

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ternate Maluku Utara

Murniyati Ansar¹ Eny Sri Haryati²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: murniyatiansar2@gmail.com¹ eny.sri@sttkd.ac.id²

Abstrak

Peningkatan jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate dari 8.000 menjadi 10.000 dalam kurun satu tahun menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Meski demikian, sekitar 40% pemohon menyatakan ketidakpuasan akibat lamanya waktu tunggu dan minimnya informasi yang tersedia. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Berdasarkan teori SERVQUAL, dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan dan daya tanggap sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor terhadap kepuasan masyarakat serta mengetahui besarnya kontribusi variabel tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner skala Likert. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur melalui persepsi terhadap prosedur, persyaratan, kejelasan informasi, dan kedisiplinan petugas. Sampel penelitian terdiri dari 210 responden yang dipilih dengan rumus Slovin dari populasi 440 pemohon pada Juli 2024. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung = 11,040 dan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,369 menunjukkan bahwa 36,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Aspek pelayanan yang paling dihargai oleh pemohon adalah kemudahan alur prosedur dan kejelasan informasi yang diberikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan publik sebagai bagian dari strategi membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pembuatan Paspor

Abstract

The increase in passport applicants at Ternate Class I Immigration Office from 8,000 to 10,000 within a year indicates a growing public demand for faster and more responsive services. However, approximately 40% of applicants reported dissatisfaction due to long waiting times and lack of clear information. This situation could reduce public trust in government institutions. According to SERVQUAL theory, service dimensions such as reliability and responsiveness significantly influence public satisfaction. This study aims to examine the effect of passport service quality on public satisfaction and to determine the extent of its influence. A quantitative method was employed using Likert-scale questionnaires. Service quality was assessed based on five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Public satisfaction was measured through perceptions of procedures, requirements, clarity of information, and officer discipline. A total of 210 respondents were selected using Slovin's formula from a population of 440 passport applicants in July 2024. The results of multiple linear regression analysis showed that service quality has a significant positive effect on public satisfaction, with a t value = 11.040 and $p = 0.000$ ($p < 0.01$). The coefficient of determination (R^2) of 0.369 indicates that 36.9% of the variance in satisfaction is explained by service quality. Applicants highly valued the clarity of service procedures and the accessibility of information. These findings emphasize the importance of improving service quality as a strategy to enhance public satisfaction and trust.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Passport Services



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Tepatnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, pelayanan pembuatan paspor menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat yang ingin melakukan perjalanan ke luar negeri. Permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ternate menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan, yaitu dari sekitar 8.000 pemohon pada tahun 2022 menjadi 10.000 pemohon pada tahun 2023, atau naik sekitar 25% dalam satu tahun terakhir. Lonjakan ini mengindikasikan meningkatnya mobilitas masyarakat Maluku Utara ke luar negeri, baik untuk keperluan bisnis, pendidikan, maupun pariwisata, sehingga menuntut penyelenggaraan layanan paspor yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh publik. Berdasarkan pengamatan lapangan, terdapat masalah utama berupa perbedaan proses pendaftaran paspor sejak diberlakukannya aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) pada tahun 2022. Banyak pemohon belum memahami prosedur baru tersebut sehingga datang tanpa mendaftar terlebih dahulu. Di sisi lain, hasil survei awal menunjukkan bahwa sekitar 40% pemohon merasa tidak puas dengan layanan pembuatan paspor di kantor tersebut. Ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh waktu tunggu yang lebih lama dari standar empat hari kerja, kurangnya informasi yang memadai mengenai prosedur dan syarat pendaftaran terutama setelah penerapan aplikasi M-Paspor pada tahun 2022 serta alur pelayanan yang dirasa kurang transparan. Bahkan, ada pemohon yang meminta petugas membantu pendaftaran, padahal seharusnya M-Paspor mempermudah layanan, bukan menambah pekerjaan petugas. Kondisi ini menyebabkan proses pembuatan paspor menjadi lebih panjang dari biasanya. Akibatnya, banyak pemohon mengeluhkan waktu tunggu pencetakan paspor yang melebihi batas standar. Kelambatan ini menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi masyarakat dengan rencana perjalanan mendesak. Kondisi tersebut juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan bahkan mendorong sebagian pemohon beralih menggunakan jasa pihak ketiga yang tidak resmi, yang pada gilirannya dapat menimbulkan risiko keamanan data dan integritas dokumen paspor.

