

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI



**Oleh:
Noor Hardianti**

160910394

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Noor Hardianti
160910394**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Noor Hardianti
NPM : 160910394
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2021



Noor hardianti
160910394

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Noor Hardianti
160910394**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2021



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki luas wilayah yang banyak mempunyai pulau-pulau dan dikelilingi oleh negara-negara yang merupakan tujuan dari Imigran. Salah satunya ialah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang yang mana merupakan salah satu kantor imigrasi yang terletak di seberang Pulau Batam Kecamatan Belakang Padang. Analisis pada penelitian ini memakai variabel independen yakni kualitas pelayanan, kompetensi pegawai serta variabel dependen yakni kepuasan masyarakat. Yang dijadikan Sampel pada penelitian ini ialah masyarakat di kantor imigrasi Belakang Padang, memakai metode teknik *random sampling* dinyatakan simple (sederhana). Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat yang berjumlah 353 kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian tentang hasil uji t, t hitung untuk kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai lebih besar dari t tabel, dapat disimpulkan ada beberapa pengaruh positif dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai kepuasan masyarakat. Hasil uji F lebih besar F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Indonesia is a country that has an area that has many islands and is surrounded by countries that are the destination of immigrants. One of them is the Class II Immigration Office of the Padang Padang TPI which is one of the immigration offices located across the Batam Island District of Padang Padang. The analysis in this study uses the independent variable namely service quality, employee competence and the dependent variable namely community satisfaction. The sample used in this study was that the community at the Padang Padang immigration office, using the random sampling technique method, was declared simple. Data was collected by distributing questionnaires to the community, amounting to 353 questionnaires. Based on the results of research on the results of the t test, t arithmetic for service quality and employee competence is greater than t table, it can be concluded that there are some positive influences and significant service quality on community satisfaction, there is a positive and significant effect on employee satisfaction of community satisfaction. F test results are greater F tables. Then it can be concluded that the variable service quality and employee competency simultaneously has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Employee Competency, Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam, yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, serta saran, masukan untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak Ronald Arman Abdullah selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
7. Kedua orang tua Ayahanda Daud dan Ibunda Ermawati terimakasih sebanyak-banyaknya atas nasehat segala dukungan dan do'a yang tidak pernah putus dalam penyelesaian skripsi. Baik secara moril maupun materil serta senantiasa mendengar keluh kesah kesulitan yang dihadapi. Semoga ananda dapat membahagiakan serta membalas kebaikan kalian.

8. Para teman-teman Evralita Sintinjak dan April Hadi Sihombing, Lena Liliana Tampubolon, Umi Nadia Kartika yang selalu menyemangati, mengingatkan saya untuk terus lanjut dalam tugas akhir ini serta membantu penulis baik berupa saran maupun kiritikan yang berjuang dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi terimakasih banyak.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca skripsi ini.

Batam, 22 Januari 2021



Noor Hardianti



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Kompetensi Pegawai	14
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai	14
2.1.2.2 Tipe -Tipe Kompetensi pegawai.....	15

2.1.2.3 Indikator-indikator Kompetensi Pegawai	17
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	17
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Masyarakat	19
2.1.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel	25
3.2.1 Variabel Independen.....	26
3.2.2 Variabel Dependen	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Alat Pengumpulan Data.....	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.5.2 Uji Kualitas Data	32
3.5.2.1 Uji Validitas Data	32
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.5.3.1 Uji Normalitas	33
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	34
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.5.4 Uji Pengaruh	34
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.5.5 Uji Hipotesis	35

3.5.5.1 Uji T.....	36
3.5.5.2 Uji F.....	36
3.6 Lokasi Penelitian	36
3.7 Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Karakteristik Responden.....	38
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	38
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	40
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	40
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai (X2).....	41
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	42
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen	43
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas	43
4.1.3.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen	45
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	46
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas.....	48
4.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh.....	49
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.1.6.1 Hasil Uji T	52
4.1.6.2 Hasil Uji F	53
4.2 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55

5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Histogram	46
Gambar 4. 2 P-P Plot	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pembuatan Paspor Bulan Januari-Mei 2019.....	3
Tabel 1. 2 Data jumlah pegawai	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan umur	39
Tabel 4. 3 Data responden berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4. 5 Distribusi jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X1)	40
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk variabel kompetensi pegawai (X2)	41
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden untuk variabel kepuasan masyarakat (Y)	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai (X2)	43
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji gleyser heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	53

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	28
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	32
Rumus 3.3 Analisis regresi linear berganda.....	35



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara dengan banyak pulau dan wilayah yang dikelilingi oleh negara-negara tempat para pendatang datang. Hal ini diketahui banyak orang yang bepergian ke Indonesia. Indonesia merupakan negara transit karena posisinya yang strategis dan memiliki banyak pintu masuk menuju ke dalam maupun keluar dari Indonesia.

Salah satunya ialah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang yang mana merupakan salah satu kantor imigrasi yang terletak di seberang Pulau Batam Kecamatan Belakang Padang atau biasa disebut dengan pulau penawar rindu di mana jika kita ingin ke kantor imigrasi tersebut kita bisa menembus perjalanannya dari Batam di Pelabuhan Internasional Sekupang ke Pulau Belakang Padang dengan menggunakan kendaraan boat pancung untuk menyeberang ke Pulau Belakang Padang agar bisa ke Imigrasi Kelas II Belakang Padang.

Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang ini ialah salah satu imigrasi yang terletak di pulau seberang Batam, dimana dengan adanya imigrasi di pulau belakang padang tersebut bisa memberikan pelayanan untuk warga-warga yang berada di pulau-pulau sekitar Belakang Padang yang mana pelayanan yang diberikan bisa membuat masyarakat di permudah dengan adanya imigrasi ini sehingga masyarakat yang berada di sekitar pulau-pulau Belakang Padang tidak perlu jauh-jauh datang ke Batam. Pelayanan pada umumnya juga faktor utama pada tercapainya cita-cita perusahaan/instansi, terutama pada saat menentukan kualitas jasa. Oleh sebab itu

pelayanan umum pada pemerintahan ialah bukti nyata dari tanggung jawab aparatur negara selama melakukan pengabdian terhadap rakyat juga negara. Kegiatan utama sebuah pelayanan umum/publik adalah untuk memenuhi keperluan suatu warga negara atas keinginan memiliki suatu barang atau jasa serta layanan administrasi yang berhubungan atas kebutuhan masyarakat secara umum.

Di Indonesia kualitas pelayanan merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah institusi baik dalam pemerintah maupun sebuah perusahaan swasta yang mana sebuah institusi pemerintah harus bisa memberikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang penting bagi masyarakat agar bisa memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan umum merupakan sebuah terwujudnya keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai negeri sipil (Wahyono & Elizah, 2019:2)

Selain dari hubungan kualitas pelayanan yang diberikan baik, lalu kompetensi pegawai juga harus sejalan dengan kualitas pelayanan yang mana dari segi kompetensi pegawai yang bekerja harus bisa memberikan kemampuan dalam berbicara menyampaikan pesan yang baik bagi masyarakat dan mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga masyarakat akan merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai dapat membuat masyarakat puas. kompetensi pegawai itu ialah sebuah karakter yang mendasar (serta tersembunyi) dari seseorang yang mempunyai sebuah jalinan (sebab akibat) demi unjuk kerja unggul/istimewa atau efektif atas dasar standard yang terlebih dahulu ditetapkan dalam sebuah situasi tertentu atau pekerjaan (Wahyono & Elizah, 2019:2).

Berikut laporan data pembuatan paspor bulan Januari-Mei dikantor imigrasi:

Tabel 1. 1 Data Pembuatan Paspor Bulan Januari-Mei 2019

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	620
2	Februari	560
3	Maret	620
4	April	600
5	Mei	620
Total		3.020

Sumber: Kantor Imigrasi Belakang Padang

Pada tabel 1.1 yang mana dapat dilihat bahwa data sepanjang pembuatan paspor awal bulan Januari sampai Mei rata-rata keseluruhan 3.020 selama sebulan. Selain itu pada masa transisi sistem informasi manajemen keimigrasian (simkim) V1 ke simkim V2 yakni mengalami penurunan jumlah terbit paspor sepanjang Mei 2019 yang mana sepanjang periode tersebut pihak imigrasi memberlakukan pembatasan kuota pengurusan dokumen pembuatan menjadi 20 paspor perhari. Data tersebut akan digunakan oleh peneliti dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan masyarakat, yang melakukan pelayanan di kantor imigrasi belakang padang ditemukan masalah pembuatan paspor yang pada masalah ini memang karena keterbatasan pembuatan paspor perorang, setiap kunjungan dalam pembuatan hanya di batasi setiap hari, dimana ketikan kita ingin membuat paspor selalu diberikan nomor antrian yang berbasis online yang mana dengan antrian ini masyarakat yang kurang mengerti tata cara mengantri online sehingga tidak bisa

membuat paspor karena adanya sistem online tersebut, selain sistem online sistem antrian manual juga ada yang mana dalam sistem manual antrian ini dibatasi perhari sedangkan waktu pendaftaran mulai buka kantor 7.30 Wib sampai dengan 16.00 Wib dimulai dari hari Senin sampai hari Jumat. untuk itu pelayanan pembuatan paspor di Imigrasi Belakang Padang membuka pelayanan online dan pelayanan secara langsung, selain dari tidak efektif pegawai yang melayani juga kurang ramah dan cuek terhadap masyarakat yang bertanya apalagi terkait dalam pelayanan online kurang efektif karena lewat pendaftaran ini khusus masyarakat yang berada diluar-luar pulau Belakang Padang jaringan internet mereka kurang stabil untuk mengakses pengambilan nomor online ini mereka juga sering mengalami terkendala tidak mengerti dengan cara sistem online tersebut.

Selain itu juga sering terjadi gangguan sistem online dalam pengambilan nomor antrian pelayanan prima bagi segenap masyarakat khususnya yang ada di pulau-pulau terdekat disini. Apa lagi masyarakat yang diluar-luar pulau dari Belakang Padang merasakan pelayanannya kurang efektif, kalau sudah jauh-jauh datang tapi untuk pemberian pelayanan tidak sesuai ekpetasi yang dan harapkan mereka.

Dengan itu kita semakin tau bahwa manakala sebuah pelayanan publik pemerintah daerah dilakukan kurang baik maupun bermutu, maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan tidak tercapai dalam melayani masyarakat. kualitas pelayanan melambangkan suatu perbandingan ekspektasi dan kinerja pencapaian. Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang dikemukakan ialah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Muhsin & Dewi Solekhati

Ana, 2019:4).

Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuannya merupakan gambaran dari sebuah organisasi yang baik. Oleh sebab itu pada dasarnya pegawai suatu instansi merupakan pelaku utama satu-satunya yang tidak bisa tergantikan sumber daya yang lain. Apabila suatu instansi tidak memiliki pegawai yang handal dalam mengatur, memelihara serta menggunakan sarana fasilitas maka suatu organisasi tidak akan mempunyai manfaat.

