

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik  
Negeri Bali

Oleh:  
NYOMAN SRIANING  
NIM : 2015744012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik  
Negeri Bali

Oleh:  
**NYOMAN SRIANING**  
NIM : 2015744012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
2. Penulis
  - a. Nama : Nyoman Srianing
  - b. NIM : 2015744012
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, .....

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
I Nyoman Suka Sanjaya, SS. M. TESOL. Ph.D  
NIP. 197409152000121002

  
I Gede Made Subagiana, SE. MM.  
NIP. 196007071990031002

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI  
NGURAH RAI**

Oleh:  
**NYOMAN SRIANING**  
Nim: 2015744012

Penguji I

I Komang Mahayana Putra,  
SE., M.M.  
NIP. 196310171990031003

Disahkan:  
Ketua Penguji

I Nyoman Suka Sanjaya  
NIP. 197409152000121002

Penguji II

Kadek Eni Marhaeni, SE.,  
MM.  
NIP. 196203141993032002

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



Nyoman Jodah Kusuma Dewi, SE.,  
MBA., Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

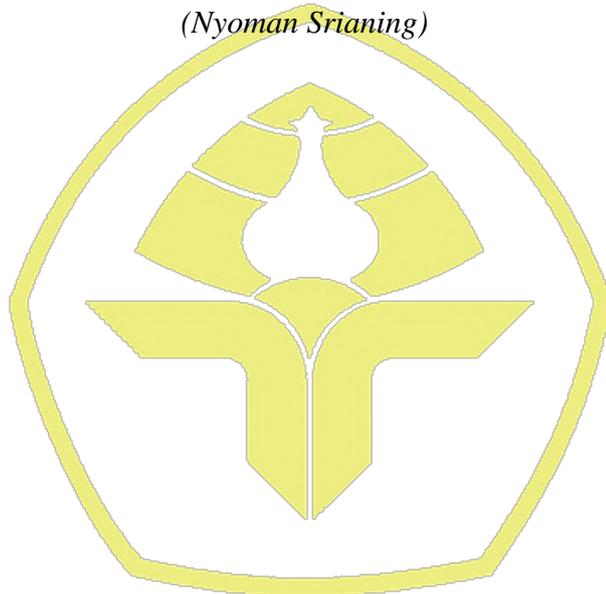
Badung, 16 Agustus 2024  
Prodi Manajemen Bisnis  
Internasional  
Ketua

Ketut Vini Elfarsa, SE., M.M.  
NIP. 197612032008122001

## MOTTO

*“Tidak perlu menjelaskan seberapa sulit perjuanganmu kepada orang lain, karena yang mengerti hanya dirimu. Jika kamu terjatuh, berdirilah! Jika kamu tidak bisa berlari, berjalanlah! Sembari percaya bahwa apapun yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya menemukanmu“*

*(Nyoman Srianing)*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, kupersembahkan karya tugas akhir ini untuk orang-orang yang kusayangi :

Bapak dan Ibu, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah bosan mendoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran

mengantarku sampai kini.

Bapak pembimbing, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dosen pembimbing, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.

Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua takkan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Nyoman Srianing  
**NIM** : 2015744012  
**Prodi/Jurusan** : D4 Manajemen Bisnis Internasional/  
Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai” adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 10 Juli 2023

Yang menyatakan



Nyoman Srianing  
NIM. 2015744012

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, yang dilatar belakangi oleh tingginya pengaduan dan permintaan informasi serta penilaian terendah dari google review yang didapat di antara imigrasi lainnya yang ada di Bali. Hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi terhadap pengaruh aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan menggunakan ServQual (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai kerangka konsep dan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan permohonan layanan, dengan jumlah sampel 100 responden berusia minimal 17 tahun. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dan diuji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas serta heteroskedastisitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Data diolah melalui *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* Versi 26. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, variabel *tangible* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, variabel *empathy* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, serta variabel *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi sebesar 62,9% kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Imigrasi, Analisis Regresi Linear Berganda

JURISAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

This research was conducted to analyze the level of public satisfaction with services at the Immigration Office Class I TPI Ngurah Rai, which was motivated by the high number of complaints and requests for information, and also the lowest rating from Google reviews obtained among other immigration in Bali. The results of previous research show varying results on the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy aspects on public satisfaction. The purpose of this research is to determine the effect of service quality using ServQual (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on public satisfaction at the Immigration Office Class I TPI Ngurah Rai partially and simultaneously. This research uses the Service Quality theory from Parasuraman, Zeithaml, and Berry as a conceptual framework and uses descriptive quantitative methods. The population of this research is people who have requested services, with a sample size of 100 respondents aged at least 17 years. Sampling used the accidental sampling method. Data was obtained through distributing questionnaires and tested for validity, reliability, normality, multicollinearity and heteroscedasticity. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with hypothesis testing using the t test and F test. The data is processed using Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 26. The research results simultaneously show that the variables tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on public satisfaction. Partially, the tangible and assurance variables do not have a significant effect on public satisfaction, the empathy variable has a negative but not significant effect on public satisfaction, and the reliability and responsiveness variables have a significant influence on public satisfaction. The determination test results of 62.9% of public satisfaction can be influenced by tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

**Keywords:** Service Quality, Public Satisfaction, Immigration, Multiple Linear Regression

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai**” tepat pada waktunya. Tujuan dari penyusunan proposal skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.

