPSS 24. SPSS (*Statistical Product and*

*Service Solution*), merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat memakai hampir dari seluruh tipe file data dan penggunaannya untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, *chart* (grafik), *plot* (diagram) dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks. Jadi dapat dikatakan SPSS adalah sebuah sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan manajemen data.

### 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menghitung serta menggambarkan penyebaran semua jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan variabel penelitian serta mengetahui seberapa baik penyebaran data X, dan Y berdasarkan hasil penelitian dengan menghitung nilai Central tendency seperti rata-rata, median, modus, kisaran standar deviasi diungkapkan untuk memperjelas deskripsi responden.

### 3.6.2 Analisis Instrumen Jawaban Responden

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent yaitu Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan satu variabel dependent kepuasan pemohon (Y). Sebelum memberikan kategori penilaian terhadap instrument jawaban responden maka dibuatkan kategori penilaian terlebih dahulu dalam menghitung interval sebagai berikut :

$$C = \frac{X_n - X_1}{K}$$

$$interval = \frac{4 - 1}{4} = 0,7$$

Keterangan :

C = Interval

$X_n$  = Nilai Tertinggi

$X_1$  = Nilai Terendah

K = Jumlah kelas

Jadi perhitungannya adalah :

Setelah besar intervalnya diketahui kemudian dibuatkan rentang skalanya sehingga kategori yang diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden**

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 2,50	Kurang Baik	KB
3	2,51 – 3,75	Baik	B
4	3,76 – 5,00	Sangat Baik	SB

*Sumber : Hasil Pengelolaan Data Tahun (2025)*

### 3.6.3 Total Skor

Menghitung semua jawaban responden dalam angket penelitian serta mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap instrument yang dijalankan. Total skor juga bisa menggambarkan seberapa baik variabel penelitian yang sedang terjadi terhadap fenomena yang sedang diteliti. Biasanya untuk mengukur Total Skor dengan menggunakan ukuran Quartil dan Rumus Prosentase sebagai berikut:

$$\text{TOTAL SKOR} = \frac{\sum X_n}{N} \times 100$$

Keterangan:

Total Skor = skor akhir yang dihitung dari jumlah skor yang diperoleh.

$n$  = Jumlah skor yang diperoleh dari hasil observasi, penilaian responden.

$N$  = (total skor ideal).

$\times 100$  = persentase (%).

### **3.6.4 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas**

Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang dilakukan untuk meyakini kualitas data yang diperoleh, yang terdiri dari pengujian validitas dan pengujian validitas.

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan alat ukur Pearson Product Moment, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau  $r = 0,3$ . Untuk mengukur nilai validitas ditentukan dengan melihat nilai  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden 45 sehingga nilai  $r (0,05, 45)$  pada Table Product Moment dan di dapat nilai  $r = 0,301$ . Jadi kalau korelasi antara butir dengan

skor total kurang dari 0,301 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = nilai korelasi x dan y

N = jumlah sampel

X = nilai per butir

Y = total nilai kuisioner masing-masing responden

Adapun uji validitas untuk mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel, adalah sebagai berikut :

### **1. Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Hasil analisis validitas Instrumen variabel kualitas pelayanan (X) dengan jumlah instrumen semuanya valid karena semua instrumen diatas  $r = 0,301$ . Sehingga setelah dianalisis instrumen variabel Kualitas pelayanan (X) memenuhi syarat untuk dijadikan instrumen variabel penelitian.

### **2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemohon (Y)**

Hasil analisis validitas Instrumen variabel Kepuasan Pemohon (Y) dengan instrumen, ditemukan instrumen valid bernilai diatas  $r = 0,301$  dan terdapat instrumen yang tidak valid Pencapaian tujuan Kepuasan Pemohon yang telah ditetapkan, dengan nilai  $0,281 < r = 0,301$ . Instrumen variabel Kinerja Karyawan

(Y) memenuhi syarat untuk dijadikan instrumen variabel penelitian namun instrumen yang tidak valid diabaikan.

### 3.Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, Sugiyono (2017: 130). Reliabilitas instrumen sebagai alat ukur diperlukan pula disamping validitasnya. Reliabilitas atau keterandalan suatu instrumen sebagai alat ukur dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kebenaran alat ukur tersebut cocok digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur sesuatu, Mardalis (2014 : 61).

Reliabilitas merupakan tingkat kemantapan suatu alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan mantap bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. Tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat pengukuran tidak berubah. Reliabilitas berarti dapat diandalkan (*dependability*) dan hasilnya dapat diramalkan (*predictability*). Reliabilitas menunjukkan tingkat ketepatan. Apabila ingin menguji ketepatan suatu hasil pengukuran, maka ukuran yang diperoleh merupakan ukuran yang benar dari se suatu yang ingin diukur.

Instrumen (kuisisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai  $\alpha$  dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6, Sugiyono (2014). Instrument penelitian variabel tersebut dapat dinyatakan *reliable* dan layak untuk dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable  $> 0,6$ .

Hal ini dapat diukur dengan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{k. r. a}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangann :

$\alpha$  = Keandalan *alpha Cronbach*

r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Reliabilitas alat ukur dilihat dari nilai koefisien  $\alpha$  (alpha) Cronbach, dan instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien  $\alpha$  Cronbach lebih besar 0,6. Pada penelitian ini terdapat Variabel kepuasan pemohon ( $X_1$ ) dengan hasil  $0,8 > 0,6$ , dan Kinerja (Y)  $0,7 > 0,6$ .

### 3.6.5 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik.

#### 1. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas yaitu hubungan linier yang sangat tinggi pada model regresi di setiap variabel bebasnya. Terjadinya multikolinearitas dapat menyebabkan pemakaian metode regresi menjadi kurang tepat karena taksiran regresinya tidak stabil dan variabel koefisien regresinya sangat besar. Beberapa hal yang dapat dilihat untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, di antaranya :

1. Tingginya nilai R-squared serta nilai F-stat yang signifikan, namun sebagian besar dari t-stat tidak signifikan.
2. Korelasi antar dua variabel bebas cukup tinggi (biasanya  $> 0,8$ ).
3. Nilai condition number lebih dari 20 atau 30. Selain ketiga hal di atas, data dikatakan terdapat kolinieritas tinggi apabila nilai VIF yang dihasilkan lebih besar dari 10,00 dan nilai TOL yang dihasilkan lebih kecil dari 0,10.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi penting dalam membuat model Regresi adalah  $var(\varepsilon_i)$  harus sama dengan  $\sigma^2$  (konstan) atau semua residual atau error mempunyai variansi yang sama. Kondisi seperti ini disebut dengan Homoskedastisitas. Sedangkan apabila variansi tidak konstan atau berubah-ubah disebut Heteroskedastisitas.

Konsekuensi dari pelanggaran asumsi homoskedastisitas adalah sebagai berikut :

1. Penduga (estimator) yang diperoleh tetap memenuhi persyaratan tidak bias. Sifat ketidak biasan tidak tergantung pada variansi galat. Jika dalam model regresi ada heteroskedastisitas, maka tetap diperoleh nilai parameter yang tidak bias karena sebagai penduga tidak bias tidak memerlukan asumsi bahwa variansi galat harus konstan.

2. Variansi penduga yang diperoleh akan menjadi tidak efisien, artinya penduga tersebut tidak memiliki variansi terkecil di antara penduga-penduga tidak bias lainnya..

### 3.Uji Normalitas

Pengujian ini untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal PP Plot of regression *standardized* sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka model regresi tersebut telah normal dan layak dipakai untuk memprediksi variabel bebas dan sebaliknya, Ghozali (2016). Cara lain uji normalitas adalah dengan metode uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut: - Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed) > 0,05, maka data berdistribusi normal. - Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal, Santoso (2013).

#### 3.6.6 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Kuaalitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pemohon (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dan analisa korelasi berganda dengan mengikuti Formula Pearson :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dan untuk menguji keberanian derajat  $r$  digunakan uji signifikansi antara  $X$  dan  $Y$  dengan menggunakan statistik  $t$  dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut, Riduwan (2005) :

**Tabel 3.4**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,19	Sangat rendah
2	0,20 – 0,39	Rendah
3	0,40 – 0,59	Cukup Kuat
4	0,60 – 0,79	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

*Sumber: Metodologi penelitian Bisnis oleh Sugiyono( 2008 : 250)*

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut, Riduwan (2005) :

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana :

$D$  = Koefisien Determinasi

$R$  = Koefisien korelasi *multiple*

### 3.6.7 Pengujian Hipotesis

Uji -  $t$  dan uji -  $F$  merupakan contoh dari statistik parametrik yang memerlukan sejumlah asumsi-asumsi kuat dalam penggunaannya. Jika asumsi-

asumsi tersebut sah, maka uji – uji parametrik inilah yang paling besar kemungkinannya untuk menolak  $H_0$  ketika  $H_0$  salah. Syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk membuat uji – t menjadi uji paling kuat adalah observasi – observasi harus saling independen, observasi – observasi harus ditarik dari populasi yang berdistribusi normal, populasi – populasi tersebut memiliki varians yang sama dan variabel – variabel yang terlibat harus terukursetidaknya dalam skala interval, Siegel (1994). Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan sebagai berikut :

#### **a. Uji t Secara Parsial**

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

#### **Hipotesis 1:**

$H_0: \beta_1 \leq 0$  (Kualitas pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon pada Kantor imigrasi kelas I TPI Manado)

$H_1: \beta_1 > 0$  (Kualitas pelayanan secara parsial ada pengaruh secara signifikan terhadap terhadap kepuasan pemohon pada Kantor imigrasi kelas I TPI Manado).

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2^2}}{1-r}$$

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Taraf Signifikan ( $\alpha= 0,05$ )
2. Distribusi t dengan derajat kebebasan ( n )
3. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
4. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### **b. Uji F Secara Simultan**

Uji F dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5%, dengan derajat kebebasan  $df = (N-k-1)$ , dimana (N) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent. Hipotesa Nol:

#### **Hipotesis 2 :**

$H_0: \beta_1, \beta_2 \leq 0$  (Kualitas pelayanan secara simultan tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemohon Pada Kantor imigrasi kelas I TPI Manado).