Tabel 1. 2 Data jumlah pegawai

No	Pekerjaan	Jumlah Karyawan /Orang
1	Kepala kanin kelas II TPI Belakang Padang	1
2	Kepala sub bagian tata usaha kanim kelas II Belakang Padang	1
3	Kepala urusan kepegawaian	1
4	Kepala seksi lalu lintas dan izin tempat tinggal keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang padang	1
5	Kepala seksi teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang	1
6	Kepala seksi pengawasan dan penindakan keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang	1
7	Kepala sub seksi informasi kanim kelas II TPI Belakang Padang	1
8	Pengelola data keimigrasian	6
9	Kepala sub seksi informasi dan komunikasi keimigrasian	1
10	Kepala sub seksi lalu lintas keimigrasian	1
11	Kepala sub seksi izin tinggal	1
12	Kepala subseksi penindakan keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang	1
14	Kepala subseksi intelijen keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang	1
15	Kepala urusan keuangan	1
16	Kepala urusan umum kanim kelas II Belakang Padang	1
18	Bendahara pengeluaran satker	1
20	Pengelola barang milik negara	1
21	Pengelola data laporan	1
22	Analisis keimigrasian pertama	8

23	Pengelola keuangan	1
24	Pengelola kepegawaian/data kepegawaian	1
25	Penyusunan rencana kerja dan anggaran	1

Sumber : Kantor Imigrasi Belakang Padang

Pada tabel 1.2 jumlah keseluruhan pegawai yang bekerja disana dengan jabatan masing yang telah di tetapkan sebanyak 34 keseluruhan pegawai yang mana dengan devisi jabatan masing-masing ke anggotaan dengan adanya pegawai yang bekerja disana dalam keterampilan pegawai di tuntutan untuk dapat mengoptimalkan semua sumber daya sumber daya yang di miliki oleh pemerintahan itu, termasuk pemerintahan keimigrasian hal ini sangatlah kompleks di sebabkan setiap karyawan memiliki sifat serta pengalaman yang berbeda. Perbedaan itu yang menyebabkan setiap orang melakukan kegiatan pekerjaan serta keterampilan yang berbeda juga. Keimigrasian Belakang Padang tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik serta berkualitas dalam pemerintahan yang diharapkan mampu mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki sehingga tercapainya sebuah kinerja yang diharapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat terdapat masalah yang terjadi tidak terlalu banyak seperti dari cara kerja pegawai dalam melayani juga sering lama membuat masyarakat kurang merasa puas terhadap penyampaian yang di berikan pihak pegawai imigrasi, karyawan yang melayani pengurusan pembuatan paspor kurang efektif selama pengurusan pembuatan baik itu dalam menghubungi pihak pembuatan paspor yang mana jika paspor yang di buat sudah selesai pihak pegawai lama menghubungi sehingga membuat masyarakat harus menunggu dengan waktu yang tak ditentukan. Selain dari itu pelayanan yang di berikan dan

juga kompetensi pegawai yang ada disana ketika mereka melayani tidak bisa memberikan pembicaraan yang dimudah mengerti oleh masyarakat awam tentang tata cara prosedur apa saja yang dibutuhkan dalam pengurusan pembuatan paspor. Seharusnya dengan adanya system pelayanan online yang sekarang sudah modern mereka bisa memberikan penyuluhan terhadap masyarakat tentang tata cara prosedur membuat ataupun pengambilan nomor antrian dengan penjelasan yang mudah dimengerti bukan hanya penjelasan tertulis yang mana setiap orang akan menelah setiap kata dengan pemahaman yang berbeda dari setiap pikiran orang.

Dengan ini kita juga semakin tau bahwa kompetensi pegawai juga bisa menyebabkan sebab akibat penilai kepuasan masyarakat yang mana cara kinerja yang diberikan dalam pelayanan kurang memuaskan. menurut (Nurhidayati, 2018:7) Menyatakan bahwa kepuasan masyarakat ialah sebuah hal dalam penilayan pelayanan publik yang bermutu tinggi dapat digunakan menurut kriteria sebagai kejelasan dan keamanan terutama yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan di instansi. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat bahwa tidak mendapat pelayanan yang optimal dan mungkin saja pejabat pemerintah dapat memiliki citra yang buruk sebagai penyedia layanan dimata masyarakat.

Lokasi Kantor IMIGRASI KELAS II BELAKANG PADANG terletak di Jl. Hangtuh No. 1, Tanjungsari, Belakang Padang, Sekanak Raya, Kota Batam, Kepulauan Riau 29411. Dalam penelitian ini ditekankan pada adanya keterkaitan antar kualitas pelayanan, yang di berikan Kantor Imigrasi dengan dengan kepuasan masyarakat, yang mana dalam hal melayani ini merupakan salah satu faktor penting

kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sehingga manakala pelayanan pelayanan publik yang dilakukan untuk pemerintah daerah bagus dan juga berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dibilang telah tercapai dalam pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Maka dari itu penulis mengadakan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian sebagai berikut yaitu :

1. Pegawai imigrasi tidak efektif dalam melayani masyarakat untuk pembuatan paspor.
2. Pegawai imigrasi kurang kompeten dalam penyampain prosedur pembuatan paspor sehingga masyarakat tidak mengerti.
3. Pegawai imigrasi tidak bisa memberikan informasi terkait tata cara pembuatan paspor yang benar kepada masyarakat awam baik melalui sistem atau pun penyampain secara lisan.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan yang terjadi berdasarkan identifikasi masalah yang meliputi kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini dengan responden penelitian adalah masyarakat yang membuat paspor dikantor imigrasi.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai imigrasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis adalah manfaat yang diharapkan mampu memperkaya ilmu-ilmu pengetahuan tentang teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai di masa yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan penelitian apakah benar jika kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai itu bisa memberikan kepuasan masyarakat dengan cara memahami dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Semoga penelitian ini bisa menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi yang ada.