Dengan selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk memimba ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas pembelajaran kepada penulis untuk mempermudah proses pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS. M. TESOL. Ph.D dan Bapak I Gede Made Subagiana, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh keluarga dan teman-teman tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih sangat jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun dari segi isinya.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Badung, 10 Juli 2024



Nyoman Srianing

## DAFTAR ISI

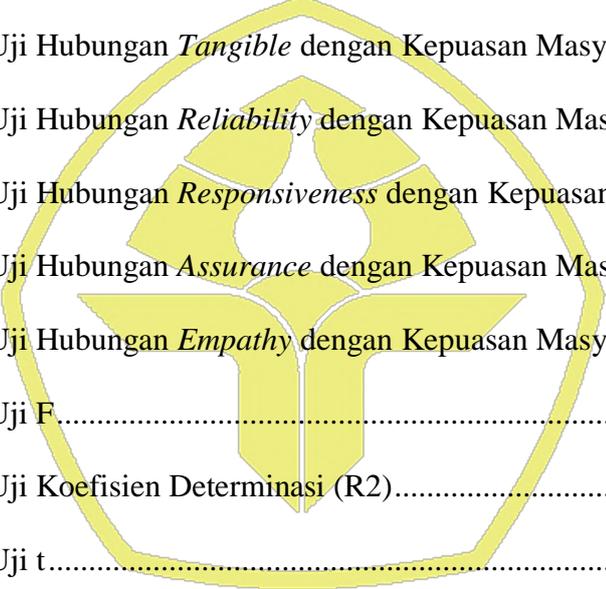
SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Teoritis.....	14
2.1.1 Manajemen Pelayanan .....	14
2.1.2 Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4 Kepuasan Masyarakat .....	29
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empiris) .....	32
2.2.1 Penelitian dari Gabriela Dwi Sabatini, Willem J.F.A Tumbuan, dan Sjendry S.R Loindong .....	32
2.2.2 Penelitian Royyan Firdaus, Atik Wahyuni, dan Julistiyana Tistogondo.....	33
2.2.3 Penelitian Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan.....	34
2.2.4 Penelitian Lusiana, Salamun Pasda, Mustari, Muh. Ihsan Said, Muhmmad Hassan .....	35
2.2.5 Penelitian Mulyadi.....	36
2.2.6 Penelitian Miklos Pakurar, Hossam Haddad, Janos Nagy, Jozsef Popp, dan Judit Olah.....	37
2.2.7 Penelitian Galih Wisnu Wardhana dan Agus Nugroho .....	39
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	41
2.3.1 Kerangka Konsep .....	41
2.3.2 Hipotesis .....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44

3.1 Populasi dan Sampel.....	44
3.1.1 Populasi .....	44
3.1.2 Sampel .....	44
3.2 Data Penelitian.....	45
3.2.1 Sumber Data .....	45
3.2.2 Jenis Data.....	46
3.3 Teknik Sampling .....	47
3.4 Formulasi dan Variabel Penelitian .....	48
3.4.1 Variabel Penelitian .....	48
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.5 Metode Penelitian.....	57
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	57
3.7 Metode Analisis.....	58
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.7.2 Statistik Deskriptif.....	59
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	60
3.7.4 Regresi Linear Berganda .....	61
3.7.5 Analisis Korelasi.....	62
3.7.6 Uji Simultan (Uji F).....	63
3.7.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
3.7.8 Uji Parsial (Uji t) .....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	65
4.1.1 Sejarah Berdirinya .....	65
4.1.2 Visi, Misi dan Moto.....	67
4.1.3 Struktur Organisasi .....	68
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab .....	68
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	73
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	109
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
5.1 KESIMPULAN .....	114
5.2 SARAN.....	115
5.2.1 Bagi Institusi .....	115
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