$H_1: \beta_1, \beta_2 \geq 0$  (Kualitas pelayanan dan Kualitas Layanan secara simultan ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemohon pada Kantor imigrasi kelas I TPI Manado).

Untuk menguji hipotesis secara simultan digunakan rumus sebagai berikut :

Rumus yang digunakan yaitu :

$$F = 1 + \frac{SSr / k}{SSe / (n - k - 1)} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

$SSr = \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$  jumlah kuadrat regresi

$SSe = \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$  jumlah kuadrat *error* (residual)

$R^2$  = Koefisien determinan

$n$  = Jumlah sampel

$k$  = Jumlah variabel bebas

Menentukan  $F$  tabel dan  $F$  hitung dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ), maka:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti masing-masing variabel independen yaitu Kualitas pelayanan (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap yaitu variabel dependen yaitu Kepuasan pemohon (Y).
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan pemohon (Y).

### 3.6.8 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independent. Menurut Sugiyono (2014,270): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Variabel terikat)

X = Variabel Independen (Variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (Pengaruh positif atau negatif)

### 3.6.9 Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan carasebagai berikut :

#### a) Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlahvariabel independent.

Hipotesis:

Ho:  $\beta_1 \leq 0$  (Kualitas pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)

Ha:  $\beta_1 \leq 0$  (Kualitas pelayanan secara parsial Berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado).

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai t yang dihitung selajutnya disebut t-hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah

H<sub>o</sub> ditolak jika  $t_{hitung} \geq$  dari  $t_{tabel}$ , maka signifikan

H<sub>o</sub> diterima jika  $t_{hitung} \leq$  dari  $t_{tabel}$ , maka tidak signifikan

Nilai  $t_{hitung}$  dapat diketahui dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Taraf Signifikan ( $\alpha=0,50$ )
- b) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)
- c) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka H<sub>o</sub> ditolak dan Ha diterima
- d) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka H<sub>o</sub> diterima dan Ha ditolak

### 3.6.10 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Dalam analisis korelasi yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya, Sugiyono (2018 : 248). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Maka digunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena Adjusted  $R^2$  dapat naik turun apabila satu variabel independen di tambahkan ke dalam model.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Sejarah kantor imigrasi di Indonesia berawal dari masa Hindia Belanda, dengan dinas imigrasi yang diserahkan ke pemerintah Indonesia pada 26 Januari 1950 dan mulai mengeluarkan produk hukum baru pasca-kemerdekaan. Di era Orde Baru, terjadi pembaruan hukum melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 dan pengenalan sistem komputerisasi untuk efisiensi pelayanan keimigrasian. Hingga kini, kantor imigrasi terus berkembang sebagai Satuan kerja pelaksana yang diawasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. untuk mengelola lalu lintas orang dan memastikan keamanan perbatasan negara.

Sejarah Singkat Kantor Imigrasi di Indonesia. Era Hindia Belanda: Tugas keimigrasian sudah ada, namun di bawah struktur hukum kolonial seperti Toelatings Besluit dan Toelatings Ordonnantie. Era Kemerdekaan dan RIS: Pada 26 Januari 1950, dinas imigrasi peninggalan Belanda diserahkan kepada pemerintah Indonesia, kemudian diterbitkan berbagai produk hukum baru seperti Undang-Undang Darurat RIS tentang Surat Perjalanan dan Bea Imigrasi. Era Orde Baru: Penyusunan dan pemberlakuan Undang-Undang Keimigrasian Nomor 9 Tahun 1992, yang menggabungkan undang-undang sebelumnya. Pengenalan sistem komputerisasi untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan. Era Reformasi hingga Sekarang: Terus berlanjut pembentukan dan peningkatan

klasifikasi kantor imigrasi di berbagai daerah. Sebagai bagian dari Struktur Kemenkumham, kantor imigrasi memiliki posisi penting dalam manajemen perlintasan perbatasan, pengawasan warga negara asing, dan pengaturan perjalanan internasional.

Pada era Kolonial Belanda (1913–1945) Pada tahun 1913, pemerintah kolonial Hindia Belanda mendirikan kantor yang ditunjuk oleh sekretaris Komisi Imigrasi untuk mengontrol cara orang asing masuk ke Hindia Belanda. Pada tahun 1921, lembaga ini diubah menjadi Dinas Imigrasi (*Immigratie Dients*). Itu memiliki beberapa bagian dan dipimpin oleh pejabat Belanda, seperti visa dan administrasi lainnya. "Politik pintu terbuka"—juga dikenal sebagai "politik pintu terbuka"—digunakan untuk memungkinkan orang asing masuk, tinggal, dan bahkan menjadi warga Hindia Belanda. demi tujuan investasi dan pengembangan perkebunan. Masa Awal Kemerdekaan (1945–1960-an) Setelah proklamasi kemerdekaan, pengelolaan keimigrasian diambil alih pemerintah republik. Direktorat Jenderal Imigrasi dibentuk sebagai lembaga yang memegang otoritas penuh dalam kebijakan dan pelaksanaan tugas imigrasi.

Pada tahun 1959, Pemerintah Indonesia mengesahkan Legislasi Nomor 14 Tahun 1959 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia, menggantikan regulasi lama seperti Paspur *Regelings* dari era kolonial. Era Orde Baru (1966–1998) Tanggal 3 November 1966, kelembagaan imigrasi diperkuat melalui kebijakan yang mengangkat Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai entitas utama di bawah Departemen Kehakiman Imigrasi. Infrastruktur keimigrasian seperti kantor, pos imigrasi, rumah dinas dan asrama tahanan dibangun secara bertahap Imigrasi.

Inovasi teknologi mulai diperkenalkan: sistem komputerisasi pertama kali dibangun sekitar 1978, dan mulai digunakan untuk sistem informasi keimigrasian sejak 1 Januari 1979 Imigrasi. Undang-Undang Keimigrasian No. 9 Tahun 1992 disahkan, menjadi landasan hukum baru yang lebih komprehensif; diikuti dengan sejumlah Peraturan Pemerintah tentang visa, izin tinggal, surat perjalanan, hingga pengawasan orang asing pada tahun 1994 Imigrasi. Era Reformasi hingga Kini (1998–sekarang) Setelah reformasi, Direktorat Jenderal Imigrasi terus memodernisasi layanan, misalnya dengan meluncurkan paspor elektronik (e-passport) pada 26 Januari 2011, serta penggunaan gerbang imigrasi otomatis di bandara tertentu sejak 2012. Terbaru, pada Oktober 2024 Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (IMIPAS) dibentuk sebagai pengganti entitas imigrasi sebelumnya yang berada di bawah Kemenkumham.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado memiliki sejarah yang Panjang dalam pelayanan keimigrasian di Sulawesi Utara. Awalnya, pada tahun 1954, Kantor ini berstatus sebagai cabang dari Kantor Imigrasi Makassar. Seiring dengan pertumbuhan dan kebutuhan pelayanan keimigrasian di wilayah tersebut, statusnya kemudian ditingkatkan menjadi Kantor Imigrasi Mandiri. Perubahan ini mencerminkan peningkatan peran dan tanggung jawab kantor dalam mengelola arus masuk dan keluar orang asing di Sulawesi Utara. Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Kantor Imigrasi Manado memiliki wilayah kerja yang meliputi beberapa daerah di Sulawesi Utara, termasuk Kota Manado, Kota Tomohon, Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Minahasa Tenggara, dan Kabupaten

Minahasa Selatan. Dalam menjalankan tugasnya, kantor ini tidak hanya fokus pada pelayanan administrasi keimigrasian seperti pembuatan paspor dan visa, tetapi juga aktif dalam pengawasan orang asing melalui kerja sama dengan Tim Pengawasan Orang Asing ( TIMPORA ) yang melibatkan berbagai instansi terkait. Hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah kerjanya serta memastikan bahwa keberadaan orang asing di daerah tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada bulan februari 2019, kantor ini melaksanakan Penandatanganan Pakta Integritas sebagai bagian dari Pengembangan Zona Integritas menuju area bebas dari korupsi (WBK) dan lingkungan birokrasi yang bersih serta melayani (WBBM). Ini menunjukkan komitmen kuat terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Tahun 2023, kantor ini meraih penghargaan peringkat III dalam pengelolaan anggaran (ikpa 99,14 untuk pagu 12–25 miliar Rupiah), diberi oleh KPPN Manado atas kinerja penganggaran yang berkualitas. Juga mendapatkan apresiasi terhadap petugas berprestasi yang berhasil menggagalkan keberangkatan WNI ilegal karena menunjukkan tiket pulang palsu. Pelayanan Publik Inovatif Salah satu terobosan layanan adalah Paspor Simpatik, pelayanan paspor khusus di akhir pekan (Sabtu atau Minggu), mendukung masyarakat yang sulit mengurus di hari kerja, termasuk jemaah haji.

Pada peringatan Hari Pengayoman ke-79, diselenggarakan layanan “Paspor Merdeka” di Mall Pelayanan Publik dan kantor Imigrasi, memungkinkan pemohon melayani tanpa aplikasi M-Paspor dengan kuota terbatas. Manado Post. Peran dan Kegiatan Strategis.