3. Bagi Kantor Imigrasi

Semoga dapat menjadi bahan masukan dan solusi bagi instansi tersebut, agar dapat menjadi instansi pemerintah yang lebih baik lagi kedepannya dalam melayani masyarakat.

4. Bagi peneliti lanjut

Agar bisa menjadi pengetahuan sumber data yang tepat saat melakukan penelitian selanjutnya



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Muhsin & Dewi Solekhati Ana, (2019:3) mengatakan kualitas pelayanan ialah sebagai struktur dari sistem manajemen strategis serta terintegrasi yang menghubungkan semua pihak manajer beserta karyawan, terus meningkatkan proses organisasi dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, serta memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kerim (2019 : 227) berpendapat bahwa kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan mampu menjadi prioritas untuk mewujudkan kesetaraan pelanggan serta mempertahankan hal menguntungkan dengan tepat, pelayanan yang bagus akan menarik pelanggan potensial serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan rangkaian manfaat secara eksplisit dan implisit membantu peningkatan ketersediaan barang dan jasa.

Menurut Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, (2018:2) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kian sulit bagi pengguna untuk menilai produk yang sebenarnya, serta patokan dalam mengevaluasi akan lebih susah untuk ditentukan.

Pernyataan ini didukung oleh Wangdra Ronald, Realize & Aswad Syaiful (2018:3) mengatakan kualitas pelayanan sama dengan standar seberapa perfek peringkat layanan yang mampu diberikan sinkron dengan keinginan pelanggan.

Di Indonesia kualitas pelayanan merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah institusi baik dalam pemerintah maupun sebuah perusahaan swasta yang mana sebuah institusi pemerintah harus bisa memberikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang penting bagi masyarakat agar bisa memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan umum merupakan sebuah terwujudnya keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai negeri sipil (Wahyono & Elizah, 2019:2)

Berdasarkan penelitian diatas disimpulkan bahwa menurut para ahli, kualitas pelayanan merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah perusahaan/intansi, dimana bagi masyarakat dengan pelayanan yang diberikan mereka bisa merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanannya.

2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Kotler dalam (Sianipar sari uli ronita, 2019:6) karakteristik pelayanan bisa diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*Intangible*)

Sesuatu pelayanan memiliki beberapa karakteristik realistis yang tidak akan anda rasakan atau nikmati sampai anda membelinya.

2. Tidak dapat dipisahkan (*Iseparability*)

Pada normalnya pelayanan dapat dihasilkan dengan memproduksi dan dirasakan secara tempo serentak dengan seumpama dikehendaki oleh seseorang agar bisa diberikan untuk sisi lainnya, maka dia akan senantiasa selalu menjadi bagian dari pelayanan tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*)

Pelayanan terus-menerus menjalani sebuah transisi, terpulang dari siapa saja yang

menyediakan pelayanan, penyambut pelayanan bersama dimana status pelayanan tersebut akan diberikan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Daya tahan layanan bergantung pada situasi yang disebabkan oleh berbagai aspek.

2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Wangdra Ronald, Realize & Aswad Syaiful, (2018: 3) terdapat lima indikator yang penting pada kualitas pelayanan ialah :

1. Realibilitas (*Realibility*) yaitu kesanggupan perusahaan/instansi dari memberikan layanan yang ditetapkan sebagai pasti untuk pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan sama kesiapan dalam melayani permintaan mereka demi secepatnya.
3. Jaminan (*assurance*) bersamaan lewat keterampilan beserta keramahan pekerja serta skil mereka seraya membangkitkan rasa yakin serta kepastian.
4. Empati (*empathy*) sama dengan perusahaan mengerti kejadian para pelanggannya serta bekerja demi kebutuhan pelanggan, lalu memberikan kepedulian pribadi terhadap para pelanggan serta mempunyai jam yang operasional secara fit.
5. Bukti fisik (*tangibles*) berkaitan serupa penampakan wujud prasarana jasa, perlengkapan dan sumber daya manusia.

2.1.2 Kompetensi Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti, (2019:3) mengatakan kompetensi adalah suatu kapasitas dalam membuat atau menjalankan suatu kegiatan maupun peran atas yang dilandasi kecekatan dengan kebijaksanaan serta didukung oleh tingkah laku.

Wahyono & Elizah, (2019:2) berpendapat bahwa kompetensi ialah karakter fundamental (dan tersembunyi) seseorang yang memiliki hubungan sebab akibat (sebab akibat) dengan kinerja yang unggul / khusus atau efektif berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam pekerjaan atau situasi tertentu. Inti dari pengertian kompetensi lebih tentang apa yang dapat dilakukan seseorang daripada apa yang mereka ketahui Agustian Rida & Zaini Zaman, (2019:3).

Menurut Mujiati Wayan Ni & Putra Purnama Putu I, (2016:3) mengatakan kompetensi diartikan sebagai sikap, pengalaman, pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. (Sukoco & Susanto Yohanes, (2019:6) kompetensi adalah kepandaian dalam melakukan alias menyelesaikan tugas yang didukung oleh prestasi kerja yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan, berdasarkan keterampilan dan pemahaman.