Menurut Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan berkaitan dengan kemampuan institusi memberikan layanan sesuai janji; daya tanggap mencerminkan kesiapan petugas dalam membantu pemohon; jaminan meliputi kompetensi dan sikap sopan petugas; empati menunjukkan perhatian individu terhadap kebutuhan pemohon; serta bukti fisik meliputi fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu, ketersediaan formulir, dan sistem antrian. Berbagai penelitian sebelumnya dalam konteks layanan publik, seperti oleh Putri & Ramadhan (2022) serta Sari & Nugroho (2023), menegaskan bahwa peningkatan setiap dimensi SERVQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian difokuskan pada pertanyaan: Apakah kualitas pelayanan pembuatan paspor memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate? dan seberapa besar pengaruhnya? Hipotesis yang diajukan adalah bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat atas layanan keimigrasian adalah indikator utama kinerja publik. Menurut Setiawan (2022), masyarakat yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap institusi pemerintah dan lebih mungkin menggunakan layanan tersebut di masa mendatang, sedangkan ketidakpuasan dapat memicu dampak negatif signifikan. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan,

semakin besar kemungkinan tingkat kepuasan masyarakat meningkat. Dalam konteks layanan paspor, kepuasan mencakup persepsi terhadap kejelasan prosedur, kecepatan proses, ketepatan informasi, dan profesionalisme petugas. Tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan citra institusi, memperkuat kepercayaan publik, serta meminimalkan keluhan atau peralihan ke layanan tidak resmi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan paspor meliputi keandalan, ketepatan waktu, dan tanggapan petugas mutlak dilakukan untuk memenuhi harapan pengguna layanan dan menjaga kepercayaan publik. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dirancang untuk mengkaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ternate”. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, studi ini akan menelaah hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemohon, serta menggambarkan kontribusi masing-masing aspek pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai kemampuan instansi atau lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, konsisten, dan akurat. Menurut Ansar (2025), kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dalam kerangka teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988), peningkatan kualitas layanan akan menghasilkan kenaikan tingkat kepuasan pelanggan. Dimensi utama dalam kualitas pelayanan (dikenal sebagai model TERRA) meliputi:

1. Keandalan (Reliability), kemampuan memberikan layanan secara cepat dan konsisten sesuai janji,
2. Daya tanggap (Responsiveness), kesiapan petugas dalam membantu dan memberikan layanan yang responsif terhadap permintaan masyarakat,
3. Jaminan (Assurance): kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan serta keamanan kepada pengguna layanan,
4. Perhatian (Empathy): sikap kepedulian tulus petugas terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat selama proses pelayanan,
5. Bukti fisik (Tangibles): penampilan sarana, prasarana, dan fasilitas fisik yang digunakan dalam memberikan layanan,

Karakteristik jasa yang tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, heterogen, dan cepat hilang turut mempengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas layanan. Dengan demikian, semakin baik dimensi-dimensi kualitas ini diimplementasikan, semakin tinggi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan publik, termasuk pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi. Kepuasan masyarakat atau pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa pengguna layanan setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan mereka. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa apabila kinerja layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas; jika kinerja di bawah harapan, pelanggan menjadi tidak puas. Menurut Ansar (2025), kepuasan masyarakat merupakan indikator utama kinerja pelayanan publik: masyarakat yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap institusi pemerintah dan lebih mungkin menggunakan layanan di masa depan, sementara ketidakpuasan menimbulkan dampak negatif yang signifikan. Pengukuran kepuasan masyarakat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik memenuhi harapan pengguna layanan. Penelitian empiris sebelumnya umumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Misalnya, Junery & Asyira

(2020) menemukan bahwa di Kantor Imigrasi Bengkalis kualitas layanan telah dipenuhi dengan baik, dan kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 68,6% terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, Pelawi et al. (2022) melaporkan hasil serupa di Kantor Imigrasi Polonia Medan, di mana variabel kualitas pelayanan menjelaskan 37,4% variasi kepuasan masyarakat (nilai $R^2=0,374$). Hasil-hasil tersebut konsisten dengan temuan Ansar (2025) yang mengonfirmasi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pembuatan paspor. Selain itu, kajian lain menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan, seperti sosialisasi keimigrasian dan perbaikan fasilitas, berpotensi meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan pada gilirannya kepuasan mereka. Dengan demikian, berbagai penelitian relevan menegaskan bahwa perbaikan dimensi kualitas pelayanan (kecepatan, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, keramahan petugas, dll.) berdampak positif pada kepuasan pengguna layanan paspor.