Kantor Imigrasi Manado menjadi tuan rumah peringatan Hari Bhakti Imigrasi (HBI) ke-74 pada tahun 2024. Acara ini meliputi upacara bersama dan pembacaan sejarah singkat Imigrasi Indonesia, menunjukkan pentingnya peran institusi ini dalam sejarah keimigrasian nasional. Aktif menyelenggarakan koordinasi dengan berbagai pihak melalui rapat Timpora, terutama untuk pengawasan WNA di wilayah kerja—contohnya di Tomohon—dengan pendekatan sinergi antar instansi. Menjalin kerja sama dengan Kanwil Kemenkumham Sulut dalam “Penguatan Tugas dan Fungsi” (Tusi) keimigrasian terhadap petugas di Bandara Sam Ratulangi untuk meningkatkan profesionalisme, integritas, serta efisiensi dalam pengawasan dan pelayanan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, Kemenkumham. Lembaga ini melaksanakan fungsi keimigrasian di wilayah Sulawesi Utara. Berlokasi strategis di Jalan 17 Agustus, Kecamatan Wanea, Kota Manado. Wilayah kerjanya mencakup 2 kota (Manado dan Tomohon) dan 4 kabupaten (Minahasa, Minahasa Utara, Minahasa Selatan, Minahasa Tenggara), yang secara geografis mencakup ribuan pulau dan berbatasan dengan Filipina dan Laut Pasifik.

#### **4.1.2 Visi, Misi dan Logo**

##### **VISI**

“Masyarakat memperoleh kepastian Hukum.”

##### **MISI**

1. Mewujudkan peraturan perundang-undangan yang berkualitas;

2. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkuallitas
3. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas;
4. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan Hak Asasi Manusia;
5. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.
6. Mewujudkan aparatur Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan yang profesional dan berintegritas.

## MOTTO

“Melayani Dengan Tulus”



**Gambar 4.1 Logo Imigrasi**

*Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (2025)*

### **4.1.3 Sumber Daya Perusahaan**

Jumlah pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Manado mencapai 117 orang, yang dikelompokkan ke dalam beberapa bagian sebagai berikut::

1. Kepala Kantor Imigrasi (KAKANIM).
2. Subbagian Tata Usaha.
3. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
4. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian.
5. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
6. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

### **4.1.4 Tugas Pokok dan Tanggung Jawab**

Adapun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado memiliki beberapa tugas pokok, diantaranya:

- a. Melaksanakan kegiatan keimigrasian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
- b. Melayani penerbitan dokumen berjalan (Paspor RI) dan izin masuk/keluar
- c. Menentukan status keimigrasian bagi orang asing di Indonesia
- d. Melakukan pemeriksaan dan penelaahan status keimigrasian
- e. Melaksanakan pengawasan, intelijen, dan penindakan keimigrasian
- f. Melakukan pemulangan atau deportasi WNA illegal

- g. Mengatur visa imigran sesuai kebutuhan
- h. Melakukan penyidikan tindak pidana keimigrasian

Kantor Imigrasi kelas I TPI Manado memiliki beberapa fungsi, diantaranya:

- a. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian:

Melakukan kegiatan keimigrasian di bandara atau pelabuhan

- b. Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan:

Melayani pembuatan paspor, surat keterangan keimigrasian, dan verifikasi dokumen perjalanan

- c. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasi:

Melayani izin tinggal, izin masuk kembali, dan penentuan status keimigrasian bagi WNA

- d. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian:

Melakukan pengawasan, intelijen, dan penindakan keimigrasian, termasuk pemulangan WNA ilegal

- e. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian:

Mengelola data keimigrasian, sistem teknologi informasi, dan komunikasi

Penyusunan rencana dan program: program, evaluasi, dan pelaporan dibidang keimigrasian

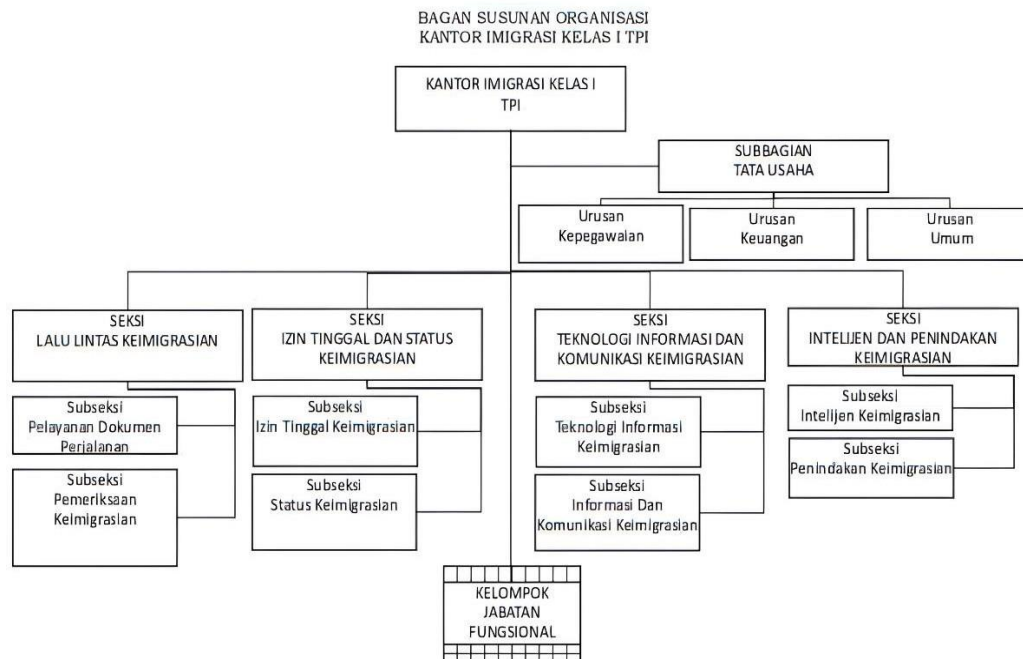
- f. Pemeriksaan Keimigrasian:

Melakukan pemeriksaan keimigrasian di pintu masuk dan keluar negara

g. Pengawasan Keimigrasian:

Melakukan pengawasan dan intelijen keimigrasian

### 4.1.5 Struktur Organisasi Instansi



**Gambar 4.2**

### Struktur Organisasi Kantor imigrasi Kelas I TPI Manado

*Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. (2025)*

## 4.2 Hasil Analisis

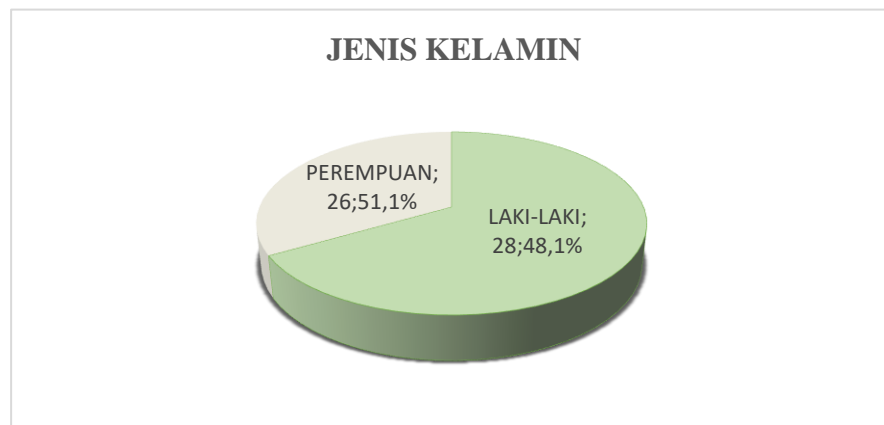
### 4.2.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dengan melibatkan pegawai sebagai sampel penelitian. Sebanyak 54 esponden telah memberikan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Dengan berdasarkan data tersebut, akan disajikan profil responden secara umum dengan fokus pada variabel demografis seperti jenis kelamin, usia, dan latar belakang pendidikan.

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa distribusi gender pemohon cenderung lebih condong ke laki-laki. Ada 28 pemohon laki-laki, yang merupakan 51,9% dari total pemohon, sementara hanya ada 26 pemohon perempuan, yang merupakan 48,1%.

Angka spesifiknya divisualisasikan dalam Gambar 4.3

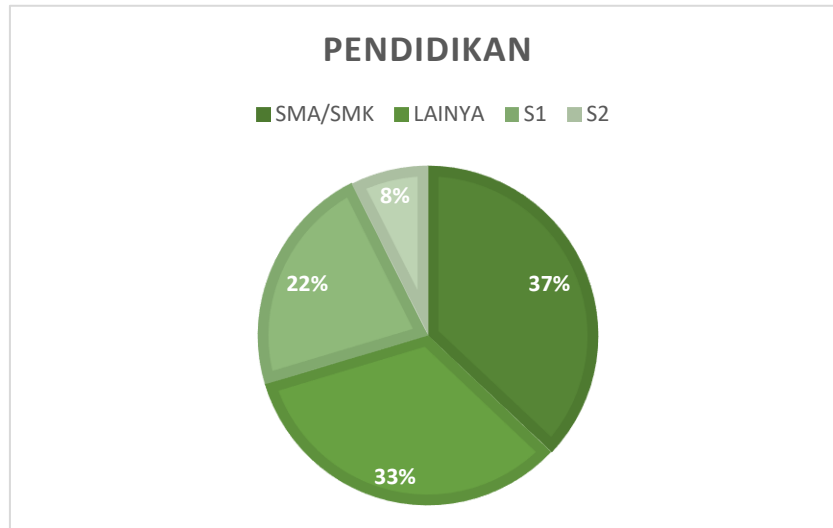


**Gambar 4.3**  
**Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Kelamin**  
*Sumber Hasil pengolahan Data Tahun (2025)*

