

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN PASPORT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**Fransiskus Yogi, Willy Trihardianto**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: yogibrahmantyo07@yahoo.com

***Abstrack:** Based on the results of the research and discussion by using multiple linear regression analysis can be concluded as follows: 1) The quality of administrative services in making passports which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Empathy, are in the good category and community satisfaction is in the high category. 2) Quality of administrative services in the manufacture of passports which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables are partially on community satisfaction. 4) Responsiveness has a dominant influence to the community satisfaction. These results are indicated by the tangibles regression coefficient of 0.218, reliability of 0.156, responsiveness of 0.545, assurance of 0.141 and empathy of 0.147. Therefore it can be concluded that the variable responsiveness has a dominant influence to the community satisfaction.*

***Keywords:** physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, partially and simultaneously dimensions.*

**Abstrak :** Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah pengguna layanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Berdasarkan hasil penelitian: 1) Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport yang meliputi variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Empathy* masuk dalam kategori baik dan kepuasan masyarakat masuk dalam kategori tinggi. 2) Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport yang meliputi variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi *tangibles* yaitu sebesar 0,218, *reliability* sebesar 0,156, *responsiveness* sebesar 0,545, *assurance* sebesar 0,141 dan *empathy* sebesar 0,147. Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci :** *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Empathy*, berpengaruh secara parsial dan simultan.

### **PENDAHULUAN**

Upaya peningkatan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Keluhan warga pengguna layanan muncul bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali tidak sesuai dengan harapan (Pasolog, 2013: 49) Namun demikian permasalahan yang sering terjadi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan dengan standar yang ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, dirmana selama ini pelayanan standar yang ditetapkan dalam pembuatan paspor yaitu ditetapkan selama 3 hari namun demikian kenyataan yang terjadi yaitu para pengurus paspor harus menunggu sampai 1 minggu lebih. Kondisi ini menjadikan kepuasan masyarakat mengalami penurunan karena

adanya permasalahan mengenai waktu pelayanan tersebut.

Sering terjadi karyawan belum memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dimana karyawan menggunakan HP ketika memberikan pelayanan, bercanda dengan rekan kerja ketika bekerja dan melakukan aktivitas lain diluar ketentuan atau prosedur kerja yang ditetapkan oleh instansi. Apabila dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan yaitu selama ini proses pelayanan pembuatan paspor hanya dilakukan bagi masyarakat Kota Malang Raya saja, namun demikian bagi pendatang atau berasal dari pulau yang lain harus mengurus ditepat asal. Jadi pelayanan yang diberikan masih dalam ruang lingkup dalam wilayah lokal saja. Tujuan penelitian ini yaitu melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport terhadap kepuasan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiono, 2015 : 80) Adapun obyek penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan subjektif penelitian yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis menggunakan Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti meramalkan bagaimana keadanya (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikan turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal 2.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bagian ini disajikan hasil statistik mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, dengan hasil penelitian yang telah diolah komputer melalui program SPSS dengan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) secara parsial dan simultan menurut Ali Akbar (2015). Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah kecil, hal tersebut dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,736. Dengan demikian berarti bahwa pengaruh *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* ( bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 73,6% sedangkan sisanya sebesar 26,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Koefisien korelasi berganda R (*multiple correlation*) menggambarkan kuatnya hubungan antara variabel *independent* yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,858. Hal ini berarti hubungan antara keseluruhan variabel adalah erat.