Berdasarkan kerangka teoretis tersebut, masing-masing variabel penelitian diukur dengan indikator-indikator spesifik sesuai konteks skripsi Ansar (2025). Variabel Kualitas Pelayanan (X) pada pelayanan pembuatan paspor diukur melalui lima aspek: kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan prosedur administrasi, sikap dan keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas pendukung (misalnya ruang tunggu yang bersih dan nyaman). Kelima aspek ini mencerminkan dimensi tangibles dan reliability/servqual dalam praktik pelayanan paspor. Sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diukur berdasarkan kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek tersebut misalnya, kepuasan terhadap kecepatan layanan, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, keramahan petugas, dan fasilitas pendukung. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat tercermin dari evaluasi positif mereka atas unsur-unsur kualitas pelayanan yang diterima. Indikator-indikator ini konsisten dengan pedoman pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003) yang menyebutkan berbagai dimensi kepuasan publik seperti prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kenyamanan, dan keamanan layanan. Dasar teoritis dan hasil penelitian terdahulu mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan teori SERVQUAL, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan (khususnya dimensi keandalan dan daya tanggap), semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Fakta empiris sebelumnya juga memperlihatkan korelasi positif tersebut. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Kualitas pelayanan pembuatan paspor tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

H_1 : Kualitas pelayanan pembuatan paspor berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

Dalam kerangka berpikir penelitian ini, variabel kualitas pelayanan (X) berperan sebagai variabel bebas yang memengaruhi variabel kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Kerangka teoritis menggambarkan bahwa peningkatan skor indikator kualitas pelayanan (misalnya kecepatan, kejelasan, dll.) diharapkan meningkatkan kepuasan pengguna layanan paspor. Hubungan sebab-akibat ini didukung oleh literatur yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik akan memperkuat kepercayaan dan kepatuhan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan logis dan berlandaskan pada keterkaitan variabel yang dijelaskan oleh teori serta bukti empiris sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner ber-skala Likert yang disebarakan kepada pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi SERVQUAL, sedangkan variabel kepuasan masyarakat diukur melalui beberapa aspek operasionalisasi (prosedur, persyaratan, kejelasan informasi, kedisiplinan petugas). Populasi penelitian adalah 440 pengguna paspor pada Juli 2024, dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 210 responden. Setelah data dikumpulkan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, dilanjutkan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh ditentukan dari nilai koefisien regresi, nilai t hitung, dan koefisien determinasi (Sugiyono, 2019).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum analisis. Berdasarkan uji validitas (korelasi Pearson dengan $\alpha=0,05$), setiap item instrumen menunjukkan korelasi positif signifikan terhadap skor total (nilai $r > r$ tabel 0,138 untuk $n=210$). Sebagai contoh, pada variabel Kualitas Pelayanan (X), seluruh item (X01–X11) memiliki nilai r hitung antara 0,383 hingga 0,665, lebih besar dari r tabel (0,138) sehingga dinyatakan valid. Hasil serupa ditemukan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y), di mana seluruh item (Y01–Y14) memiliki nilai r hitung 0,428–0,688, melebihi r tabel (0,138). Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh butir pertanyaan dapat mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat.

Tabel 1. Dimensi Kolom, Balok, dan Dinding

Item	r Hitung	r Tabel (0,138)	Keterangan
X01 – TOTAL	0.383	0.138	Valid
X02 – TOTAL	0.464	0.138	Valid
X03 – TOTAL	0.570	0.138	Valid
X04 – TOTAL	0.495	0.138	Valid
X05 – TOTAL	0.626	0.138	Valid
X06 – TOTAL	0.538	0.138	Valid
X07 – TOTAL	0.659	0.138	Valid
X08 – TOTAL	0.571	0.138	Valid
X09 – TOTAL	0.603	0.138	Valid
X10 – TOTAL	0.641	0.138	Valid
X11 – TOTAL	0.665	0.138	Valid