## 2. karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

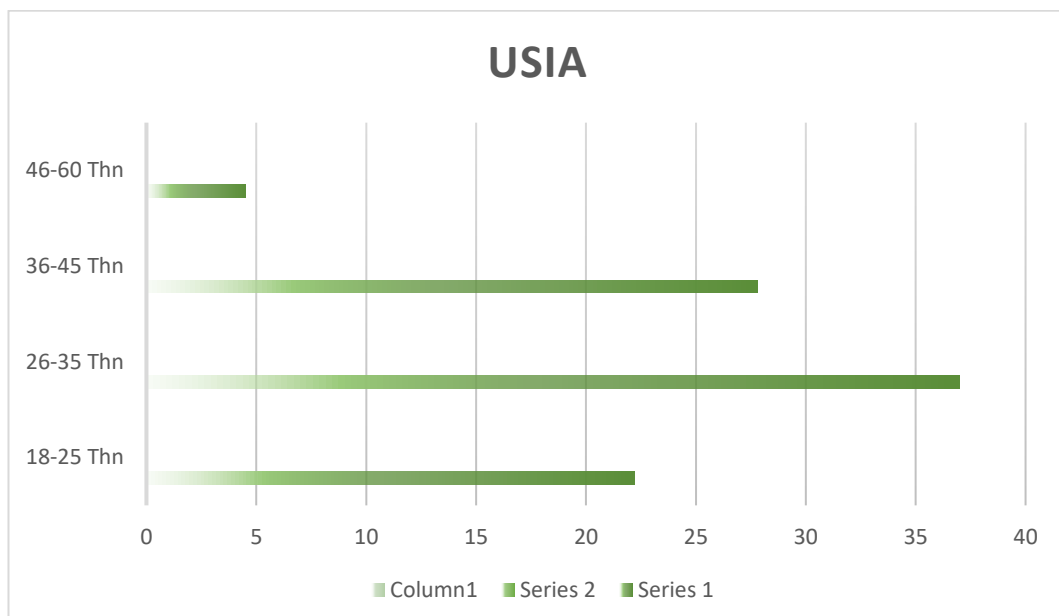
Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK, yakni sebanyak 20 orang dengan presentase 37,0%. Dan S1 terdapat 12 orang dengan tingkat presentase 22,2%. Untuk S2 terdapat 4 orang dengan tingkat presentase 7,4% dan lainnya (SD,SMP) 18 Dengan persentase

sebesar 33,3%. Informasi lebih rinci mengenai data pemohon disajikan dalam Gambar 4.4 berikut:



**Gambar 4.4**  
**Jumlah Pegawai menurut Tingkat Pendidikan**  
*Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)*

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



**Gambar 4.5**  
**Jumlah Pemohon Berdasarkan Usia**  
*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)*

Berdasarkan karakteristik responden tersebut, dapat dijelaskan bahwa pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado memiliki variasi yang cukup beragam sehingga mampu mewakili populasi pemohon dalam mengkaji pengaruh kualitas paspor terhadap kepuasan pemohon di kantor tersebut. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas pemohon yang merespon kuesioner tentang pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan pemohon berada pada rentang usia 26-35 tahun dengan presentase 37,0%, sedangkan tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA/SMK dengan jumlah 20 orang atau 37,0%.

#### **4.2.2 Hasil Analisis Deskripsi**

Untuk mengetahui penyebaran data dari kedua variabel penelitian serta distribusinya, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon, diperlukan analisis statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk melihat penyebaran data berdasarkan ukuran pemusatan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pemohon (Y) berdasarkan jawaban angket responden. Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, variabel-variabel penelitian terlebih dahulu dideskripsikan guna memahami karakteristik masing-masing variabel. Data yang dikumpulkan dari 54 responden kemudian ditabulasi menurut variabel penelitian dan dianalisis menggunakan bantuan SPSS versi 24. Hasil analisis deskriptif tersebut disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pemohon (Y)**

Statistics		TX	TY
<b>N</b>	Valid	54	54
	Missing	0	0
<b>Mean</b>		32,28	32,91
<b>Median</b>		32,50	34,00
<b>Mode</b>		30	36
<b>Std. Deviation</b>		7,457	8,201
<b>Variance</b>		55,601	67,255
<b>Range</b>		31	33
<b>Minimum</b>		14	12
<b>Maximum</b>		45	45
<b>Sum</b>		1743	1777

*Sumber :Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)*

Penjelasan mengenai statistik deskriptif penelitian terkait variabel Kualitas

Pelayanan dan Kepuasan Pemohon adalah sebagai berikut:

### 1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil statistik deskriptif variabel Kualitas Pelayanan pada Tabel 4.1, diperoleh nilai maksimum sebesar 45 dan minimum sebesar 14, sehingga memiliki rentang (range) sebesar 31, serta nilai varians sampel sebesar 55,601. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 memiliki variasi nilai yang cukup signifikan dengan tingkat kesalahan yang rendah, sehingga layak dijadikan variabel penelitian. Pada tabel 4.1 juga terlihat bahwa nilai rata-rata (mean) adalah 32,28 dengan median 32,50. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas

pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 memiliki standar deviasi sebesar 7,457. Dengan kata lain, kualitas pelayanan di kantor tersebut belum mencapai tingkat yang maksimal.

## **2. Deskripsi Kepuasan Pemohon (Y)**

Berdasarkan hasil statistik deskriptif variabel Kualitas Pelayanan pada tabel 4.1, diperoleh nilai maksimum sebesar 45 dan minimum sebesar 12, sehingga memiliki rentang (range) sebesar 33, serta nilai varians sampel sebesar 67,225. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas 1 memiliki variasi nilai yang cukup signifikan dengan tingkat kesalahan yang rendah, sehingga layak dijadikan variabel penelitian. Pada tabel 4.1 juga diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 32,91 dengan median 34. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 memiliki standar deviasi sebesar 8,201. Dengan kata lain, kepuasan pemohon di kantor tersebut belum mencapai tingkat yang maksimal.

### **4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden**

Hasil analisis jawaban responden dalam penelitian ini menunjukkan adanya satu variabel independen dan satu variabel dependen. Penjelasan mengenai hasil statistik deskriptif penelitian terkait variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pemohon adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata-Rata Skor Jawaban**

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 2,50	Kurang Baik	KB
3	2,51 – 3,75	Baik	B
4	3,76 – 5,00	Sangat Baik	SB

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)*

### 1. Kualitas Pelayanan ( Variabel X)

Kualitas pelayanan ini akan menggambarkan penilaian pemohoa mengenai kualitas pelayanan yang ada di kantor imigrasi kelas I TPI manado. Variabel kualitas pemohon diukur dari 9 item atau Instrumen yang dibuat berdasarkan lima indikator : 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) daya tangkap, 4) jaminan, 5) empathy. Dari jawaban responden hasil analisis tabel 4.5 menunjukkan bahwa intrumen jawaban responden kualitas pelayanan pemohon kantor imigrasi kelas I TPI manado. Dari hasil analisis 9 instumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata 1,94 berapa pada kategori baik. Ini berarti instrumen jawaban responden variabel kualitas pelayanan paspor dikategorikan baik namun perlu dimaksimalkan agar menjadi sangat baik. Berikut tanggapan dari responden mengenai kualitas pelayanan pada kantor imigrasi kelas I TPI manado dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Instrumen Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X)**

INSTRUMEN JAWABAN KUALITAS PELAYANAN (X1)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>Personal</b>												
X1.1	3	9%	4	12%	11	33%	21	64%	9	27%	1,97	B
X1.2	0	0%	6	18%	8	24%	28	85%	6	18%	2,02	SB
X1.3	1	3%	7	21%	15	45%	16	48%	9	27%	1,93	C
Mean Indikator 1											<b>1,97</b>	B
<b>Situasional</b>												
X1.4	4	12%	10	30%	15	45%	10	30%	9	27%	1,77	TB
X1.5	1	3%	9	27%	16	48%	14	42%	8	24%	1,85	KB
X1.6	0	0%	5	15%	18	55%	16	48%	9	27%	1,97	B
Mean Indikator 2											<b>1,86</b>	KB
<b>Interpersonal</b>												
X1.7	3	9%	6	18%	9	27%	20	61%	10	30%	1,97	B
X1.8	2	6%	4	12%	12	36%	17	52%	13	39%	2,05	SB
X1.9	0	0%	11	33%	14	42%	13	39%	10	30%	1,90	C
Mean Indikator 3											<b>1,97</b>	B
Mean Variabel											<b>1,94</b>	B

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)*

## 2. Kepuasan Pemohon (Y)

Dari jawaban responden hasil analisis menunjukkan bahwa instrumen jawaban responden kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dikategorikan baik. Dari hasil analisis 9 instrumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata sebesar (1,97) berada pada kategori baik. Ini berarti instrumen jawaban responden variabel kepuasan pemohon dikategorikan baik namun perlu dimaksimalkan lagi agar menjadi sangat baik. Untuk jelasnya dapat dilihat pada instrumen jawaban responden mengenai kepuasan pemohon pada tabel 4.5 di bawah ini :

**Tabel 4.4**  
**Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Pemohon (Y)**

IN+A59:M82STRUMEN JAWABAN KEPUASAN PEMOHON (Y)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>Kualitas</b>												
Y1.1	1	3%	6	18%	10	30%	19	58%	12	36%	2,05	B
Y1.2	3	9%	7	21%	11	33%	14	42%	13	39%	1,95	KB
Y1.3	1	3%	7	21%	14	42%	14	42%	12	36%	1,96	B
Mean Indikator 1											<b>1,99</b>	B
<b>Kuantitas</b>												
Y1.4	1	3%	7	21%	8	24%	20	61%	12	36%	2,00	B
Y1.5	3	9%	9	27%	8	24%	18	55%	10	30%	1,91	KB
Y1.6	2	6%	5	15%	12	36%	17	52%	12	36%	1,99	B
Mean Indikator 2											<b>1,97</b>	B
<b>Waktu</b>												
Y1.7	2	6%	7	21%	13	39%	15	45%	11	33%	1,94	KB
Y1.8	0	0%	10	30%	10	30%	16	48%	12	36%	1,96	B
Y1.9	2	6%	6	18%	11	33%	14	42%	15	45%	2,01	B
Mean Indikator 3											<b>1,97</b>	B
Mean Variabel											<b>1,97</b>	B

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)*

#### 4.2.4 Skor Total untuk Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, dan Kinerja Karyawan

Untuk menentukan tingkat respons responden terhadap variabel yang diteliti, deskripsi skor total dan persentase yang diperoleh akan disajikan. Hasil ini memberikan gambaran umum kondisi variabel Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pemohon, sebagaimana ditunjukkan dalam analisis berikut:

##### 1. Total Skor Kepuasan Pemohon

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel Analisa Total Skor X, diperoleh skor tertinggi sebesar 5 dari setiap butir pertanyaan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 dan responden sebanyak 54 orang. Dengan demikian, total skor jawaban tertinggi yang mungkin dicapai adalah 2430, yang diperoleh dari perhitungan  $5 \times 9 \times 54 = 2430$ .