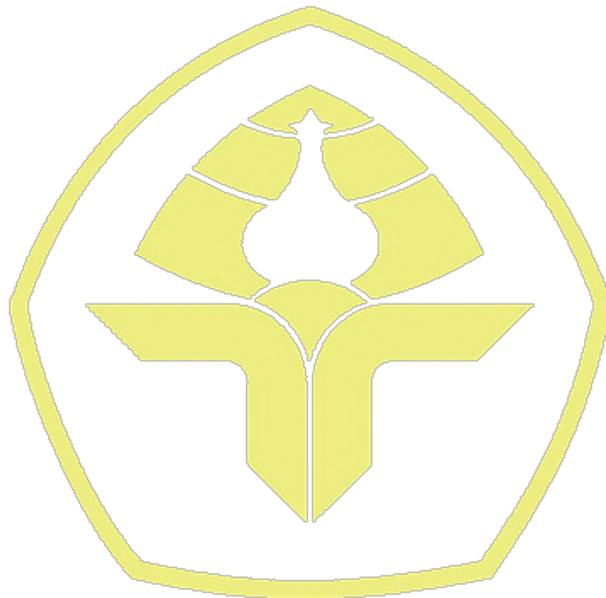
Tabel 1. 1 Data Pengaduan dan Permintaan Informasi .....	5
Tabel 1. 2 Rating Google Review Tiga Kantor Imigrasi di Bali .....	6
Tabel 3. 1 Konsep, Variabel, Indikator, Item dan Sumber .....	54
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Setiap Pernyataan .....	58
Tabel 3. 3 Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian.....	60
Tabel 3. 4 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 4. 7 Kategorisasi Rata – rata skor penilaian.....	83
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel <i>Tangible</i> .....	83
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> .....	84
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> .....	84

Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> .....	85
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel <i>Empathy</i> .....	86
Tabel 4. 13 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat .....	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas .....	88
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	90
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	91
Tabel 4.18 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Masyarakat .....	93
Tabel 4.20 Hasil Uji Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Masyarakat.....	94
Tabel 4.21 Hasil Uji Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Masyarakat...95	95
Tabel 4.22 Hasil Uji Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Masyarakat.....95	95
Tabel 4.23 Hasil Uji Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Masyarakat .....	96
Tabel 4.24 Hasil Uji F.....	97
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	98
Tabel 4.26 Hasil Uji t.....	99


  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....68



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 2. Formulir Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 4. Perubahan Judul Saat Seminar Proposal
- Lampiran 5. Surat Penggunaan Karya dari Perusahaan
- Lampiran 6. LoA Jurnal Penelitian
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 9. Karakteristik Responden
- Lampiran 10. Uji Validitas
- Lampiran 11. Uji Reliabilitas
- Lampiran 12. Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 13. Uji Deskripsi Variabel
- Lampiran 14. Uji Normalitas
- Lampiran 15. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 16. Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 17. Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 18. Uji Analisis Korelasi

Lampiran 19 Uji F (Simultan)

Lampiran 20. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Lampiran 21. Uji t (Parsial)

Lampiran 22. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

Lampiran 23. Barcode Kuesioner

Lampiran 24. Luaran Penelitian

Lampiran 25. Formulir Perbaikan Ujian Komprehensif Skripsi

Lampiran 26. Daftar Riwayat Hidup



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menyediakan layanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab penting pemerintah. Pemerintah memainkan peran penting dalam memberikan layanan publik dan tunduk pada peraturan melalui undang-undang dan peraturan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mengacu pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk. Kegiatan-kegiatan ini, yang dapat berupa penyediaan barang, jasa, atau bantuan administratif, harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia secara inheren terkait dengan partisipasi aktif masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang melibatkan pemberian bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu. Hal ini menuntut kepekaan dan kemampuan untuk membangun hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan bagi penyedia layanan dan pengguna layanan (Hubbard et al., 2014).

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik dengan mengutamakan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat. Jika dijalankan dengan baik, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan mereka dan membangun kepercayaan terhadap penyedia layanan publik.

Kualitas pelayanan mengacu pada keadaan yang dapat menumbuhkan hubungan yang dinamis antara penyedia layanan dan individu yang memanfaatkan layanan tersebut (Suandi, 2019). Pelayanan yang berkualitas dapat dipastikan ketika penyedia layanan memenuhi harapan pengguna layanan. Namun, penyedia layanan yang tidak memenuhi harapan pengguna layanan memberikan layanan di bawah standar. Adanya kualitas layanan yang baik atau buruk tidak ditentukan oleh persepsi atau sudut pandang penyedia layanan, tetapi lebih ditentukan oleh sudut pandang pengguna layanan.

Kualitas pelayanan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu yang sangat penting dalam efektivitas pelaksanaan pelayanan publik, seperti yang disoroti oleh Darwis et al., (2017). Hal ini memainkan peran penting dalam peran masyarakat sebagai konsumen barang yang dihasilkan. Oleh karena itu, sudah menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi semua persyaratan dan keinginan masyarakat demi meningkatkan kepuasan masyarakat.