Berdasarkan hasil analisis regresi, maka dapat dirumuskan suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:  $a = -0,485$  merupakan nilai konstanta, dengan demikian nilai konstanta ini menunjukkan besarnya nilai variabel kepuasan masyarakat jika variabel lain (bebas) sama dengan nol atau konstan. Dengan demikian apabila tidak terdapat pengaruh dari

variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* maka kepuasan masyarakat sebesar -0,485.  $b_1 = 0,210$  merupakan slope atau koefisien arah variabel *tangibles* ( $X_1$ ) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), artinya variabel *tangibles* berpengaruh positif sebesar 0,210 terhadap kepuasan masyarakat, jika variabel lainnya dianggap konstan.  $b_2 = 0,152$  merupakan slope atau koefisien arah variabel *reliability* ( $X_2$ ) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, artinya variabel *reliability* berpengaruh positif sebesar 0,152 terhadap kepuasan masyarakat, jika variabel lainnya dianggap konstan.  $b_3 = 0,400$  merupakan slope atau koefisien arah variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), artinya variabel *responsiveness* berpengaruh positif sebesar 0,400 terhadap kepuasan masyarakat, jika variabel lainnya dianggap konstan.  $b_4 = 0,123$  merupakan slope atau koefisien arah variabel *assurance* ( $X_4$ ) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), artinya variabel *assurance* berpengaruh positif sebesar 0,123 terhadap kepuasan masyarakat, jika variabel lainnya dianggap konstan.  $b_5 = 0,172$  merupakan slope atau koefisien arah variabel *empathy* ( $X_5$ ) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), artinya variabel *empathy* berpengaruh positif sebesar 0,172 terhadap kepuasan masyarakat, jika variabel lainnya dianggap konstan.  $e = 0,748$ , merupakan nilai residu atau kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi, yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan.

### **Hasil Uji Hipotesis I**

Dari hasil analisis regresi berganda diperoleh  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 2,300.  $F_{\text{hitungnya}}$  diperoleh sebesar 52,343 sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan angka tersebut dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adanya pengaruh signifikan menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

### **Hasil Uji Hipotesis II**

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent*, yaitu variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan dengan  $t_{\text{tabel}}$ . Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada alpha sebesar 5% diperoleh angka sebesar 1,9845. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji t maka dapat diketahui bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  seluruh variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai  $> t_{\text{tabel}}$ . Sedangkan dalam hal

besarnya pengaruh masing-masing variabel secara keseluruhan dapat dilihat dari koefisien regresi masing-masing, yaitu *tangibles* yaitu sebesar 0,218, *reliability* sebesar 0,156, *responsiveness* sebesar 0,545, *assurance* sebesar 0,141 dan *empathy* sebesar 0,147. Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis dapat membuktikan bahwa dengan semakin berkualitas atas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sehingga pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan telah secara optimal maka akan menentukan atau mempengaruhi keputusan yang telah ditetapkan serta adanya dukungan terhadap pelayanan yang akan dilakukan. Selain itu hasil analisis dapat diketahui maka dapat diketahui bahwa para pegawai yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat menjadi faktor penentu terciptanya kepuasan masyarakat dan pada akhirnya kepuasan masyarakat dapat terbentuk. Hasil analisis dapat diketahui bahwa daya tanggap memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pegawai lebih mempertimbangkan pelayanan dengan cepat pada masyarakat, tindak lanjut pegawai terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan, selalu menanggapi permintaan, memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan membantu masyarakat mengalami masalah dalam pelayanan tanpa diminta oleh masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan masyarakat ditekan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *Empathy* masuk dalam kategori baik dan kepuasan masyarakat masuk dalam kategori tinggi. 2) Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut ditunjukkan dari uji t dimana nilai thitung > t tabel ( 3,040 (X<sub>1</sub>), 2,387 (X<sub>2</sub>), 6,909 (X<sub>3</sub>), 2,262 (X<sub>4</sub>) dan 2,242 (X<sub>5</sub>) > t tabel (1,9845). 3) Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut ditunjukkan dari uji F dimana nilai Fhitung > F tabel (52,343 > 2,300). 4) *Responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi *tangibles* yaitu sebesar 0,218, *reliability* sebesar 0,156, *responsiveness* sebesar 0,545, *assurance* sebesar 0,141 dan *empathy* sebesar 0,147.

Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, Ali, 2015 *SPSS 13 Menggunakan SPSS Bagi Peneliti Pemula*. M2S, Bandung
- Sugiyono. 2015, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Pasolog, Harbani. 2013. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hamdani dan Luyopadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.