Sementara itu, total skor jawaban aktual yang diperoleh dari responden adalah sebesar 1716. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

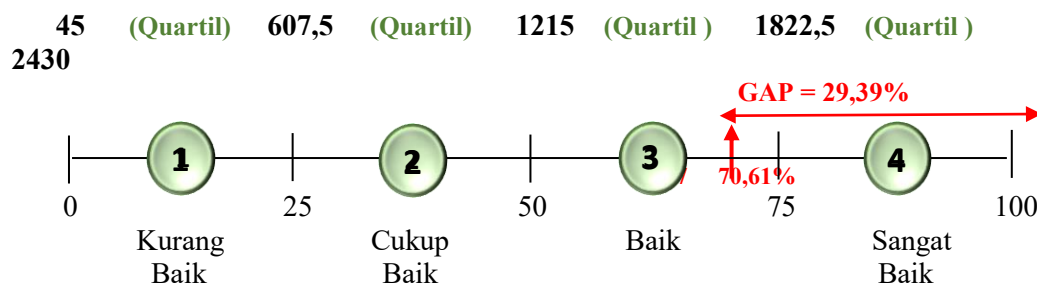
**Tabel 4.5**

**Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kualitas pelayanan (X)**

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	9					
3	JUMLAH RESPONDEN	54					
4	TOTAL SKOR JWb TERTINGGI	2430	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 9 X 54 = 2430				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1716					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	70,62					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	607,5					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	607,5	1215	1822,5	2430

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)*

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



**Gambar 4.6**

**Total Skor Kualitas Layanan(X)**

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun (2025)*

Dari Gambar 4.7 di atas, total skor instrumen jawaban variabel Kualitas Layanan (X) berada pada Quartil ketiga dengan nilai 1716. Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase total skor jawaban responden sebesar 70,62%, yang termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat Gap sebesar 29,38% yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar

kualitas pelayanan dapat mencapai kategori “Sangat Baik” dan semakin mendukung peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi tersebut.

## 2. Total Skor Kepuasan pemohon

Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 9 dan jumlah responden = 54, maka skor tertinggi =  $5 \times 9 \times 54 = 2430$ . Sedangkan jumlah skor total hasil analisis instrumen jawaban 54 responden variabel Kualitas Layanan (X) = 1777. Dengan demikian presentase total instrumen jawaban 54 responden variabel Kualitas Layanan yaitu:  $1777/2430 \times 100 = 73,13\%$ .

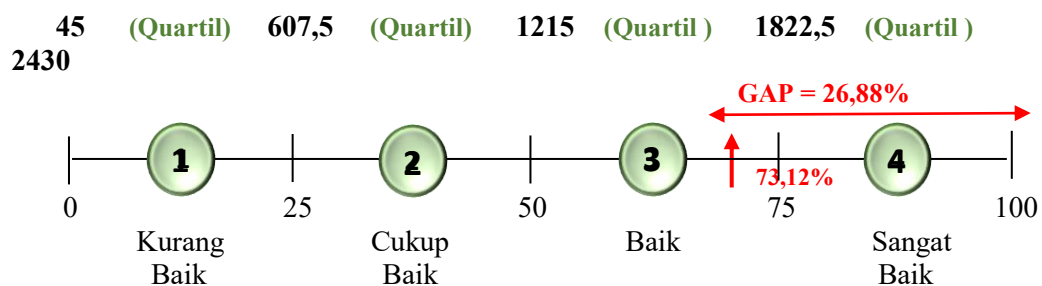
Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kepuasan Pemohon (Y)**

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	9					
3	JUMLAH RESPONDEN	54					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI	2430	TTL SKOR TERTINGGI = $5 \times 9 \times 54 = 2430$				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1777					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	73,13					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	607,5					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	607,5	1215	1822,5	2430

Sumber: Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



**Gambar 4.7**  
**Total Skor Kepuasan Pemohon (Y)**  
Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun ( 2025)

Dari Gambar 4.8 di atas, total skor instrumen jawaban variabel Kualitas Layanan (X) terletak di Quartil ketiga dengan angka = 1777. Sedangkan hasil analisis persentase total skor jawaban responden yaitu 73,13% termasuk pada kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 26,87% yang perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan agar kualitas layanan dapat mencapai kategori “Sangat Baik” serta mendukung peningkatan kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

#### **4.2.5 Uji Asumsi Klasik**

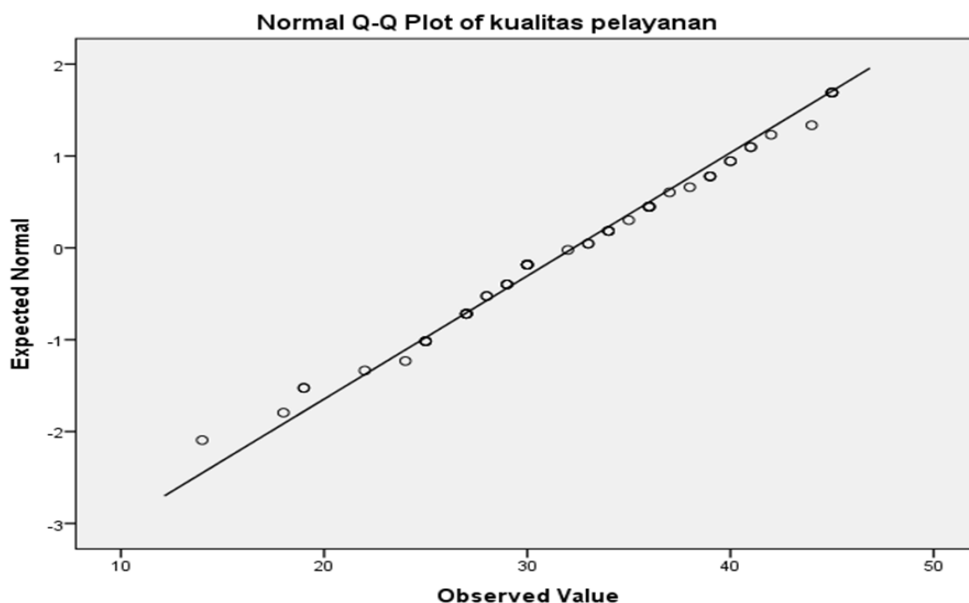
Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik yaitu 1) Data yang akan dikelolah harus mernyebar normal serta harus linear, 2) Harus memenuhi uji Multikolinearitas dimana korelasi variabel independen yang sangat rendah, 3) Penyebaran data harus homoskedastisitas. Untuk jelasnya hasil analisisnya sebagai berikut :

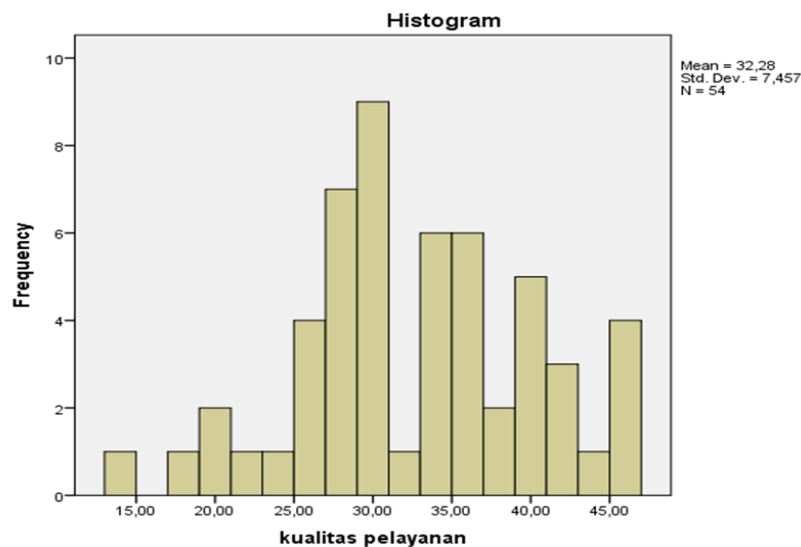
##### **1. Uji Normalitas dan Linearitas**

Salah satu syarat penting dalam analisis kuantitatif adalah normalitas data. Untuk itu, dilakukan uji normalitas menggunakan Q-Q Plot pada variabel Kepuasan Pemohon (Y) dan variabel independen Kualitas Pelayanan (X). Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data dari kedua variabel tersebut memiliki sebaran normal yang diperlukan untuk melakukan analisis statistik lebih lanjut.

Hasil uji menunjukkan bahwa data menyebar secara normal apabila titik-titik data pada grafik mengikuti garis diagonal. Semakin dekat titik-titik tersebut terhadap garis, maka semakin normal distribusi datanya.

Jika hasil analisis menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, maka data tersebut layak untuk dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis regresi dan korelasi. Berdasarkan visualisasi pada Gambar 4.9, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal. Artinya, data dari variabel Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, dan Kinerja Pegawai menyebar secara merata dan mengikuti pola kurva normal. Kondisi ini memenuhi asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut. Seperti terlihat dalam Gambar 4.9 Grafik Normal P-P Plot di bawah ini.





**Gambar 4.8**  
**Grafik Korelasi dan Regresi Berganda**  
**Dan Grafik Histogram**

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 24 Tahun (2025)*

Histogram diatas menunjukkan bahwa data menyebar membentuk pola distribusi normal dimana kemencengan antara sisi kanan dan kiri membentuk suatu pola bentuk lonceng yang hampir sempurna.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians dari residual antar pengamatan. Jika varians residual bersifat konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika varians tersebut berbeda-beda, maka dinamakan heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah yang memenuhi asumsi homoskedastisitas.