Badan imigrasi di Indonesia adalah lembaga pemerintah yang beroperasi di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham). Lembaga ini bertanggung jawab untuk mengelola layanan

publik yang berkaitan dengan masalah keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan salah satu instansi keimigrasian yang ada di Bali. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai terletak di Jalan Raya Taman Jimbaran No. 1, Jimbaran, di Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015, tugas pokok dan fungsi keimigrasian atau yang dikenal dengan Tri Fungsi Keimigrasian diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaturan tentang berbagai hal yang menangani tentang adanya lalu lintas orang keluar, masuk dan tinggal dari dan ke dalam wilayah Negara Republik Indonesia
2. Pengaturan mengenai pengawasan orang asing di wilayah Republik Indonesia
3. Pemeriksaan dokumen perjalanan baik dari Negara yang ditinggalkan, Negara yang dikunjungi maupun Negara yang dilalui.

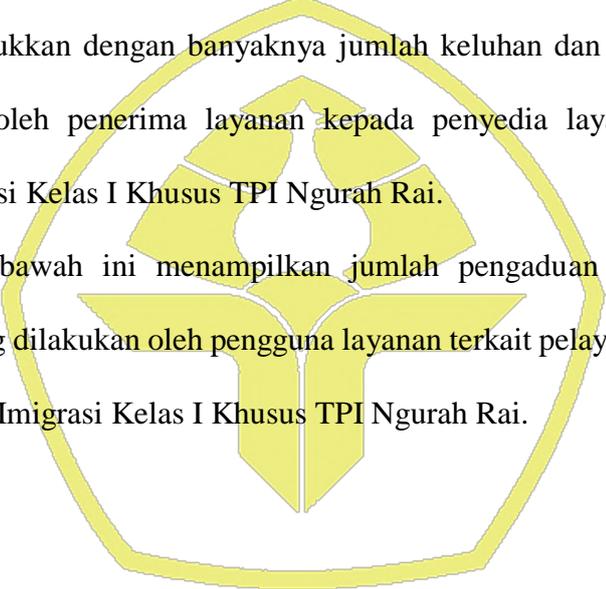
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya yang diuraikan dalam peraturan tersebut dengan memproses permohonan paspor, menerbitkan izin tinggal, mengawasi orang asing, dan melakukan tindakan administratif keimigrasian, termasuk deportasi.

Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menguraikan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, akuntabilitas, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan

kenyamanan. Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup tiga aspek utama: (1) penyediaan produk, (2) penyediaan jasa, dan (3) penyediaan layanan administratif yang menjadi tanggung jawab pemerintah.

Namun demikian, saat ini masih terdapat beberapa kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang mengakibatkan belum tercapainya standar pelayanan yang diharapkan masyarakat. Situasi saat ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, yang dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya jumlah keluhan dan pertanyaan yang disampaikan oleh penerima layanan kepada penyedia layanan, khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

Tabel di bawah ini menampilkan jumlah pengaduan dan permintaan informasi yang dilakukan oleh pengguna layanan terkait pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Tabel 1. 1 Data Pengaduan dan Permintaan Informasi**

No	Bulan	Jumlah pada Tahun 2022	Jumlah pada Tahun 2023
1	Januari	581	1227
2	Februari	342	729
3	Maret	1009	689
4	April	753	457
5	Mei	460	657
6	Juni	555	675
7	Juli	483	999
8	Agustus	531	508
9	September	476	435
10	Oktober	682	327
11	November	539	434
12	Desember	515	309
<b>Total</b>		<b>6.926</b>	<b>7.446</b>
		<b>Kenaikan Persentase</b>	<b>8%</b>

(Sumber: Rudal Balistik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai)

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai mengalami peningkatan pengaduan dan permintaan informasi. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan sebanyak 6.926, dan pada tahun 2023 terjadi peningkatan sebanyak 7.446. Hal ini berarti terjadi peningkatan persentase sebesar 8%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ditawarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai belum maksimal.

Selain data statistik mengenai kuantitas pengaduan dan permintaan informasi, terdapat juga data mengenai pendapatan minimum yang tercatat dalam peringkat Google Review untuk berbagai kantor imigrasi di Provinsi Bali. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, bersama dengan kantor

imigrasi lainnya di Provinsi Bali, telah mencapai peringkat Google Review seperti yang tertera di bawah ini.

**Tabel 1. 2 Rating Google Review Tiga Kantor Imigrasi di Bali**

Rating Google Review Kantor Imigrasi yang Ada di Provinsi Bali		
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja
		

(Sumber: Google Review, diakses pada 12 Februari 2024)

Dari gambar tersebut terlihat bahwasannya rating google review yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai mendapatkan rating terendah diantara imigrasi lainnya. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai hanya mendapat bintang 4,2 sedangkan Kantor Imigrasi Kelas I Denpasar mendapatkan rating google review sebanyak 4,5 bintang, serta Kantor Imigrasi Kelas II Singaraja mendapatkan rating tertinggi yaitu 4,7 bintang.

Adapun beberapa komentar terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang memberikan rating terendah yaitu sebagai berikut.