Berdasarkan penelitian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai ialah sebuah keterampilan dan juga keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas pada cara menjaga sikap yang ramah dalam menjelaskan ataupun dalam melayani masyarakat.

2.1.2.2 Tipe -Tipe Kompetensi pegawai

Wibowo, (2016:275) mengatakan tipe kompetensi yang berbeda dikaitkan atas sudut prilaku orang melalui kapabilitas dalam mendemonstrasikan kepiawaian prilaku tersebut. Ada beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Planning competency*, dikaitkan bersama perbuatan tertentu ibarat memutuskan arah, meninbang resiko serta menguraikan tindakan urutan sepanjang memperoleh target.
2. *Influence competency*, seperti tindakan berdampak atas orang lain, memaksa aktivitas tertentu ataupun mempersiapkan pertimbangan tertentu, serta menginspirasi dalam bekerja untuk menuju tujuan organisasi. Kedua jenis kompetensi ini mengaitkan perilaku manusia aspek yang berbeda. Kompetensi sebagai koservatif dikaitkan lewat pekerjaan yang sukses.
3. *Communication competency*, cara semacam berbahasa, menyimak orang lain, hubungan tertulis serta nonverbal.
4. *Interpersonal competency*, melingkupi pertimbangan rasa dalam pembangunan yang consensus, *networking*, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghormati orang lain beserta kerja tim
5. *Thinking competency*, berkenaan pada berfikir strategis, berpendapat analitis, bertanggung jawab terhadap kegiatan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai selanjutnya membangkitkan ide kreatif.

6. *Organizational competency*, merangkum kepandaian untuk merencanakan tugas, mengatur sumber daya, menyelesaikan tugas, mengevaluasi kemajuan, lalu mendapatkan hasil yang dihitung
7. *Human resources management competency*, adalah keterampilan untuk membangun tim, memfasilitasi kolaborasi, menyebarkan bakat, mencari umpan balik kemampuan, serta mengenali keragaman.
8. *Leadership competency*, ialah kompetensi meliputi keterampilan pribadi, peningkatan organisasi, manajemen perubahan dan arah strategis, pengembangan visi, perencanaan masa depan, manajemen perubahan, beserta kepemimpinan dalam kesehatan tempat kerja.
9. *Client service competency*, kompetensi mencakup identifikasi serta analisis pelanggan, penyesuaian layanan dengan pengiriman, pembangunan loyalitas pelanggan, pembangunan kemitraan, serta komitmen kualitas terhadap jaminan kualitas.
10. *Business competency*, adalah kompetensi dalam kemampuan yang melibatkan manajemen keuangan, kesigapan pengambilan putusan bisnis, bergerak didalam sistem menggunakan intensitas bisnis, membuat keputusan bisnis serta membangunkan penghasilan.
11. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan dorongan dari diri menjalankan bersama berkeyakinan, kelola pengkajian diri anda sendiri, bereksperimen demi fleksibilitas, dan ambil inisiatif.
12. *Technical/operational competency*, kompetensi mampu melakukan pekerjaan kantor, memanipulasi menggunakan teknologi komputer

perangkat lain, mendemonstrasikan keahlian teknis beserta profesional, dengan menjadi terbiasa memanipulasi data numerik.

2.1.2.3 Indikator-indikator Kompetensi Pegawai

Menurut Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti, (2019 :3) ada 4 indikator dalam kompetensi pegawai ialah:

1. Motif adalah sesuatu yang selaras dengan apa yang orang pikirkan atau inginkan dan yang menghasilkan sebuah tindakan.
2. Watak yaitu individualitas serta tanggapan yang sesuai dengan konteks atau deskripsi.
3. Konsep diri ialah tingkah laku, taksiran, ataupun gambaran diri seseorang.
4. Keterampilan ialah sesuatu yang dimiliki oleh perseorangan yang melaksanakan peran alias kegiatan yang dibebankan kepadanya.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, (2018:2) mengatakan dalam menentukan memenuhi kepuasan pelanggan, penilaian dari pelanggan pada item produk ia gunakan, dimana produk yang dikonsumsi tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan. Jika pelanggan/masyarakat puas pada layanan yang diberi akan membuat pelanggan/masyarakat akan merasa senang serta nyaman melakukan administrasi di perusahaan/instansi tersebut.

Pernyataan ini didukung oleh (Ogi, W Imelda, Moniharapon & Diza Farah, 2016:3) mengatakan kepuasan konsumen/kepuasan masyarakat merupakan taraf

perasaan seseorang setelah menyamakan kemampuan ataupun pencapaian yang ia rasakan dibandingkan pada tujuannya.

Menurut Wangdra Ronald, (2018:3) Kepuasan konsumen / disebut kepuasan masyarakat ialah perasaan suka ataupun kesal seseorang yang berasal dari perbandingan kira-kira terhadap penilaian penampilan produksi yang aktual pada kinerja buatan yang diharapkan.

Menurut Muhsin & Dewi Solekhati Ana, (2019:2) dalam memenuhi kepuasan masyarakat, petugas pelayanan harus mengenali siapa yang dilayani, apa keperluan dan keinginan mereka.

Menurut Realize & Andriani Vesilia, (2018:2) Kepuasan pelanggan masyarakat ialah rasa bahagia maupun kecewa dari individu hasil perbandingan kinerja yang diharapkan atas layanan terhadap harapan masyarakat.

Berdasarkan penelitian diatas menurut para ahli bisa dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah sesuatu yang bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang datang, dimana kepuasan masyarakat juga bisa menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan/instansi untuk dikemudian masa akan datang.

2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono dalam (Saputra Adi Angga, 2018:7) manfaat yang tercapai dari kepuasan konsumen antara lain :

1. Hubungan perusahaan beserta konsumen menjadi mesra
2. Memberikan pendapat yang kian berguna selama berlangsung
3. Berhasil menggerakkan terciptanya kesetiaan pelanggan
4. Mewujudkan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi makin baik dimata konsumen
6. Laba yang diperoleh bisa melonjak

2.1.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Muhsin & Dewi Solekhati Ana, (2019:4) Kepuasan masyarakat menggambarkan sesuatu yang abstrak namun boleh diukur menggunakan indikator kepuasan. Oleh karena itu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 terdapat 14 indikator yang dinamakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan

8. Kesopanan serta keramahan petugas
9. Keadilan mendapatkan pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. keamanan pelayanan

2.2 Penelitian Terdahulu

Penting penelitian terdahulu berguna sebagai bahan landasan dalam rangka menyusun sebuah skripsi. Menyimpulkan hasil dari penelitian terdahulu bahwa yang mana telah dikemukakan agar bisa memberikan kejelasan terhadap kajian teoritis sebelumnya.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Elizah & Wahyono, 2019	Peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan siak terhadap kepuasan masyarakat.	Analisis jalur (path analysis)	Peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat
2	Ana Solekhati Dewi & Muhsin, 2019	Pengaruh kompetensi, komitmen kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase	Pengaruh kompetensi, komitmen kinerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat
3	Farah Diza, Silcyljeova Moniharapon & Imelda W. J Ogi, 2016	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. ffigroup cabang manado)	Analisis regresi berganda	Kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.
4	Yohanes Susanto & Sukoco, 2019	Pengaruh kompetensi, komitmen kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lubuk linggau	Analisis structural equation modelling (SEM)	Pengaruh kompetensi, komitmen kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lubuk linggau

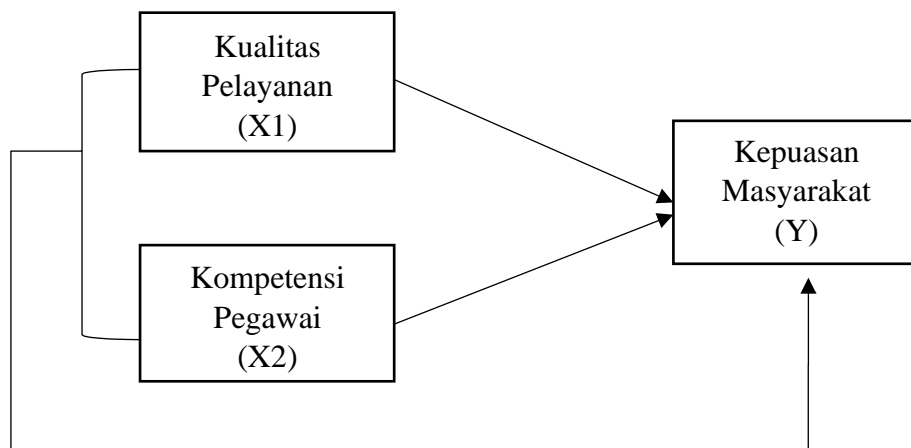
Tabel 2.1 Lanjutan

5	Vesilia Adriani & Realize, 2018	Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada pt. stainlessindo anugrah karya di kota batam	Analisis kuantitatif deskriptif, dengan regresi linier berganda dan uji hipotesis	Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi memiliki Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi memiliki
6	Dwi Ayu Putri Sunarsih & Fullchis Nurtjahjani, 2018	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di toko sepatu invisible malang	Analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis	pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko sepatu invisible malang
7	I Putu Purnama Putra & Ni Wayan Mujiati, 2016	Pengaruh kompetensi, Kompensasi finansial dan motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan take japanese restaurant legian kuta bandung bali	Analisis regresi linier berganda	Pengaruh kompetensi, kompensasi finansial dan motivasi kerja berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan take japanese legian restaurant bandung bali
8	Syaiful Aswad, Realize & Ronald Wangdra, 2018	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air batam center	Analisis regresi linier berganda	Pengaruh harga dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
9	Dr. Gulmira Kerim, 2019	The impact of service quality to customer satisfaction in the corporate banking: an application on bank in kazakhstan	Analisis reliabilitas dan korelasi	Kualitas layanan memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan

Sumber : Peneliti, 2020

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti maka dapat dibuat kerangka sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2020

2.4 Hipotesis

Dilihat pada landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, hipotesis ditetapkan pada penelitian ini ialah:

H1 : Diduga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Belakang Padang.

H2 : Diduga kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Belakang Padang.

H3 : Diduga kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Belakang Padang.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ialah sebuah tata cara utama yang menyatakan metode-metode penelitian serta langkah yang dipakai dalam penelitian oleh peneliti, untuk pengumpulan dan analisis data (Wangdra Ronald, Realize & Aswad Syaiful, 2018:4).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bisa diguna dalam meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu. Dalam penelitian kuantitatif yang pada dasarnya dilakukan untuk menjawab sebuah masalah yang pada mana seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya (Sugiono, 2012: 30).

3.2 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dapat didefinisikan suatu atribut, yang dapat dijadikan menjadi sebuah obyek sehingga dapat diambil kesimpulan dari sebuah penelitian yang sedang dilaksanakan (Sugiono, 2012 : 3). Peneliti memilih dua variabel yang memiliki kolerasi atau memiliki hubungan satu sama lainnya, yaitu variabel independen dan dependen.

3.2.1 Variabel Independen

Sanusi (2017 : 50) berpendapat variabel bebas merupakan variabel yang menghasilkan akibat pada variabel lain serta berpengaruh terhadap variabel lain . Variabel Independen atau variabel bebas pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai.

3.2.2 Variabel Dependen

Pernyataan ini didukung oleh (Sugiono, 2012:39) Variabel terikat sering diistilahkan sebagai variabel keluaran, ketentuan bagaimana yang sudah diketahui merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan yang dapat diterima oleh variabel tersebut yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini ialah kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan variabel, pengertian variabel, indikator variabel dan skala pengukuran data akan dilampirkan pada tabel 3.1:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Devinisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realibilitas (<i>Realibility</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 	<i>Likert</i>

Tabel 3. 2 Lanjutan

Kompetensi Pegawai (X2)	kompetensi pegawai adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motif 2. Watak 3. Konsep diri 4. Penampilan 	<i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	konsumen/kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Kesopanan dan keramahan petugas 9. Keadilan mendapatkan pelayanan 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan Kenyamanan pelayanan 	<i>Likert</i>

Sumber : (Wangdra Ronald, 2018:3) (Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti, 2019:3) (Muhsin & Dewi Solekhati Ana, 2019:4)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang termasuk atas objek / subjek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang diidentifikasi sipeneliti dan diambil kesimpulannya bagi penelitiannya (Sugiono, 2012 : 80). Populasi dalam penelitian ini ialah dengan jumlah kunjungan pembuatan paspor sebanyak 3.020 orang dari awal Januari-Mei 2019.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah komponen dari keseluruhan serta karakter yang ada pada sipopulasi (Sugiono, 2012:81). Sampel yang baik ialah sampel yang bisa memberikan karakteristik dari populasi tersebut. Penulisan skripsi ini memakai teknik random sampling dinyatakan sederhana karena pengambilan populasi dari anggota sampel dilakukan secara random tanpa melihat strata dari populasi itu.

Pada penelitian ini, jumlah populasi adalah sebanyak 3.020 jumlah sampel yang akan diambil menggunakan rumus slovin yaitu : dengan tingkat kesalahan 5% (0,05).

Rumus yang digunakan pada sampel ini ialah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Rumus 3.1 Slovin

Sumber : (Sanusi, 2017:101)

Keterangan:

n ukuran sampel

N ukuran populasi

α toleransi ketidakteelitian (5%)

$$n = \frac{3020}{1 + 3020(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.020}{1 + 3.020(0.0025)}$$

$$n = \frac{3.020}{8.55}$$

$$n = 353$$

Dari jumlah responden 3.020 yang menghasilkan jumlah sampel di dapat sebanyak 353.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiono, 2012 : 137) teknik pengumpulan data merupakan alat bantu guna mengumpulkan informasi yang memberikan jalan untuk mencari hasil dan menarik kesimpulan yaitu kuisisioner untuk merangkum jawaban dari para responden. Pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan dengan menggunakan bahan yang dilakukan dengan menggambarkan keadaan pada saat itu. Data primer biasanya diperoleh dari wawancara, kuesioner dan observasi.

a. *Interview* (wawancara)

Wawancara ialah teknik pengumpulan data yang mana peneliti

memberikan pertanyaan secara langsung kepada yang diwawancarai.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner dapat dikatakan teknik pengumpulan data yang efisien. Penelitian pada pengumpulan data ini dilakukan menggunakan kuesioner, yang memberikan responden serangkaian pernyataan atau informasi ditulis. Kuesioner dapat berupa pernyataan tertutup maupun terbuka ataupun pertanyaan, yang bisa diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

c. Observasi (pengamatan)

Observasi ialah proses yang bertujuan memahami dari sebuah kejadian. Misalnya berkaitan pada gejala alam, proses kerja dan perilaku manusia. Di antara dua proses terpenting ialah proses pemantauan serta ingatan.

2. Data sekunder

Data sekunder itu sendiri ialah data yang terkumpul juga digunakan oleh pihak lainnya dengan berbagai media. Data sekunder dapat berupa dokumen yang telah melalui proses penerbitan maupun yang belum diterbitkan kepada publik.

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Alat yang dipilih pada saat pengumpulan data peneliti ini ialah menggunakan kuesioner untuk mengumpul jawaban informasi yang telah diberikan kepada responden. Penelitian akan mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat pada Imigrasi Belakang Padang kota Batam.

Skala pengukur yang dipergunakan untuk peneliti ini yaitu skala *likert*. Skala *likert* ialah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2012:93). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

Tabel 3. 3 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu/ Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiono, 2012:93)

3.5 Metode Analisis Data

Pernyataan ini dikemukakan oleh (Sugiono, 2012:147) menyatakan analisis data merupakan cara dalam mengelolah data jadi informasi kemudian individualitas data tersebut mampu dimengerti serta bermanfaat mendapatkan jalan keluar masalah, terutama yang berkaitan dengan penelitian masalah. Analisis ini menggunakan bantuan aplikasi program statistik komputer yaitu program SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) versi 25.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Pernyataan ini dikemukakan oleh (Sugiono, 2012:147) menyatakan Analisis statistik deskriptif ialah statistik mendeskripsikan atau berfungsi demi memberikan gambaran sebuah obyek yang akan diteliti melalui populasi ataupun sampel data tanpa membuat kesimpulan serta melakukan analisis yang berlaku demi ntuk publik. Termasuk dalam statistik deskriptif yaitu sebuah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata perhitungan penyebaran

melalui perhitungan rata-rata, perhitungan desil, persentil, dan standar deviasi serta perhitungan persentase. Statistik inferensial sama dengan analisis data yang dipakai peneliti agar bisa menaring menyimpulkan populasi.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Saputra Adi Angga, 2018:13) Uji validitas merupakan tes atau pengujian bertujuan untuk melihat seberapa mampu alat pengukur untuk mengukur yang ingin diukur. pada uji ini bisa dilihat item pernyataan yang telah diajukan pada kuesioner bisa untuk mengukur kondisi responden dan melengkapi kuesioner tersebut. Sesuatu penelitian dikatakan valid apabila diperoleh kesamaan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Menurut (Sanusi, 2017:77) rumus untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *pearson product moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sanusi, 2017:77)

Keterangan :

r = koefesien korelasi.

X = skor butir.

Y = skor butir total.

N = jumlah sampel (responden).

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument dari

pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika $t_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument dari pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiono, 2012 : 269) dengan memanfaatkan pengujian ini biar menunjukkan penilaian hasil penelitian dan pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dikerjakan ulang lagi lebih dari dua kali. Pengujian ini digunakan biar memudahkan dan mengukur jenjang konsistensi alat ukur. Memanfaatkan batasan 0,6 diputuskan instrumen reliabel atau tidak.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Untuk melihat nilai residual baik berdistribusi normal atau tidak normal peneliti dapat membuktikannya melalui uji normalitas. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z < Z_{tabel}$ ataupun menggunakan nilai probability / Asymp Sig (2 tailed) $> 0,05$ (Realize & Andriani Vesilia, 2018:5).

1. Apabila nilai residu berdistribusi secara normal, maka membantu terbentuknya grafik histogram atau kurva yang menyerupai lonceng atau *bell shaped*.
2. Diagram normal P-P plot *regression standardized*, keberadaan titik-titik berada pada sekitar garis dan pada scatter plot nampak menyebar searah

dengan mengikuti garis diagonal, hal ini menunjukkan model berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ialah bertujuan untuk mengetahui hubungan antara model regression dengan antar variabel bebas (Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, 2018:3). Untuk mendeteksi terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *variance inflating factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi (Sanusi, 2017:136).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan guna menguji apakah ada varians yang tidak sama dalam residual dari dalam model regresi. Peneliti mampu melakukan pendeteksian timbul atau tidaknya gejala heteroskedastisitas melalui Grafik Plot dengan cara membuat perbandingan antara nilai asumsi variabel terikat yakni ZPRED dan nilai residual variabel terikat yakni SRESID (Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, 2018:3).

Gejala heteroskedastisitas diujikan pakai metode glejser menggunakan cara menyusun regresi antara lain absolut residual melalui variabel bebas. Gejala heteroskedastisitas tidak terjadi jika variabel bebas tidak ada pengaruh signifikan terhadap absolut residual $\alpha = 0,05$ didalam model regresi (Sanusi, 2017:135).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Seperti yang dikemukakan oleh (Sanusi, 2011 : 134) Regresi linear berganda

adalah pengujian dari penambahan jumlah variabel bebas menjadi dua atau lebih untuk diteliti yang pada dasarnya hanya satu pada regresi linear sederhana. Persamaan matematika regresi linear berganda dinyatakan dalam sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.3 Analisis regresi linear berganda

Sumber: (Sanusi, 2017:135) Keterangan:

- Y : Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)
- X1 dan X2 : Variabel independent (Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai)
- a : Konstanta (nilai Y apabila X1, X2...Xn=0)
- b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan pendapat dari (Sanusi, 2011 : 136) Koefisien determinasi (R²) atau juga dinamakan sebagai koefisien determinasi majemuk (multiple coefficient of determination) yang tidak berbeda jauh dari koefisien r². Angka menampilkan model yang menjabarkan keadaan faktual. Hal ini ditunjukkan pada model summary yaitu output Adjusted R² guna mengevaluasi apabila model yang diterapkan pada penelitian ini mengantongi lebih variabel independent.

Akan semakin baik regresi linear berganda jika nilai koefisien determinasi (R²) semakin besar (mendekati 1) akan semakin bagus apabila serta bertambah nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut (Saputra Adi Angga, 2018:10) Uji hipotesis berupa jawaban rumusan masalah peneliti yang belum diketahui kebenarannya, pengujian hipotesis

bertujuan untuk memahami kesimpulan sampel pada populasi (dapat digeneralisasi).

3.5.5.1 Uji T

Uji statistik t ini berfungsi guna menginformasikan jika model regresi variabel independent secara parsial atau terpisah memiliki signifikansi pada variabel dependen. Nilai yang dilihat untuk menentukan hasil pengujian ini ialah nilai t hitung yang didapatkan melalui rumus tertentu (Sanusi, 2011 : 146).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

3.5.5.2 Uji F

Bertujuan guna menelaah apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen secara jelas atau hanya samar-samar (Sanusi, 2011 ; 138).

Menurut kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

3.6 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah pada kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang kota Batam bertepatan di Jl. Hangtuah No. 1 Tanjungsari, Sekanak Raya.

3.7 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dilakukan lebih kurang selama masa peneliti dari mulainya pelaksanaan penelitian sampai berakhirnya penelitian yaitu bulan juli 2020. Adapun jadwal penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Keterangan	September			Oktober			November			Desember		Januari		
	Minggu ke													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	■	■												
Penyusunan BAB I		■	■	■										
Penyusunan BAB II			■	■	■									
Penyusunan BAB III				■	■	■								
Penyusunan Kuesioner					■	■	■	■						
Penyerahan Kuesioner							■	■	■	■	■			
Pengolahan Data										■	■	■	■	
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber : Peneliti, 2020-2021