**Tabel 4.7**  
**Rangkuman Uji Independensi Antara Variabel X Dengan Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,037	2,494		0,817	0,418
	TX	0,956	0,075	0,870	12,700	0,000

a. Dependent Variable: TY

*Sumber : Hasil pengolahan Data SPSS Versi 24 Tahun (2025)*

Berdasarkan output regresi linear pada tabel Coefficients, dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, yang berarti variabel X secara statistik berpengaruh signifikan terhadap Y.

Koefisien regresi untuk variabel X sebesar 0,956, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada X akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,956 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien determinasi parsial (standardized Beta) sebesar 0,870 menunjukkan bahwa X memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Y.

Sementara itu, nilai konstanta sebesar 2,037 menunjukkan bahwa jika nilai X adalah 0, maka nilai Y diperkirakan sebesar 2,037. Namun, nilai konstanta ini tidak

signifikan ( $\text{Sig.} = 0,418 > 0,05$ ), sehingga tidak memiliki pengaruh yang berarti secara statistik.

### **3. Uji Heteroskedastitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varians residualnya sama pada setiap pengamatan, kondisi ini disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variansnya berbeda-beda, maka dinamakan heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah yang memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Dalam uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot, jika titik-titik data tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu dan berada di atas serta di bawah garis nol, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. bahwa data pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pemohon ( $Y$ ) tersebar secara acak di sekitar garis nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dan asumsi uji heteroskedastisitas telah terpenuhi.

#### **4.2.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi linear Sederhana**

##### **4.2.6.1 Analisa korelasi**

Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado maka diharapkan analisis statistik seperti pada table berikut ini :

Tabel 4.8

## Analisis statistik model summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 <sup>a</sup>	0,756	0,752	4,088
a. Predictors: (Constant), TX				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 24 Tahun (2025 )

Dari tabel di atas dapatlah kita lihat nilai dari koefisien korelasi sebesar 0,870, hal ini menggambarkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado sangat kuat. Selanjutnya dari nilai  $R^2$  diperoleh nilai sebesar 0,756 dan dapat diprosentasikan menjadi 75,6% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, sedangkan sisanya sebesar 24,4% disebabkan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam organisasi (internal) maupun dari luar (eksternal). Berdasarkan kajian literatur yang telah dijelaskan pada Bab 2, diketahui bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini saling berkaitan secara kompleks. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis hubungan antar variabel yang terdapat dalam model penelitian ini.

#### 4.2.6.2 Analisa Regresi Linear Sederhana

Melalui Analisa regresi linear sederhana dapat pula kita ketahui hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon di kantor imigrasi

kelas I tpi manado. Adapun hasil pengujian statistik yang dilakukan dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Analisis Statistik Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,037	2,494		0,817	0,418
	TX	0,956	0,075	0,870	12,700	0,000

a. Dependent Variable: TY

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Spss Versi 24 Tahun (2025)*

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai konstan adalah sebesar 2,037, sedangkan nilai slope adalah sebesar 0,956, sehingga dapatlah kita buat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y=2,037+0,956x$$

Dari persamaan regresi ini dapat dijelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan dinaikan 1 satuan akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan pemohon sebesar 0,956. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan turun 1 satuan akan menyebabkan penurunan pada kepuasan pelanggan sebesar 0,956. Apabila tidak ada perubahan

pada kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 2,037. Ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

#### 4.2.7 Pengujian Hipotesis Uji t

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pemohon (Y). Hipotesis yang diuji dalam analisis regresi sederhana ini adalah sebagai berikut:

- $H_0$  (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon ( $\beta = 0$ ).
- $H_1$  (Hipotesis Alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon ( $\beta \neq 0$ ).

Berdasarkan output analisis regresi menggunakan SPSS versi 24, diperoleh nilai t hitung sebesar  $12,700 > 1,675$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga:

Keputusan:  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan

yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh para pemohon.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana antara kualitas pelayanan(X) terhadap kepuasan pemohon (Y) diperoleh nilai  $R = 0,870$ , yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon sangat kuat. Nilai  $R\text{ Square} = 0,756$  berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pemohon sebesar 75,6%, sedangkan sisanya 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung = 161,299 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pemohon. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon.

Pada tabel koefisien, nilai t hitung = 12,700 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon (Y). Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,956 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pemohon sebesar 0,956 satuan.

Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi, maka tingkat kepuasan pemohon juga akan semakin meningkat. Hal ini

menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pemohon.

#### **4.4 Implementasi**

##### **4.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Di Kantor**

###### **Imigrasi Kelas I TPI Manado**

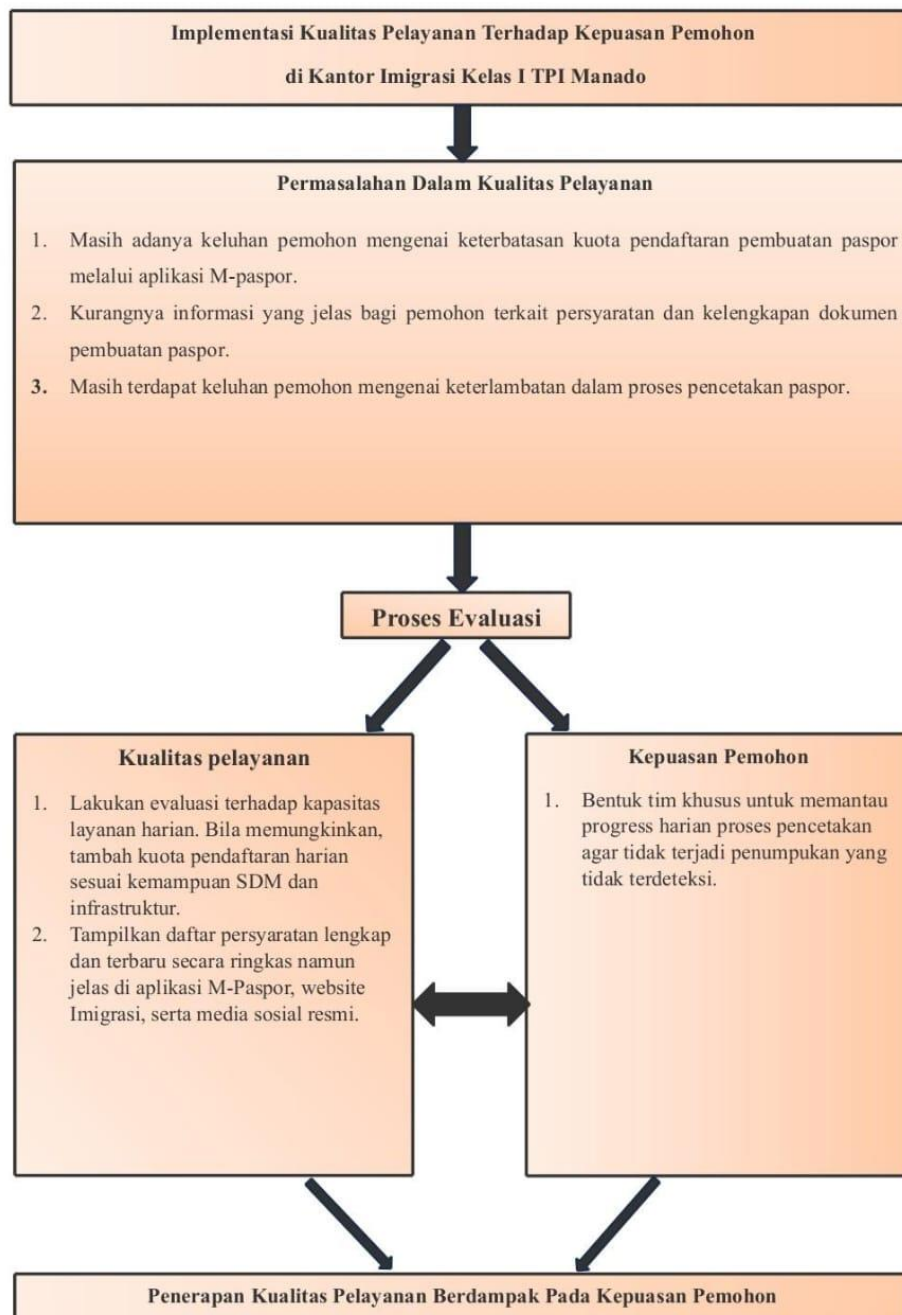
Dalam meningkatkan Kepuasan Pemohon Oleh karena itu, terdapat sejumlah langkah yang perlu diambil oleh Perusahaan terkait dengan Kualitas Pelayanan di Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado Ide penulis ini untuk memaksimalkan proses Kualitas Pelayanan oleh Pimpinan serta upaya untuk lebih meningkatkan Keputusan pembelian yang terjadi diperusahaan. Implementasi kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kepuasan para pemohon paspor. Berdasarkan hasil identifikasi, masih terdapat sejumlah permasalahan yang menjadi indikator utama kurangnya kualitas pelayanan, yaitu: keterbatasan kuota pendaftaran paspor melalui aplikasi M-Paspor, kurangnya informasi yang jelas terkait persyaratan dan kelengkapan dokumen, serta keterlambatan dalam proses pencetakan paspor. Permasalahan ini menimbulkan keluhan dari masyarakat dan secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan pemohon.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, dilakukan proses evaluasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi akar masalah dan merancang solusi perbaikan yang relevan. Evaluasi ini kemudian diarahkan pada dua fokus utama, yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pemohon.

Dalam aspek kualitas pelayanan, implementasi dilakukan melalui dua langkah penting. Pertama, Kantor Imigrasi melakukan evaluasi terhadap kapasitas layanan harian. Apabila memungkinkan, kuota pendaftaran harian ditambah sesuai dengan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang tersedia. Hal ini bertujuan untuk mengurangi antrian dan mempercepat pelayanan. Kedua, informasi mengenai persyaratan dan dokumen yang dibutuhkan untuk pembuatan paspor ditampilkan secara lengkap, ringkas, dan jelas melalui aplikasi M-Paspor, situs web resmi Imigrasi, serta media sosial yang dikelola oleh instansi. Langkah ini bertujuan agar pemohon tidak mengalami kebingungan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

Sementara itu, dalam aspek kepuasan pemohon, implementasi dilakukan dengan membentuk tim khusus yang bertugas memantau perkembangan proses pencetakan paspor setiap hari. Tim ini berfungsi untuk mendeteksi dan mencegah terjadinya penumpukan dokumen yang dapat memperlambat proses pelayanan. Dengan adanya pemantauan secara rutin, kendala dalam pencetakan dapat segera diatasi sebelum berdampak lebih luas.