Setelah validitas terpenuhi, uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasilnya diperoleh nilai Alpha = 0,790 untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Alpha = 0,830 untuk variabel Kepuasan Masyarakat. Keduanya berada di atas ambang batas minimal 0,60 (Priyatno, 2018), sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Tabel 2. Dimensi Kolom, Balok, dan Dinding

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.790	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.830	Reliabel

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat menunjukkan pengaruh yang signifikan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 26,229 + 0,740 X$. Koefisien regresi 0,740 berarti setiap penambahan satu unit skor kualitas pelayanan rata-rata mengakibatkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,740 unit, dengan asumsi variabel lain konstan. Uji t pada koefisien ini menghasilkan t hitung = 11,040 dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Karena t hitung jauh lebih besar dari t tabel ($\approx 1,972$ untuk $df=208$) dan $p < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat signifikan secara statistik.

Tabel 3.

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t-hitung	Sig. (p)
(Konstanta)	26.229	3.261	8.044	0.000
Kualitas Pelayanan	0.740	0.067	11.040	0.000
R Square (R ²)	0.369			

$$Y = 26,229 + 0,740 \times X \dots(1)$$

Koefisien determinasi (R^2) = 0,369 (36,9%) menegaskan bahwa sekitar sepertiga variasi dalam kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 63,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Besarnya pengaruh variabel independen juga tercermin dari koefisien beta terstandarisasi ($\beta = 0,608$) untuk kualitas pelayanan. Nilai $\beta=0,608$ (nilai t = 11,040) menunjukkan kekuatan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang relatif kuat. Dengan demikian, setiap peningkatan skor kualitas pelayanan secara rata-rata memberikan kontribusi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,740 unit. Kondisi ini mendukung kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak positif signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Hasil regresi di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif nyata terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi 0,740 berarti 1 unit peningkatan kualitas pelayanan memberikan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,740 unit. Ini menegaskan besarnya peran kualitas layanan dalam pembentukan kepuasan publik. Nilai $R^2=0,369$ (36,9%) mengartikan bahwa lebih dari sepertiga variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan paspor, misalnya melalui keandalan layanan dan daya tanggap petugas yang lebih baik, secara langsung dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang melaporkan pengaruh positif serupa seperti Sari & Nugroho (2023) memperoleh koefisien 0,710 ($t=10,850$), sedangkan Isradinata et al. (2024)) menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Besarnya kontribusi ini konsisten pula dengan studi lain; misalnya Hidayat & Prasetyo (2024) menemukan $R^2 \approx 0,367$ dan Putri & Ramadhan (2022) melaporkan $\sim 35\%$ variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat temuan penelitian terdahulu. Sebagaimana diungkapkan dalam skripsi, Sari & Nugroho (2023) juga menemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat (koefisien 0,710; $t = 10,850$). Penelitian Hidayat & Prasetyo (2024) pada konteks layanan dokumen resmi melaporkan $R^2 = 0,367$, nilai yang sangat mendekati $R^2 = 0,369$ pada penelitian ini. Selanjutnya, Putri &