@iwan South memberikan rating bintang 1: “Tolong petugas imigrasi bagian foto paspor, dikantor ini yang namanya Y\*\*\*\*\*n diperbaiki cara melayaninya. Kalu nanya ga usah marah-marah gitu. Saya kecewa dengan pelayanan kantor imigrasi ini”

@Sri Utari, memberikan rating bintang 1: “Saya mau complain. Nunggu dari jam 12.00 siang sampai 14.50 sore belum dapat paspor. Malah yang datang belakangan dapat duluan. Kecewa”

@PutuNovariasa, memberikan rating 1: ”Pelayanan lambat untuk WNI. Proses perpanjangan paspor berbeda dengan warga asing, fast service, Mohon ditingkatkan”

@Mohamad Sono, memberikan rating 1: “Kenpa tidak ada parkir. Sedangkan imigrasi internasional sudah dikasih fasilitas negara. Kami sebagai pengunjung harus parkir di tempat luar”

@Jennie Ruby, memberikan rating 1: “Satpamnya tidak sopan terhadap sesama warga Indonesia, menegur dengan cara teriak-teriakdan mengancam dengan cara sombongnyaagar saya tidak dapat passport. Tolong kalau memilih satpam setidaknya tau sopan santun terhadap semua jangan terhadap bule saja. Saya merasa dicemarkan, kalo perlu saya tampar mulut satpamnya”

@I Kadek Sugiartika, memberikan rating 1: “Kurangunya pelayanan dan tidak adanya parkir yang memadai”

@Dend Andrie, memberikan rating 1: “Repot urusan ke imigrasi yang disini, tidak ada parkir, berapa kali bolak-balik tidak ada parkir tersedia. Mau parkir di Minimarket pun tidak boleh”

@Putu Supriasa, memberikan rating 1: "Mohon nextnya sediakan parkir yang memadai, security kurang kooperatif"

Maka, berdasarkan fenomena di atas menunjukkan bahwasannya pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan karena masih tingginya pengaduan dan permintaan informasi serta adanya penilaian dari google review yang terendah diantara kantor imigrasi lainnya yang ada di Pulau Bali. Sehingga dari hal tersebut, perlu adanya pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Parasuraman et al. (dalam Mulyawan, 2016) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) *tangible* (penampilan fisik dari penyedia layanan yang berupa fasilitas dan sarana dalam proses pelayanan) (2) *reliability* (kemampuan yang dimiliki petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga petugas mendapat kepercayaan dari pengguna layanan), (3) *responsiveness* (kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan penuh tanggung jawab), (4) *assurance* (kemampuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya dari petugas layanan sehingga pengguna layanan bebas dari resiko, bahaya maupun keragu-raguan), serta (5) *empathy* (kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik sehingga dapat membina hubungan yang baik dengan penerima layanan serta dapat memahami kebutuhan dari pengguna layanan). Dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur untuk

menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

Menurut Lusiana et al. (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike” memberikan hasil penelitian bahwa variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan secara parsial variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Sabatini et al. (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado” memberikan hasil penelitian bahwa indikator *tangible*/bukti fisik, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, dan *empathy*/empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sedangkan, *reliability*/keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Serta, hasil uji secara simultan menyatakan bahwa lima variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Sedangkan menurut Firdaus et al. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya)” memberikan hasil penelitian bahwa variabel *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel *tangible, responsiveness* dan *empathy*

mempengaruhi variabel terikatnya secara parsial. Dan berdasarkan hasil uji F dari variabel independen yaitu lima dimensi SERVQUAL (*service quality*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependennya.

Maka, dari adanya permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai**” dengan menggunakan lima dimensi pelayanan sebagai alat ukur untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ServQual (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ServQual (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai secara simultan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ServQual (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*)

terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai secara parsial.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ServQual (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai secara simultan

#### 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Adapun hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan, wawasan maupun referensi bagi peneliti yang ingin meneliti terhadap penelitian yang sejenis, khususnya tentang analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di masa yang akan datang.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan dan penerapan dari teori-teori yang telah didapatkan selama menempuh pembelajaran di bangku perkuliahan, serta dapat memperluas wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dengan menggunakan lima dimensi *service quality*.

- b Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dan menjadi bahan pertimbangan terhadap bagian-bagian pelayanan yang masih belum maksimal sehingga instansi dapat tetap menjaga nilai serta citra yang baik.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan terhadap wawasan dan pengetahuan, serta dapat menjadi bahan perbandingan bagi mahasiswa dalam penelitian yang akan datang.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. BAB I (PENDAHULUAN)

Pada bagian ini memaparkan mengenai lima (5) sub topik yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan. Pada penelitian ini, penulis mengangkat permasalahan mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

#### 2. BAB II (KAJIAN PUSTAKA)

Pada bagian ini diawali dengan adanya kajian teoritis, kajian empiris, lalu dilanjutkan dengan kerangka pemikiran teoritis dan juga hipotesis. Pada

penelitian ini, penulis memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan variabel pada judul yang diangkat.