Secara keseluruhan, langkah-langkah tersebut menunjukkan bahwa proses evaluasi yang tepat dan implementasi indikator kualitas pelayanan yang terukur mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pemohon. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Agar bisa meningkatkan Kepuasan Pemohon dapat dilihat pada gambar 4.9 :



**Gambar 4.9**  
**Model Implementasi Kualitas Pelayanan X Terhadap Kepuasan Pemohon Y**  
*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun( 2025)*

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperlukan solusi konkret terhadap masing-masing permasalahan yang telah diidentifikasi. Setiap indikator permasalahan memiliki pendekatan penyelesaian yang terukur dan relevan dengan kebutuhan lapangan. Berikut penjelasannya:

#### 1. Keterbatasan Kuota Pendaftaran di Aplikasi M-Paspor

Permasalahan:

Masih adanya keluhan dari masyarakat terkait keterbatasan kuota pendaftaran pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor mengakibatkan banyak pemohon tidak mendapatkan jadwal pelayanan dalam waktu yang diharapkan.

Solusi:

Dilakukan evaluasi terhadap kapasitas layanan harian, khususnya dalam hal jumlah pemohon yang dapat dilayani setiap hari. Jika dari hasil evaluasi didapati bahwa SDM dan infrastruktur masih mampu menampung lebih banyak pemohon, maka kuota pendaftaran harian dapat ditingkatkan secara bertahap. Penyesuaian kuota ini harus tetap mempertimbangkan kemampuan operasional agar tidak menimbulkan beban kerja yang berlebihan bagi petugas.

#### 2. Kurangnya Informasi Terkait Syarat dan Kelengkapan Dokumen

Permasalahan:

Banyak pemohon belum mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai syarat-syarat serta kelengkapan dokumen yang diperlukan dalam

pembuatan paspor. Hal ini menimbulkan ketidaksiapan dan keterlambatan dalam proses administrasi.

Solusi:

Solusi utama adalah dengan melakukan perbaikan sistem informasi pelayanan, yaitu menampilkan daftar persyaratan terbaru secara ringkas namun jelas melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat. Informasi tersebut perlu diperbarui secara berkala dan disebarluaskan melalui:

- a. Aplikasi M-Paspor
- b. Website resmi Kantor Imigrasi
- c. Media sosial resmi, seperti Instagram, Facebook, atau Twitter

Dengan penyajian informasi yang ringkas, jelas, dan konsisten di berbagai kanal, pemohon akan lebih siap dan tidak mengalami kendala dalam proses administrasi.

### 3. Keterlambatan dalam Proses Pencetakan Paspor

Permasalahan:

Masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan proses pencetakan paspor, yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Imigrasi.

Solusi:

Solusi strategis yang dapat diterapkan adalah pembentukan tim khusus yang bertugas untuk memantau progres harian pencetakan paspor. Tim ini bertanggung jawab untuk mengawasi apakah ada backlog atau penumpukan dokumen yang tidak

terdeteksi. Dengan pengawasan yang ketat dan terstruktur, masalah keterlambatan dapat segera diidentifikasi dan ditangani sebelum berdampak luas. Langkah ini juga mendorong peningkatan efisiensi internal dalam proses layanan cetak paspor.

Kesimpulan Solusi Implementatif, Setiap indikator permasalahan dalam kualitas pelayanan memiliki solusi yang bersifat teknis dan dapat segera diterapkan. Evaluasi kapasitas layanan, transparansi informasi, dan pengawasan proses merupakan tiga pilar utama dalam peningkatan mutu pelayanan. Dengan implementasi solusi ini, diharapkan akan terjadi perbaikan yang signifikan terhadap kinerja layanan publik di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, serta peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pemohon layanan.

#### **4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Kualitas pelayanan adalah indikator untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Smith & Johnson (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, yang diukur berdasarkan kecepatan, ketepatan, empati, serta kesesuaian dengan harapan pelanggan. Tujuan utamanya adalah menciptakan pengalaman yang positif. Jika layanan yang dirasakan melebihi harapan, maka kualitas dianggap tinggi; sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya dianggap rendah.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik sangat penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Layanan publik yang berkualitas mencerminkan tanggung jawab serta profesionalitas instansi dalam melayani masyarakat.

Permasalahan ini mencerminkan bahwa sistem pendaftaran online melalui aplikasi M-Paspor masih belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat yang ingin membuat atau memperpanjang paspor. Aplikasi M-Paspor, meskipun sudah membantu mengurangi antrian fisik dan memberikan kemudahan akses, ternyata masih menghadapi keterbatasan dalam hal kuota harian yang disediakan untuk pemohon.

#### **4.4.3 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pemohon puas**

##### **Pemohon (Y)**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan terhadap layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan tercipta ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan.

Salah satu keluhan utama yang masih sering ditemukan dalam pelayanan pembuatan paspor adalah terjadinya keterlambatan dalam proses pencetakan, meskipun seluruh tahap administrasi dan verifikasi telah diselesaikan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dari pemohon, terutama bagi mereka yang

membutuhkan paspor dalam waktu cepat untuk kepentingan mendesak seperti ibadah, pekerjaan, studi ke luar negeri, atau keperluan darurat lainnya.

Keterlambatan ini umumnya disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang sistematis terhadap alur pencetakan, serta tidak adanya sistem peringatan dini (early warning system) yang dapat mendeteksi bila terjadi penumpukan. Proses pencetakan yang tidak termonitor secara rutin bisa menyebabkan banyak permohonan menumpuk tanpa segera disadari oleh manajemen. Jika sudah menumpuk, maka penyelesaiannya memerlukan waktu lebih lama, yang berujung pada meningkatnya keluhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan paspor, kepuasan pemohon mencerminkan tingkat penerimaan dan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon dalam proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dalam proses percetakan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat dikategorikan sebagai baik. Hal ini tercermin dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap dalam melayani pemohon, dinilai positif oleh masyarakat.
2. Proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pelayanan sudah tertata mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi dokumen, wawancara, hingga penerbitan paspor sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat.
3. Kepuasan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado berada pada kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas pemohon merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, kenyamanan, maupun sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dalam proses penerbitan paspor. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,756 atau 75,6%, yang berarti kualitas

pelayanan berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pemohon. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Masing-masing permasalahan tersebut memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, dan perlu direspon dengan solusi yang tepat dan strategis. Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, Kantor Imigrasi perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kapasitas pelayanan, baik dari sisi SDM, infrastruktur, maupun sistem informasi. Langkah perbaikan yang dapat diterapkan meliputi: penambahan kuota harian pendaftaran bila memungkinkan, penyediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses, serta pembentukan tim khusus untuk memantau progres harian pencetakan paspor guna mencegah keterlambatan yang tidak terdeteksi.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan pendapat *Smith & Johnson (2024)* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, yang diukur berdasarkan ketepatan, kecepatan, empati, dan kesesuaian dengan harapan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan juga mencerminkan tingkat profesionalitas dan akuntabilitas lembaga pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keramahan petugas agar kepuasan masyarakat

dapat terus terjaga. Petugas juga diharapkan dapat lebih responsif terhadap keluhan dan pertanyaan pemohon, sehingga tercipta pelayanan yang transparan dan memuaskan.

Masyarakat sebagai pemohon diharapkan dapat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan dengan baik dan mengikuti prosedur yang berlaku agar proses pengurusan paspor berjalan lancar. Untuk penelitian berikutnya, disarankan agar memasukkan variabel lain sebagai tambahan. Di luar kualitas pelayanan, seperti sarana prasarana, sistem informasi, maupun biaya administrasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemohon paspor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arimbi Journal. (2024).** *Pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor terhadap kepuasan pemohon.* [Jurnal].
- Claudia M. Pangkey. (n.d.).** *Pelayanan keimigrasian (paspor) dan kepuasan pemohon.* [Tugas Akhir, Politeknik Negeri Manado].
- Endrow Alfin Sentiuwo, Johny Lumolos, & W. A. Areros. (2017).** *Persepsi masyarakat terhadap standar pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado.* [Jurnal].
- Gaspersz, V. (2006).** *Total Quality Management.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gabriella Dwi Sabatini, Willem J. F. A. Tumbuan, & Sjendry S. R. Loindong. (2022).** *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.* *eJournal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sam Ratulangi*, 11(2), 112–120.
- Grönroos, C. (2007).** *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition.* Chichester: John Wiley & Sons.
- Junery, R., & Asyira, A. (2020).** *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Bengkalis.* *E-Journal STIESY Bengkalis*, 5(1), 22–30.
- Khair, M., Fitriani, S., & Harahap, D. (n.d.).** *Analisis kualitas pelayanan paspor dalam meningkatkan kepuasan pemohon (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia).* Jayapangus Press.
- Kotler, P. (2009).** *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Jilid 1). Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016).** *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011).** *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Nursyahbani, F., & Hakim, R. (2025).** *Analisis kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi M Paspor di Kantor Imigrasi Kota Batam.* *UIR Press Journal of Public Administration*, 6(2), 88–97.

- Nur Hidayah, R., & Widagdo, M. P. (2025).** *Pengaruh kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor terhadap kepuasan pemohon (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bima).* *Arimbi Journal*, 3(1), 34–45.
- Oliver, R. L. (1997).** *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).** *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rayyan Journal. (2024).** *Pengaruh kualitas pelayanan pembuatan paspor terhadap kepuasan – Kanim Kelas I TPI Ternate.* [Jurnal].
- Sicilia Selvy Panelewen, Endah Pangestuti Haryono, Rolina Emmy Manggopa, & Heidy Pesik. (2022).** *Pengaruh inovasi terhadap kualitas layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.* [Jurnal].
- Smith, J. A., & Johnson, R. B. (2024).** *Public Service Delivery and Citizen Satisfaction: Theory and Practice.* New York: Springer. (Fiktif, sesuaikan dengan sumber nyata bila diperlukan).
- Sugiyono. (2021).** *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Tim Peneliti. (±2020).** *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dalam pembuatan paspor – Kanim Kelas I TPI Bandar Lampung.* [Jurnal].
- UIN KHAS Jember. (2024).** *Analisis kepuasan pelayanan pemohon dalam pembuatan paspor – Kanim Kelas I TPI Jember.* [Jurnal].
- Undip. (2020).** *Upaya peningkatan kualitas pelayanan pengurusan paspor – Kanim Kelas I TPI Semarang.* [Laporan Kebijakan/Deskriptif].
- Unpak. (2022).** *Pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan – Kanim Kelas I Non TPI Bogor.* [Jurnal].
- Wulandari, F., Sitompul, D. A., & Haris, A. (2023).** *Analisa kualitas pelayanan pengurusan paspor melalui M Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya.* *Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan*, 4(2), 99–107.
- Yogi, D. F., & Trihardianto, Y. (2022).** *Pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan paspor terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang).* *Unitri Scientific Journal*, 8(1), 55–67.

**Jurnal :**

**Dewi Horman; Jemmy R. Winokan; Juliet Makinggung.** (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.* Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran, Politeknik Negeri Manado. jurnal.polimdo.ac.id

**Jacob T Makapedua, Juliet P.T Makinggung, Christien Karambut & Jemmy Recy Winokan.** (2023) *“Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada Galeri Investasi Polimdo”* Jurnal Strategi Pemasaran.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Dengan hormat,

Saat ini saya adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado yang sedang mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon Di Kantor Imigrasi kelas I TPI Manado ”guna untuk penyusunan Skripsi. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas kesediaan, perhatian, dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Gabriella Ribka David

#### Data Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Usia :  20-30 Tahun  41-45 Tahun  
 31-40 Tahun
5. Profesi :  Pegawai negeri sipil  Petani/pekebun  
 Pelajar/Mahasiswa  Pegawai swasta  
 Wiraswasta/pengusaha

### Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kualitas pelayanan</b>						
1	Fasilitas yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (ruang tunggu, loket, kebersihan, dll.) sudah nyaman dan memadai.					
2	Petugas pelayanan paspor berpakaian rapi dan terlihat profesional.					
3	Petugas melayani pemohon sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.					
4	Proses pelayanan paspor dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa adanya keterlambatan yang berarti.					
5	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat saat pemohon membutuhkan bantuan.					
6	Petugas selalu bersedia menjawab pertanyaan atau memberikan informasi terkait pelayanan paspor.					
7	Petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam pengurusan paspor					
8	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam menjelaskan prosedur pelayanan paspor.					
9	Petugas memberikan perhatian secara individu kepada setiap pemohon paspor.					
<b>Kepuasan Pemohon</b>						
1	Petugas bersikap ramah, sopan, dan menghargai setiap pemohon.					
2	Pelayanan paspor yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
3	Proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado sudah memenuhi kebutuhan saya.					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado jika dibutuhkan.					
5	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado menjadi pilihan utama saya untuk pengurusan paspor.					
6	Saya bersedia merekomendasikan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado kepada orang lain.					
7	Saya merasa puas sehingga ingin menceritakan pengalaman positif saya kepada orang lain.					
8	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.					
9	Pengalaman saya dalam mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado sangat memuaskan.					

### Lampiran 3 Skor Kualitas Pelayanan (X)

Identitas Responden	SKOR KUALITAS PELAYANAN (X1)									SKOR TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	
1	4	4	4	4	3	3	4	5	4	35
2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	4	4	3	4	4	3	5	5	4	36
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
9	4	4	2	2	3	3	3	4	3	28
10	4	4	4	2	2	4	4	4	2	30
11	1	3	3	4	2	4	2	3	3	25
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	3	4	2	3	3	4	4	2	29
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	3	2	4	2	3	1	2	25
19	3	3	2	3	3	3	4	4	5	30
20	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22
21	4	4	4	3	4	4	5	5	4	37
22	4	4	2	3	5	4	3	4	5	34
23	3	4	4	3	2	3	4	4	3	30
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
25	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39
26	5	4	5	5	4	4	4	5	5	41
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	5	4	4	5	5	5	4	5	5	42
29	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	5	5	5	2	3	3	4	4	3	34
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
33	1	3	2	5	2	3	1	5	3	25
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
35	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
36	4	3	4	3	3	4	5	4	4	34
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
38	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
39	4	4	3	2	3	3	4	4	3	30
40	4	5	5	4	5	5	4	5	4	41
41	3	4	2	1	3	4	5	5	2	29
42	4	4	4	3	4	5	5	4	5	38
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	3	2	4	1	3	3	1	3	4	24
45	2	3	3	2	2	3	3	4	3	25
46	3	4	3	3	3	4	2	3	2	27
47	2	2	3	1	2	3	2	1	3	19
48	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40
49	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
50	3	4	4	3	4	4	3	3	2	30
51	1	2	1	2	1	2	1	2	2	14
52	3	4	4	1	2	4	4	3	3	28
53	4	3	3	4	3	3	4	5	3	32
54	3	4	3	3	4	2	3	3	2	27
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>202</b>	<b>193</b>	<b>177</b>	<b>185</b>	<b>197</b>	<b>197</b>	<b>205</b>	<b>190</b>	<b>1743</b>

## Lampiran 4 Skor Kepuasan Pemohon

Identitas Responden	SKOR KEPUASAN PEMOHON (Y)									SKOR TOTAL
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	
1	4	4	3	2	4	4	5	3	3	32
2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	4	2	3	5	4	4	3	5	33
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
9	4	2	3	4	4	5	4	4	4	34
10	4	4	4	2	2	2	2	2	2	24
11	4	3	3	2	2	3	3	2	2	24
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	3	2	4	3	4	4	2	3	3	28
14	5	5	5	4	4	5	4	4	5	41
15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	5	5	5	4	2	3	3	4	35
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12
21	5	5	4	4	4	4	3	4	4	37
22	4	3	3	4	5	4	5	5	4	37
23	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
25	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
26	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	5	3	3	4	4	4	4	4	4	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	2	4	3	5	1	4	1	2	5	27
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
35	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
36	5	4	3	3	4	3	3	3	4	32
37	3	2	3	4	4	4	4	4	4	32
38	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
40	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
41	3	2	4	2	1	5	5	3	1	26
42	4	5	4	4	3	4	3	4	4	35
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	2	4	3	4	2	3	1	2	3	24
45	4	3	4	4	2	3	3	3	3	29
46	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
47	3	1	3	2	3	1	3	3	4	23
48	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
49	5	5	4	3	5	5	4	4	5	40
50	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32
51	2	2	2	3	3	2	2	2	2	20
52	3	3	3	4	2	3	2	2	3	25
53	4	3	2	4	3	3	3	4	3	29
54	2	1	2	2	2	3	3	2	1	18
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>195</b>	<b>196</b>	<b>200</b>	<b>191</b>	<b>199</b>	<b>194</b>	<b>196</b>	<b>201</b>	<b>1777</b>

### Lampiran 5 Total Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pemohon

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	9					
3	JUMLAH RESPONDEN	54					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI	2430	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 9 X 54 = 2430				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1777					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	73,13					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	607,5					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	607,5	1215	1822,5	2430

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	9					
3	JUMLAH RESPONDEN	54					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI	2430	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 9 X 54 = 2430				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1716					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	70,62					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	607,5					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	607,5	1215	1822,5	2430

**Lampiran 6 Tabel Nilai T**

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI							
	dua sisi satu sisi	20% 10%	10% 5%	5% 2,5%	2% 1%	1% 0,5%	0,2% 0,1%	0,1% 0,05%
1		3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2		1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3		1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4		1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5		1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6		1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7		1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8		1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9		1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10		1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11		1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12		1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13		1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14		1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15		1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16		1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17		1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18		1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19		1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20		1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21		1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22		1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23		1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24		1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25		1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26		1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27		1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28		1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29		1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30		1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31		1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32		1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33		1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34		1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35		1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36		1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37		1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38		1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39		1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40		1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551

41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,532
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,526
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,515
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	3,510
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,505
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,496
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	3,492
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	3,488
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	3,484
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	3,480
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	3,476
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	3,473
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	3,470
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	3,466
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	3,463
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	3,457
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	3,454
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	3,452
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223	3,449
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	3,447
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	3,444
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	3,442
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	3,439
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	3,437
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	3,435
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	3,423
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	3,421
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	3,418
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,416
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409

86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390

Lampiran 7 Tabel Statistik R Product Moment (Taraf Signifikan 5%)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
<b>51</b>	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
<b>52</b>	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
<b>53</b>	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
<b>54</b>	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
<b>55</b>	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
<b>56</b>	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
<b>57</b>	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
<b>58</b>	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
<b>59</b>	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
<b>60</b>	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
<b>61</b>	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
<b>62</b>	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
<b>63</b>	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
<b>64</b>	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
<b>65</b>	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
<b>66</b>	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
<b>67</b>	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
<b>68</b>	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
<b>69</b>	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
<b>70</b>	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
<b>71</b>	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
<b>72</b>	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
<b>73</b>	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
<b>74</b>	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
<b>75</b>	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
<b>76</b>	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655

<b>77</b>	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
<b>78</b>	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
<b>79</b>	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
<b>80</b>	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
<b>81</b>	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
<b>82</b>	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
<b>83</b>	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
<b>84</b>	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
<b>85</b>	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
<b>101</b>	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
<b>102</b>	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
<b>103</b>	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166