Ramadhan (2022) mengemukakan bahwa sekitar 35% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, serupa dengan 36,6% (adjusted) pada studi ini. Temuan-temuan tersebut memperkuat kesimpulan bahwa meskipun model kita sederhana, kualitas pelayanan merupakan determinan penting kepuasan masyarakat. Studi lain di sektor publik juga melaporkan pengaruh serupa misalnya Isradinata et al. (2024) pada Dinas Kependudukan Jember melaporkan pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, bukti perbandingan ini mengindikasikan konsistensi temuan bahwa peningkatan kualitas pelayanan (terutama aspek keandalan dan kejelasan informasi) akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan aspek yang menonjol dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Berdasarkan data, kemudahan prosedur dan kejelasan informasi merupakan faktor paling dominan yang diapresiasi responden. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata tertinggi pada item "Alur pelayanan yang ditetapkan ... mudah diikuti" (skor 3,66) dan "kemudahan akses informasi persyaratan pembuatan paspor" (skor 3,68) pada tabel deskriptif. Artinya, meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan dianggap baik, responden sangat menghargai sederhana dan jelasnya prosedur pelayanan. Aspek serupa ditemukan oleh Hidayat & Prasetyo (2024) yang menyoroti kejelasan prosedur dan informasi sebagai yang paling dihargai pengguna, dimensi empati (kemampuan petugas memahami kebutuhan warga) paling berpengaruh pada kepuasan di sektor pemerintahan. Kendati demikian, masih terdapat keterbatasan hasil. Koefisien determinasi sebesar 0,369 berarti 36,9% variasi kepuasan tidak dijelaskan oleh model ini. Hal ini menunjukkan bahwa banyak faktor eksternal lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Beberapa studi menunjukkan faktor tersebut antara lain kompleksitas prosedur administrasi, transparansi layanan, dan profesionalisme petugas. Banyak keluhan publik disebabkan prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, dan kurang informatif. Demikian pula, penelitian lain menyebut kemampuan dan sikap petugas yang ramah-profesional sebagai determinan signifikan lain dalam meningkatkan keandalan pelayanan publik, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, walaupun kualitas pelayanan memiliki peran penting, faktor eksternal seperti kebijakan institusional, kepercayaan publik, dan pengalaman sebelumnya juga harus dipertimbangkan dalam konteks kepuasan masyarakat. Keterbatasan lain dari penelitian ini antara lain sampel hanya berasal dari satu kantor imigrasi tertentu dan desain cross-sectional. Ke depan, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel moderating seperti kepercayaan institusi atau latar belakang demografis, serta menggunakan sampel lebih luas untuk menggeneralisasi temuan. Meskipun demikian, hasil ini tetap memberikan bukti empiris yang kuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan paspor (misalnya memperpendek waktu tunggu, meningkatkan kejelasan informasi, dan melatih sikap petugas) sangat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Nilai t hitung (11,040) yang jauh di atas t tabel ($p < 0,01$) menunjukkan hubungan positif yang kuat. Koefisien determinasi sebesar 36,9% menegaskan bahwa meski tidak sepenuhnya, sebagian besar variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi kualitas layanan yang diteliti. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan keandalan, responsivitas, dan faktor-faktor pendukung lain dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pemohon. Berdasarkan temuan, beberapa rekomendasi praktis diajukan. Pertama, peningkatan fasilitas ruang tunggu

yang nyaman dan bersih sangat diperlukan. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu paspor perlu dicek rutin untuk mendukung persepsi positif pemohon (penelitian ini nilai keasyikan ruang tunggu = 3,51). Kedua, perlu peningkatan layanan terpadu berupa bantuan pengisian formulir dan tanggapan cepat atas keluhan pemohon. Langkah ini diharapkan dapat menaikkan skor kepuasan masyarakat dari rata-rata 3,50 menjadi 4,00 (Skala 1–5). Ketiga, pelatihan berkala bagi petugas pelayanan untuk membangun budaya layanan prima patut diterapkan. Dengan pelatihan tersebut, nilai kepuasan (saat ini sekitar 3,66) dapat ditingkatkan mendekati 4,00, sekaligus mendorong R^2 penelitian naik melebihi 0,40. Implementasi rekomendasi ini diharapkan memperkuat kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus memperbaiki citra dan efektivitas layanan publik keimigrasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanaf Publishing.
- Ansar, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor*. Ibid.
- Fatimah, E. N. (2016). *Strategi pintar menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). Wiley.
- Harari, Y. N. (2017). *Sapiens: A brief history of humankind* (Indonesian ed.). Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Hidayat, A., & Prasetyo, B. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Pembuatan Dokumen Resmi di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Indrasari, M. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Isradinata, A., Supranoto, & Negoro, A. H. S. (2024). *Kabupaten Jember the Influence of Service Quality and Citizen Satisfaction At the Department of Population and*. I(1), 1–11.
- Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis*. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 102–114. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>
- Kosasih, I. (2016). *Hukum keimigrasian Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan MenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003*.
- Nur'Aini, F. (2016) *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Quadrant.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Pelawi, P., Efendi, N., & Ginting, S. O. (2022). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembuatan Paspor*. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(2), 91–104. <https://doi.org/10.55601/jwem.v12i2.888>
- Putri, D. S., & Ramadhan, M. A. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Layanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 109–120.
- Sari, R. P., & Nugroho, T. (2023). *Korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 15(2), 233–245.



- Setiawan, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(1), 30–40.
- Soedarmo, R. (2009). *Keimigrasian di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pemasaran (Edisi revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Service , Quality & Satisfaction (5th ed.)*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (6th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education