### **3. BAB III (METODE PENELITIAN)**

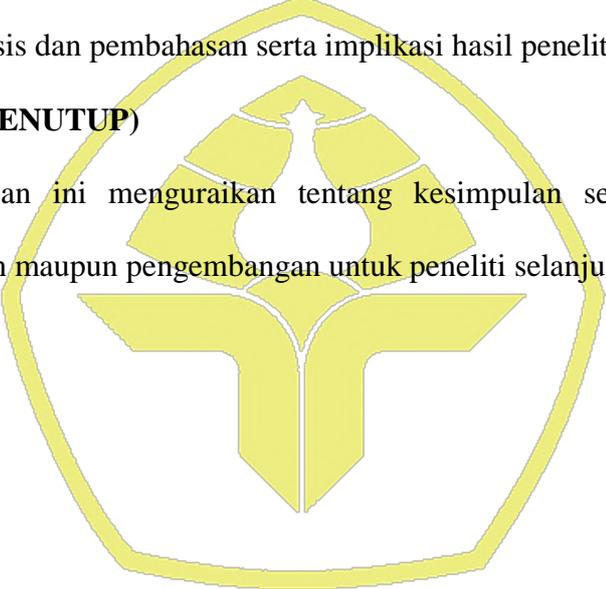
Pada bagian ini menguraikan tentang keterangan tempat penelitian yang akan dilaksanakan, populasi dan sampel, sumber dan jenis data penelitian, variabel penelitian, metode analisis data dan teknik analisis data.

### **4. BAB IV (HASIL DAN PEMBAHASAN)**

Pada bagian ini menguraikan tentang gambaran umum khayalak sasaran, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

### **5. BAB V (PENUTUP)**

Pada bagian ini menguraikan tentang kesimpulan serta saran untuk perusahaan maupun pengembangan untuk peneliti selanjutnya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, variabel *Tangible* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ini dibuktikan dengan nilai koefisien t 0,375, nilai koefisien regresi sebesar 0,061, dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,709 lebih besar dari 0,05.
2. Secara parsial, variabel *Reliability* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ini dibuktikan dengan nilai koefisien t 3,120, nilai koefisien regresi sebesar 0,590, dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05.
3. Secara parsial, variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ini dibuktikan dengan nilai koefisien t 2,380, nilai koefisien regresi sebesar 0,474, dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05.

4. Secara parsial, variabel *Assurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ini dibuktikan dengan nilai koefisien t 1,026, nilai koefisien regresi sebesar 0,153, dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,307 lebih besar dari 0,05.
5. Secara parsial, variabel *Empathy* (X5) berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat ini dibuktikan dengan nilai koefisien t -1,723, nilai koefisien regresi sebesar -0,180, dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,088 lebih besar dari 0,05
6. Berdasarkan uji secara simultan, variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 31,829 > dari F tabel 2,31 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

## 5.2 SARAN

### 5.2.1 Bagi Institusi

Berdasarkan kajian teoritis dengan menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyebutkan adanya lima dimensi *service quality* yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai wajib untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam setiap dimensi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan teori *service quality* yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan dari pembahasan terhadap variabel *Tangible* (X1) menunjukkan bahwa item pernyataan “Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai disiplin dalam memberikan pelayanan“ merupakan yang paling rendah. Hal ini dapat merujuk pada cara petugas memperlihatkan dirinya dalam hal kebersihan, kerapian, dan profesionalisme yang bisa mempengaruhi persepsi dan pengalaman pelayanan pada masyarakat. Sehingga, disarankan sebaiknya menerapkan sistem evaluasi kinerja yang berkelanjutan, di mana petugas secara rutin dievaluasi berdasarkan disiplin dan kualitas pelayanan yang mereka berikan, serta menyediakan adanya pelatihan khusus mengenai pentingnya penampilan profesional. Seperti, petugas harus selalu tampil rapi dan bersih dengan seragam yang dikenakan sesuai standar yang ditetapkan, serta dengan keadaan ruang kerja yang rapi dan tertata.
- b. Berdasarkan pembahasan variabel *Reliability* (X2) menunjukkan bahwa item pernyataan “ Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai memiliki standar pelayanan yang jelas, sehingga terjadi minim kesalahan“ merupakan yang paling rendah. Disarankan sebaiknya aktif mengumpulkan umpan balik dari pengguna jasa mengenai pengalaman mereka dengan pelayanan yang diterima. Sehingga, hal tersebut dapat digunakan sebagai perbaikan berkelanjutan pada standar pelayanan. Serta, memberikan pelatihan mengenai pentingnya standar operasional dan dampak dari kesalahan pelayanan dan juga menyediakan panduan kerja yang komprehensif untuk

semua tugas dan prosesnya dengan selalu memperbarui perubahan dari peraturan maupun kebijakan.

- c. Berdasarkan pembahasan variabel *Responsiveness* (X3) menunjukkan bahwa item pernyataan “Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai merespon permintaan pengguna layanan dengan efisien“ merupakan yang paling rendah. Disarankan sebaiknya memperbaiki koordinasi antar bagian di dalam Kantor Imigrasi untuk memastikan bahwa setiap permintaan dapat segera diteruskan dan ditangani oleh petugas yang berwenang.
- d. Berdasarkan pembahasan variabel *Assurance* (X4) menunjukkan bahwa item pernyataan “Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan“ merupakan yang paling rendah. Disarankan sebaiknya meningkatkan transparansi proses maupun prosedur pelayanan melalui media informasi seperti brosur, website resmi, dan media sosial. Ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat tentang prosedur dan jaminan legalitas yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.
- e. Berdasarkan pembahasan variabel *Empathy* (X5) menunjukkan bahwa item pernyataan “ Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai melayani pengguna layanan dengan adil tanpa melakukan diskriminatif “ merupakan yang paling rendah. Disarankan sebaiknya memberikan pelatihan tentang pentingnya pelayanan yang adil dan etika dalam melakukan pelayanan publik. Mengadakan pengawasan dan evaluasi

untuk memantau kinerja petugas secara berkala dengan menggunakan feedback dari pengguna layanan. Serta, memberikan sanksi maupun penghargaan bagi petugas yang terbukti melakukan diskriminasi dan yang menunjukkan integritas layanan yang baik.

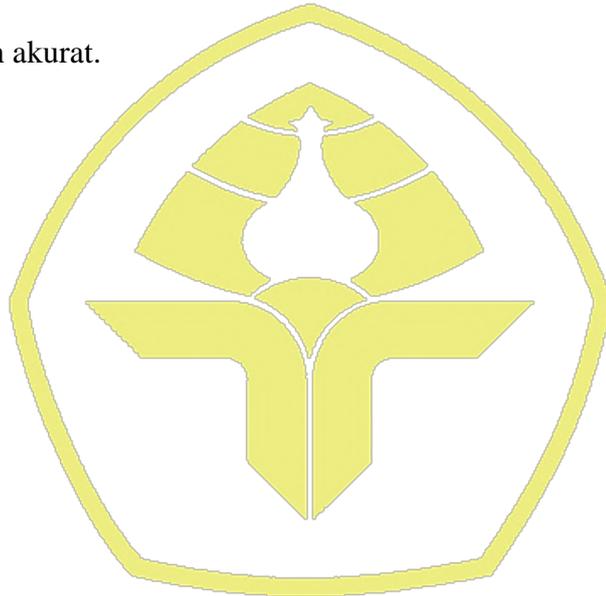
- f. Berdasarkan pembahasan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa item pernyataan “Pengguna layanan puas dengan fasilitas yang memadai seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai“ merupakan yang paling rendah. Disarankan sebaiknya memperluas area parkir dengan membangun parkir bertingkat atau menyediakan layanan parkir tambahan di lokasi terdekat dengan shuttle service. Memastikan toilet selalu bersih dan terawat dengan baik, dengan cara menjadwalkan pembersihan rutin dan menyediakan petugas kebersihan yang selalu siap sedia. Begitu juga dengan ruang tunggu, pastikan tersedianya kursi yang nyaman dan cukup untuk menampung semua pengunjung, serta ventilasi atau pendingin udara yang memadai.

## JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

### 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai khususnya dan objek lain pada umumnya dengan mengganti atau menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan

masyarakat. Hal ini dikarenakan kontribusi dari pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sebesar 62,9% terhadap kepuasan masyarakat, artinya masih banyak faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai seperti gaya kepemimpinan, stres kerja, komitmen, sehingga peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, selain itu juga disarankan untuk mencoba menggunakan metode kualitatif dalam mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Astri, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. *Media Bina Ilmiah*, 15(9), 5139–5146.  
<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1047>
- Aziza, N., Sudirman, Kondolayuk, M. L., Cahaya, I. M. E., Astuti, N. L. S., Setiawan, J., Tandirerung, W. Y., Rahmi, S., Nusantari, D. O., Indrawati, F., Fitriya, N. L., Kurniawati, N., Wardhana, A., & Hasanah, T. (2023). *Metodologi Penelitian 1* (S. Haryanti (ed.); pp. 166–178). Media Sains Indonesia.  
[https://www.researchgate.net/publication/371988490\\_Metodologi\\_Penelitian\\_1\\_Deskriptif\\_Kuantitatif](https://www.researchgate.net/publication/371988490_Metodologi_Penelitian_1_Deskriptif_Kuantitatif)
- Darwis, Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 194.  
<https://doi.org/10.26618/kjap.v3i2.902>
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya. *Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, 9(1), 47–56.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluation of Community Satisfaction With Public Services At the Office of Tanggaran Village , Pule District , Trenggalek Regency. *Publiciana : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, XIV(02), 307–327.

Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. 1.*

Hubaib, F., Bazarah, J., & Jubaidi, A. (2021). Konsep pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

Ihsan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Forum Manajemen*. Universitas Brawijaya.

Jabnabillah, F., & Margina, N. (2022). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Kemandirian Belajar Pada Pembelajaran Daring. *Jurnal Sintak*, 1(1), 14–18. <https://journal.iteba.ac.id/index.php/jurnalsintak/article/view/23%0Ahttps://journal.iteba.ac.id/index.php/jurnalsintak/article/download/23/23>

Lusiana, Pasda, S., Mustari, Said, M. I., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>

Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib (ed.); ke-3). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.

Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan* (R. Rauf (ed.); Pertama). CV. Indra Prahasta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Pub. L. No. 63 (2003).

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A. Saebani (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Setia.  
[https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM\\_Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf)

Mulyadi. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pln Ulp Bireuen. *Jurnal Real Riset*, 2(4), 20–31.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); Pertama). UNPAD PRESS.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020a). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); Pertama). UMSIDA Press.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020b). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); Pertama). UMSIDA Press.

Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 05(02), 1–9.  
<http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>

Nugroho, R. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (Pertama). PT RajaGrafindo Persada.

Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428.  
<https://doi.org/10.31078/jk1132>

Oemar, U. (2017). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin*. 1, 13.  
<https://media.neliti.com/media/publications/287432-analisis-indeks->

kepuasan-masyarakat-pada-329d9a69.pdf

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4).  
<https://doi.org/10.3390/su11041113>

Parwanti, L. (2019). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang*. fakultas ilmu administrasi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. 14 (2017).  
[https://a.happymr.online/?u=hpdk607&o=ll5mawx&t=happymr\\_a0](https://a.happymr.online/?u=hpdk607&o=ll5mawx&t=happymr_a0)

Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Pertama)*. Pascal Books.

Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65. <https://doi.org/10.26630/jk.v13i1.2814>

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.); Pertama). Tahta Media Group.

Ramya, Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2).

Renaldi, D. (2021). Persepsi Peserta Didik Pada Media Powerpoint Dalam Google

Classroom. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik*, 2(1), 18–25.  
<https://doi.org/10.33365/ji-mr.v2i1.1062>

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Pertama)*. Grup Penerbitan CV Budi Utama.  
<https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Sabatini, G. D., Tumbuan, W. J. F. ., & Loindong, S. S. . (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 361–370. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.44325>

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.  
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); ke-1). ALFABETA, CV.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*. ALFABETA, CV.

Sumarsid, & Budi Paryanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan

Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.

<https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1*(No. 1), 5.

Top, C., & Ali, B. J. (2021). Customer satisfaction in online meeting platforms: Impact of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. *Revista Amazonia Investiga*, 10(38), 70–81. <https://doi.org/10.34069/ai/2021.38.02.7>

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA %0ANOMOR 25 TAHUN 2009 %0ATENTANG %0A PELAYANAN PUBLIK

Wahyuning, S. (2021). *Dasar-Dasar Statistik* (I. A. Dianta (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.

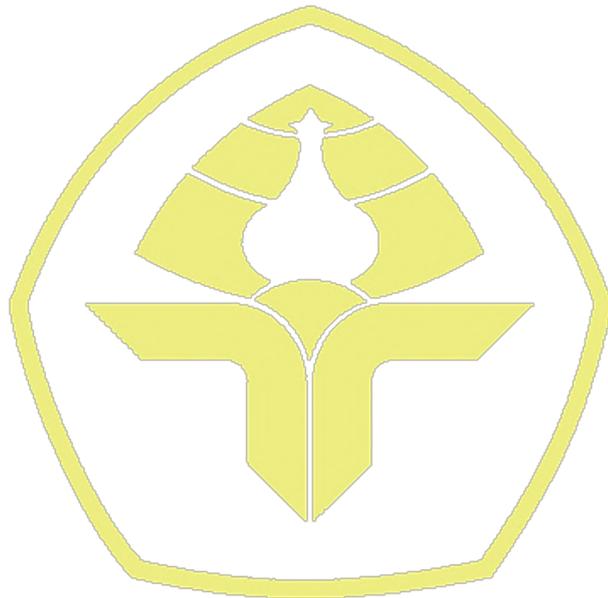
Wardhana, G. W., & Nugroho, A. (2020). Effect of Service Quality to Customer Satisfaction Bank Mandiri. *Journal of Indonesian Science Economic Reserch (JISER)*, 2(3), 13–17.

<http://journalindonesia.org/index.php/JISER/article/view/24>  
<https://journalindonesia.org/index.php/JISER/article/download/24/23>

Yuliara, I. M. (2016). Regresi Linier Berganda. *Journal Article*, 1–6.  
<http://www.mendeley.com/research/regresi-linier-berganda-1/>

Zikri, A., & Ikhsan Harahap, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I

Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1),  
129–138.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI