

**HUBUNGAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN M-
PASPOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MEULABOH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**Cut Rahma Zulfahhanum
NIM. 190802015**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
2023 M / 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cut Rahma Zulfahhanum
Nim : 190802015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat/ Tanggal Lahir : Langkak, 07 Juni 2001
Alamat : Desa Kuala Baro, Kecamatan Kuala Pesisir,
Kabupaten Nagan Raya.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Juli 2023

Yang menyatakan,



Cut Rahma Zulfahhanum
NIM.190802015

**HUBUNGAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN M-
PASPOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MEULABOH**

**MEKANISME PERIZINAN USAHA PERTAMBANGAN PADA DINAS
ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL (ESDM) ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

CUT RAHMA ZULFAHNUM

NIM. 190802015

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara


A R - R A N I R Y

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si
NIP. 196110051982031007

Pembimbing II,


Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN.2017117904

**HUBUNGAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN M-
PASPOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MEULABOH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 25 Juli 2023 M

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.


Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.

NIP. 196110051982031007

NIDN. 2017117904

Penguji I,

Penguji II,


Siti Nur Zalikha, M.Si.

NIP. 19902282018032001


Winny Dian Safitri

NIP. 197103172008012007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Muliya, M.Ag.

NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Permohonan paspor di Meulaboh per-Januari hingga Desember 2022 mencapai 4.586 lembar yang terbagi dalam beberapa klasifikasi tujuan yaitu Wisata, Haji, Umroh, Tenaga Kerja Indonesia (TKI), Perawatan Medis (berobat) dan kegiatan belajar melanjutkan studi keluar negeri. Adanya gangguan terhadap pelayanan pembuatan paspor M-paspor yang ada di kantor imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh yang menjadi keluhan dari masyarakat pengguna jasa keimigrasian khususnya pada pelayanan M-Paspor. tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. Metode penelitian yang digunakan metode pendekatan Statistika inferensia yaitu penelitian yang menguji hipotesis dan mengkaitkan anantara satu variabel dengan variabel lain. Sampel yang di ambil sebanyak 98 pemohon dengan nilai taraf kesalahan 10% atau 0,1%. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan cukup berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. yang didapatkan dari koefisien korelasi (r) X1 sebesar 0.305, X2 sebesar 0.263, X3 sebesar 0.320 , X4 sebesar 0.321, X5 sebesar 0.359 dan signifikansi ($p < 0,1$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi berjudul “Pengaruh Indikator Kualitas Pelayanan M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh” Selanjutnya shalawat serta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para alim ulama. Dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, MAg, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, MAg, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara.
5. Dr. S. Amirul Kamar MM., M.Si selaku dosen pembimbing I yang juga telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan sehingga peneliti menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
6. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Untuk bidadari yang teristimewa (Anyak) Cut Meurahwan serta pahlawan (Abah) Teuku Meurah Hamzah selaku support system utama yang telah

memberikan dukungan moral dan materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

9. Teruntuk saudara kandung saya pocut, amponbang serta adek rahmat yang senantiasa mendukung peneliti dalam kesedihan dan mendorong peneliti untuk tidak menyerah.
10. Teruntuk sahabat-sahabat peneliti lainnya yang tidak mungkin disebut satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doa selama ini.

Skripsi ini merupakan sebuah karya saya yang ditulis sejak November 2022 dan diselesaikan pada Juli 2023. Skripsi ini adalah saksi bisu atas perjuangan yang berdarah-darah ini; kesendirian, ketidakotentikan, keterasingan, penghianatan, dan ketidak pastian hidup adalah suatu keniscayaan bagi saya. Pada fase dewasa ini kadang kita lupa akan arti kebaikan, kebenaran, kesetiaan, persahabatan, ketenangan dan cinta karena terlalu banyak penderitaan yang di peroleh. Tetapi satu hal yang harus diingat, *“dunia tidak pernah kekurangan orang-orang baik, hanya saja kita yang selalu sering bertemu orang-orang jahat”* – Dedi Irawan

Banda Aceh, 25 Juli 2023
Penulis,

Cut Rahma Zulfahhanum

DAFTAR ISI

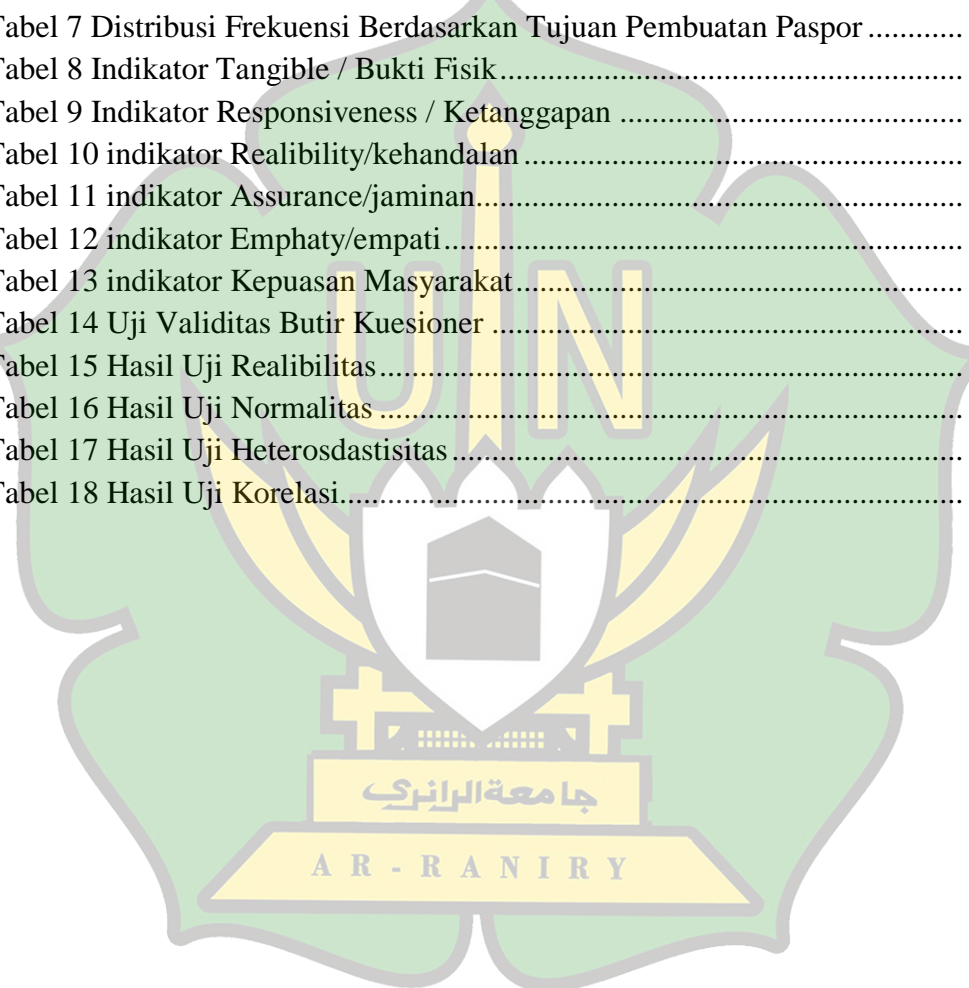
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
a. Pengertian Pelayanan.....	6
b. Teori Kualitas Pelayanan.....	7
c. Teori Kepuasan Masyarakat.....	8
d. Konsep Sistem <i>Online</i> M-Paspors.....	9
e. Sumber Daya Manusia.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Kerangka berfikir.....	13
D. Hipotesis Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Desain Penelitian.....	15
B. Definisi Operasioanal Variabel.....	15
C. Lokasi Penelitian.....	18
E. Seumber Data.....	20
F. Teknik Pengumpulan Data.....	20
G. Teknik Pengolahan Data.....	21
H. Instrumen Penelitian.....	21
I. Teknik Analisis data.....	24
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	26
A. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian.....	26
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	28
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	31
D. Uji Intrumen.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	40

BAB V PENUTUP	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
DAFTAR LAMPIRAN	48
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Statistik Pelayanan Keimigrasian (Paspor) 2022	3
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	17
Tabel 3 variabel yang di tanya	22
Tabel 4 Kriteria penilaian Skala Likert	23
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	29
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor	30
Tabel 8 Indikator Tangible / Bukti Fisik.....	32
Tabel 9 Indikator Responsiveness / Ketanggapan	33
Tabel 10 indikator Realibility/kehandalan	34
Tabel 11 indikator Assurance/jaminan.....	35
Tabel 12 indikator Emphaty/empati.....	36
Tabel 13 indikator Kepuasan Masyarakat.....	37
Tabel 14 Uji Validitas Butir Kuesioner	38
Tabel 15 Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 17 Hasil Uji Heterosdastisitas	40
Tabel 18 Hasil Uji Korelasi.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Statistik Pelayanan Keimigrasian (Paspor) Tahun 2018-2021.....	3
Gambar 2. Kerangka Berfikir.....	13
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	28
Gambar 4 Didtribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	30
Gambar 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	53
Lampiran 3 Uji Analisis Data	54
Lampiran 4 Dokumentasi.....	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan akan penyelenggara negara yang dapat memberikan pelayanan terbaik semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman yang cepat dan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik yang meningkat. Pada Jumat, 21 Januari 2022, Departemen Imigrasi Umum menyelenggarakan Sosialisasi dan Pengujian M-Passport kepada 33 Kepala Departemen Imigrasi, 126 Kepala Kantor Imigrasi, dan Rutan Imigrasi di seluruh Indonesia. Kegiatan ini bertujuan untuk mempersiapkan modifikasi sistem pelayanan paspor dengan aplikasi M-Passport dan mengumpulkan masukan dari manajemen agen untuk mempercepat penyebaran aplikasi tersebut di Kantor Imigrasi Indonesia. Aplikasi M-Passport adalah alat Registrasi Antrean Paspor Online (APAPO) yang digunakan untuk meningkatkan ketepatan waktu, akuntabilitas, dan transparansi layanan paspor. Pada puncak Hari Pelayanan Imigrasi (HBI) ke-72, pada 27 Januari 2022, aplikasi M-Pasport akan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Paspor biasa dan dokumen perjalanan lainnya diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014, yang akan diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022.¹

Kantor imigrasi TPI dan kantor imigrasi non-TPI adalah divisi dari kantor imigrasi Indonesia saat ini. TPI atau pos pemeriksaan masuk adalah pos pemeriksaan yang terletak di pelabuhan laut, bandar udara, pos perbatasan, dan tempat lain yang berfungsi sebagai pintu masuk dan keluar wilayah Indonesia. Tidak semua kantor imigrasi memiliki pos pemeriksaan imigrasi. Akibatnya, Departemen Luar Negeri tidak memiliki stasiun lintas batas yang disebut Non TPI.

¹ Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia tahun 2022, di akses di <http://www.imigrasi.go.id>. Pada 23 Januari 2022

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Kewajaran, Kantor Imigrasi Meulaboh merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran pelayanan publik, dan salah satu fungsinya adalah menerbitkan paspor kepada yang membutuhkan agar dapat bepergian ke luar negeri. SPLP (Surat Perjalanan Seperti Paspor).² Paspor adalah izin yang memungkinkan orang untuk bepergian ke luar negeri, baik untuk mengejar hobi, ibadah, atau liburan. Alhasil, setiap kantor imigrasi sangat ramai pada hari-hari tertentu, terutama saat bulan haji. Berdasarkan pengalaman penulis sebelum mengajukan pelayanan paspor online tahun 2019. waktu tunggu terbatas, fasilitas pengisian formulir. Ini bisa menjadi sumber ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Penerapan aplikasi M-Pasport merupakan inovasi atau pengembangan terbaru yang dicanangkan oleh Departemen Imigrasi akan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan publik. Menurut Pasal 4 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, “Organisasi” adalah pengelola yang wajib mengawasi sistem informasi elektronik atau analog yang sekurang-kurangnya meliputi catatan kepengurusan, catatan perseorangan yang memenuhi standar pelayanan, pengumuman pelayanan, , penanganan keluhan, dan evaluasi kinerja.³)

Aplikasi M-Pasport adalah alat Registrasi Antrean Paspor Online (APAPO) yang digunakan untuk meningkatkan ketepatan waktu, akuntabilitas, dan transparansi layanan paspor. Dibandingkan dengan APAPO, aplikasi M-Pasport memberikan keuntungan. Dengan melengkapi aplikasi dan mengunggahnya dengan memindai berkas aplikasi M-paspor secara mandiri, pemohon dapat menggunakan M-paspor untuk membantu mereka dalam aplikasi awal pembuatan paspor. Oleh

² Andri Irawan, dkk. 2022. *Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Marauke*. Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan. Vol. 14, No. 2, Agustus. P-ISSN 2085 – 143X. E-ISSN 2620 – 8857.

³ Trisapto Wahyu Agung Nugroho dkk. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian papor Online Pada Kantor Imigrasi. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. JIKH Vol. 15, No 3, November ISSN 1978-2292, e-ISSN 2579-7425.

karena itu, sesampainya di kantor imigrasi, pemohon hanya perlu menunjukkan dokumen asli.

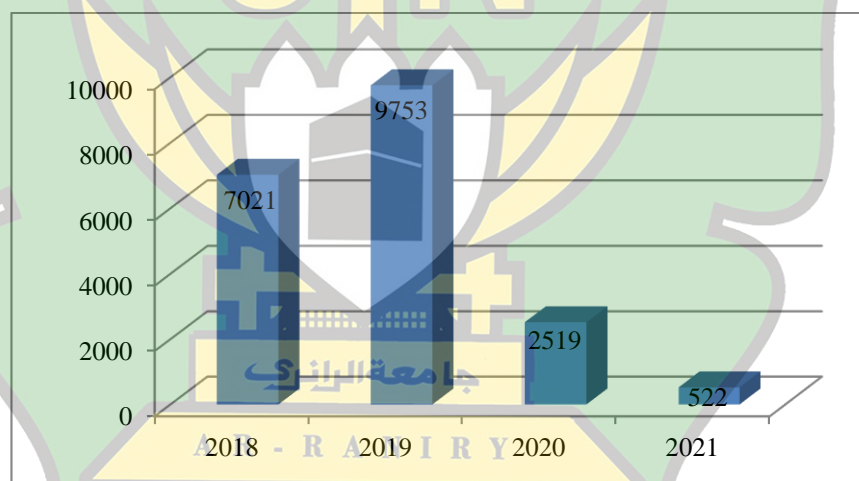
Berdasarkan hasil peneliti dilapangan menunjukkan bahwa pembuatan paspor di Meulaboh per-Januari hingga Desember 2022 mencapai 4.586 lembar yang terbagi dalam beberapa klasifikasi tujuan yaitu Wisata, Haji, Umroh, Tenaga Kerja Indonesia (TKI), Perawatan Medis (berobat) dan kegiatan belajar melanjutkan studi keluar negeri.⁴

Tabel 1 Statistik Pelayanan Keimigrasian (Paspor) 2022

Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des
136	457	400	348	400	440	350	450	420	450	350	385

Sumber : Seksi Lalulintas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh

Dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan permohonan paspor cenderung stabil dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1 Statistik Pelayanan Keimigrasian (Paspor) Tahun 2018-2021

Sumber : Seksi Lalulintas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa jumlah permohonan pembuatan paspor pada tahun 2020 hingga 2021 sejak munculnya kasus Covid-19 menjadi penurunan signifikan. Hal tersebut terjadi disebabkan

⁴ Hasil wawancara dengan Bayu Eka Permana, S.H, tanggal 29 Maret 2023, di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.

adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar yang diterapkan oleh pemerintah. Namun, yang paling mempengaruhi penurunan pembuatan paspor adalah sejak pemerintah Arab Saudi memberhentikan sementara beribadah di mesjidil haram baik itu umrah maupun haji dari sejumlah negara, termasuk Indonesia.⁵

Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI di Meulaboh terus memberikan pelayanan M-Passport yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat setempat. Hanya aplikasi M-Paspor yang memudahkan pemohon membuat paspor. Namun, ada sejumlah tantangan, seperti sudah terdeteksi registrasi tetapi kode antrian tidak keluar, masalah pendaftaran akun yang sering gagal walaupun data yang dimasukkan asli, pemilihan lokasi yang tidak keluar, tidak ada email terverifikasi, akun tiba-tiba hilang hingga server error, dan down.⁶ Pihak Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh melakukan sejumlah langkah untuk memaksimalkan pelayanan bagi pemohon saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, perlu ada kinerja pada setiap unsur-unsur pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh terutama dalam hal terkait Aplikasi M-Paspor bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan paspor. Melihat fenomena pada latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan menuangkan dalam bentuk laporan skripsi yang berjudul :

“Hubungan Indikator Kualitas Pelayanan M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh”

B. Identifikasi Masalah

Pada latar belakanh di atas, fenomena yang dapat diidentifikasi pada latar belakang dilihat bahwa belum di ketahuinya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di berikan di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh.

⁵ www.imigrasi.go.id. Diakses tanggal 5 juni 2021, pukul 10:00

⁶ Ghifa Deliano Akbar dan Aldri Frinaldi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *Jurnal Of Public Administration Studie*. 2(1)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara indikator kualitas pelayanan M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat ?”

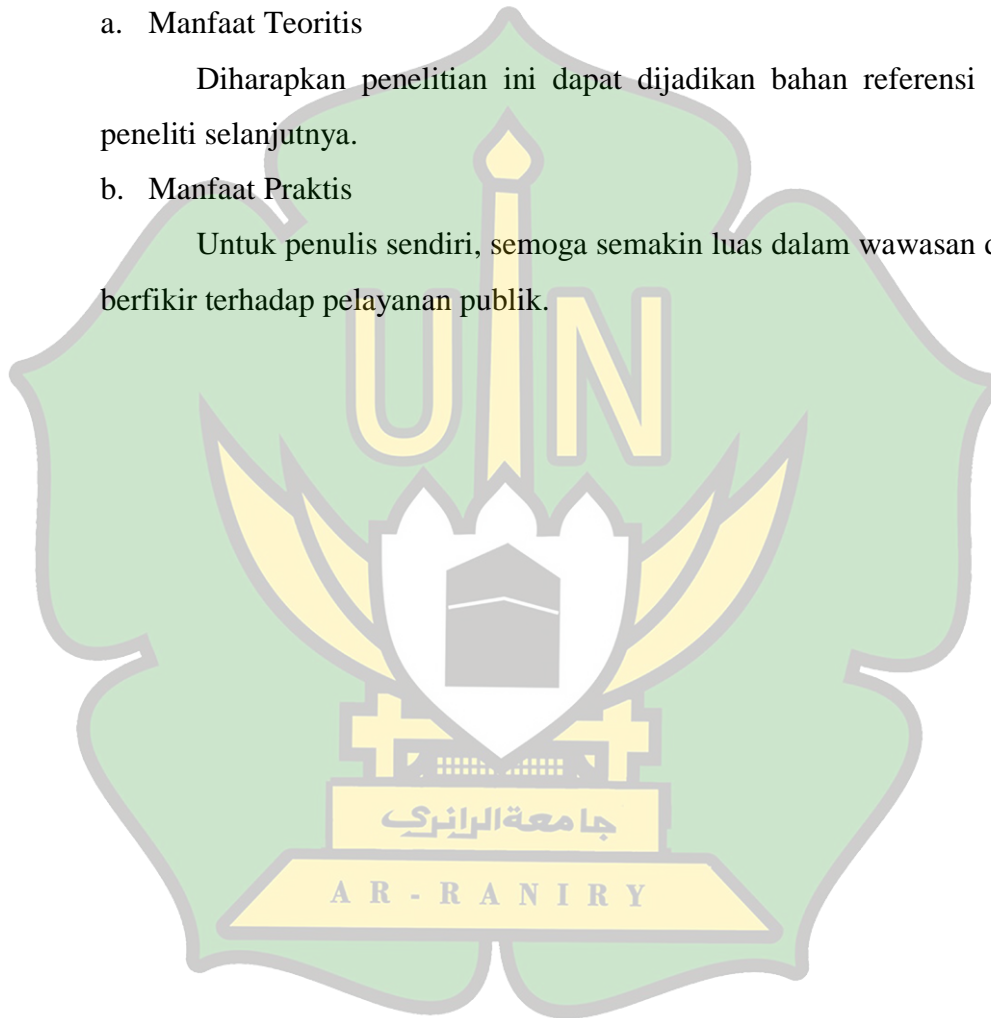
D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Untuk penulis sendiri, semoga semakin luas dalam wawasan dalam berfikir terhadap pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

a. Pengertian Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perihal pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik menjadi sebagai kegiatan aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah menampilkan dirinya sebagai badan yang bertugas memenuhi atau melayani tuntutan masyarakat. Menurut Tjiptono, “setiap perbuatan atau akta yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak memerlukan kepemilikan apapun.”⁸

Soetopo menyebutkan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membenatu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain”.⁹ Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, lebih dapat dirasakan.

Menurut Malayu S.P Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, cepat, dan dengan etika baik sehingga dapat menjadi kepuasan bagi masyarakat.¹⁰

⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁸ Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

⁹ Paimin Napituoulo. (2007). Pelayanan Publikdan Customer. Bandung: PT. Alimni. hal 164

¹⁰ Sentot Imam Wahjono. (2010). Manajemen pemasaran Bank. Yogyakarta : Andi. hal 138

b. Teori Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan pada kamus bahasa adalah taraf kecerdasan kepandaian dan sebagainya.¹¹ Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian yang bertujuan untuk mengimbangi harapan masyarakat. Menurut *Wckoyf*, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat.¹²

Kualitas pelayanan adalah perbandingan perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu.¹³ Menurut Donabedian kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan masyarakat.¹⁴

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono, yaitu:¹⁵

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*Assurance*)

¹¹ Heotomo, 2005. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. hal. 346

¹² Bilson Simamora. (2013). Memenangkan Pemasaran Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. hal 180

¹³ M. Nur Rianto Al Arif. (2010). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Jakarta : Alfabeta. hal 211

¹⁴ Susatyo Herlambang. (2016). Manajemen Pelayanan Kesejahteraan Rumah Sakir. Yogyakarta : Gosyen Publishing. hal 6

¹⁵ Fandy Tjiptono. (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima edisi 2 (Yogyakarta: Andi. hal 174-175

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pelayanan yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang baik dimata masyarakat. Apalagi di setiap masyarakat ditangani dengan prima dan bagus

c. Teori Kepuasan Masyarakat

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga dapat terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.¹⁶

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Banyak ahli mendefinisikan tentang pengertian kepuasan masyarakat yaitu antara lain¹⁷ :

¹⁶ Suandiwijaya. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan [Ubluk Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan. 1(2)

¹⁷ Eswika Nilasari dan Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma. 13(1)

1. Hasil penilaian masyarakat terhadap apa yang diharapkan setelah menggunakan suatu jasa. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja yang diterima.
2. Respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual jasa yang dirasakan.
3. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk.
4. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan
5. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam suatu organisasi publik.

d. Konsep Sistem *Online M-Paspors*

- e. Program Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang dapat diakses oleh masyarakat umum dan dapat dimanfaatkan melalui telepon genggam, digantikan dengan aplikasi M-Pasport. Semua kantor imigrasi dan unit pelayanan paspor menerima pendaftaran melalui aplikasi ini. Keuntungan dari aplikasi ini adalah bahwa setiap berkas klaim paspor dapat diunggah secara individual oleh pemohon, sehingga pemohon tidak perlu membawa salinan berkas klaim tanpa kertas ke kantor imigrasi. Selain itu, biaya paspor dibayarkan sebelum pemrosesan paspor, dan tersedia opsi penjadwalan ulang waktu kedatangan. Aplikasi M-Paspor dapat diunduh dari Playstore untuk pengguna Android dan Appstore untuk pengguna iOS, dengan penggunaan mulai awal tahun 2022. Aplikasi M-Paspor dapat

diunduh melalui Playstore bagi pengguna Android dan Appstore bagi pengguna iOS.

Adapun langkah langkah menggunakan M-Paspor antara lain sebagai berikut :

1. Buka aplikasi M-Paspor setelah mendownloadnya dari Playstore atau Appstore.
2. Daftar akun dan isi informasi pribadi Anda
3. Periksa kotak masuk Anda untuk email dan daftar ke aplikasi. (input kode aktivasi di program M-Paspor dari email)
4. Tentukan jenis aplikasi paspor.
5. Isi bidang survei dan unggah file yang diperlukan. (Cobalah untuk mengambil bidikan dokumen dari atas dalam posisi vertikal tanpa memotong bagian mana pun darinya. Cara lainnya, Anda dapat mengunggah file jpg dari dokumen yang dipindai dari memori ponsel Anda.
6. Pilih "gunakan lokasi saat ini" saat memilih tempat untuk paspor Anda.
7. Tentukan tanggal kedatangan yang nyaman dan kantor imigrasi.
8. Segera selesaikan semua pembayaran online dan fisik. (Maksimum pembayaran jatuh tempo dalam dua jam pendaftaran. Antrian atau permintaan dibatalkan secara otomatis jika lebih dari dua jam telah berlalu sejak pendaftaran dan tidak ada pembayaran yang diterima.
9. Menunjukkan dokumentasi registrasi M-Passport dan persyaratan awal saat melapor ke kantor imigrasi terjadwal.

f. Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis

kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan.

Organisasi yang memiliki senantiasa memperhatikan pembinaan sumber daya manusia yang menjadi asset suatu organisasi dalam melaksanakan program-program dalam rangka merealisasikan tujuan dan mencapai visi misi organisasi. Di samping itu tantangan dan perubahan lingkungan juga menjadi factor yang turut mendorong pentingnya pembinaan dalam suatu organisasi tersebut.

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan tersebut tentu manusia tersebut harus mempunyai nilai kompetensi, karakteristik kompetensi. menurut Spencer and spencer ada lima karakteristik kompetensi yaitu:

- a. Motif (*motive*), apa yang secara konsisten dipikirkan atau keinginan-keinginan yang menyebabkan melakukan tindakan. Apa yang mendorong, perilaku yang mengarah dan dipilih terhadap kegiatan atau tujuan tertentu.
- b. Sifat/ciri bawaan (*trait*), ciri fisik dan reaksi-reaksi yang bersifat konsisten terhadap situasi atau informasi.
- c. Konsep diri (*self concept*), sikap, nilai dari orang-orang.

Kapabilitas sumber daya manusia yang berorientasi pada pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang akan menentukan berhasilnya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara optimal.

B. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Arief Ginanjar, (2021), Skripsi, Universitas Ar-Raniry, Banda Aceh, judul Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apopo) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektivitas sosialisasi aplikasi pendaftaran antrian online (Apopo) dalam pengurusan paspor Di kantor Imigrasi Kelas II Kota

Lhokseumawe. Dengan menggunakan aplikasi. Alat analisis yang digunakan yaitu kualitatif yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian, dalam menganalisis efektivitas sosialisasi Apopo menunjukkan bahwa sosialisasi Aplikasi APAPO tersebut telah dinilai efektif karena ketetapan sasaran antara sosialisasi program, tujuan program dan penentuan program dan penataan program yang telah dicapai. Namun, prosedur pelayanan APAPO menemukan beberapa kendala seperti munculnya permasalahan NIK yang tidak sesuai dengan jadwal pembaharuan kuota yang tidak sesuai waktu dalam pengoperasiannya.

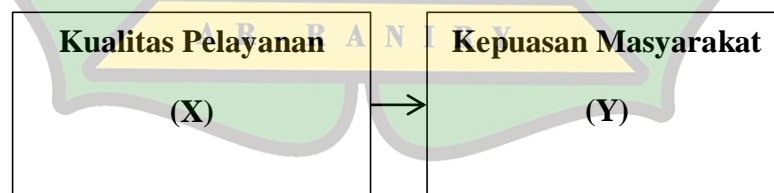
2. Cahyo Tri Wibowo, (2014), dari Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, judul Efektifitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang pada tahun 2014. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan sistem informasi manajemen keimigrasian di kantor imigrasi kelas I Kota Tangerang. Dengan menggunakan alat analisis kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang adalah 71,14 % dari yang diharapkan atau dapat dikatakan baik karena mencapai angka diatas 70 %.
3. Ananda Mawadah Sakinah Dasril, (2020), Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, judul Persepsi Masyarakat atas Penggunaan Antrian Online Terhadap pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi jambi. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pemahaman calon pembuatan paspor atas sistem online di Kantor Imigrasi Jambi serta hambatan yang dilalui oleh calon pembuat paspor dan untuk mengetahui persepsi

masyarakat atas penggunaan antrian online terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi jambi. Adapun penelitian ini menggunakan metode peneliti kuantitatif deskriptif pengumpulan data melalui koesioner.

Hasil penelitian *pertam*, sebagian calon penggunaan aplikasi kurang mengetahui tentang sistem antrian online di karenakan kurangnya pengetahuan terhadap teknologi. *Kedua*, terjadinya kendala karena ketidak akurat informasi yang tertara di aplikasi tersebut *Ketiga*, persepsi masyarakat atas penggunaan antrian online terhadap pelayanan pembuatan paspor adalah cukup memuaskan di buktikan dengan hasil skor rata-rata yaitu 2,67. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat atas penggunaan antrian online terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Jambi adalah cukup memuaskan.

C. Kerangka berfikir

Kerangka berfikir memiliki peran penting yang direncanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan M-Paspor yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. Penelitian ini hendak mencari pengaruh antara variabel *independent* (tidak berpengaruh) dengan variabel *dependent* (berpengaruh).



Gambar 2. Kerangka Berfikir

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berfikir diatas hipotesis yang di ajukan pada penelitian ini sebagai berikut :

H_a : Ada hubungan antara indikato kualitas pelayanan M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat

H_0 : Tidak ada hubungan antara indikator kualitas pelayanan M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini memakai metode pendekatan Statistika inferensia yaitu penelitian yang menguji hipotesis dan mengkaitkan antara satu variabel dengan variabel lain. Pendekatan ini berhubungan dengan analisis data pada sampel dan hasilnya dipakai untuk generalisasi populasi. Penggunaan inferensial didasarkan pada peluang dan sampel yang dianalisis diperoleh secara acak-acak.¹⁸

Sifat pada penelitian ini adalah Causalitas atau hubungan sebab akibat. Data yang diperoleh dari hasil survey yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi objek penelitian. Sugiyono mengatakan “penelitian Causalitas merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen dan dependen”

B. Definisi Operasioanal Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu arah bagi peneliti tentang suatu variabel agar dapat mengungkapkan tentang variabel yang akan diteliti. Definisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat yaitu sebagai berikut :

a. Variabel Bebas (X)

Pendapat Gibson dalam skripsi Cahyo Tri Wibowo indikator Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :¹⁹

1. *Tangible* / Bukti Fisik (X₁)

Mengenai keadaan fisik bahan komunikasi bisnis, peralatan/peralatan, sumber daya manusia, dan fasilitas layanan.

¹⁸ Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung. hal 7

¹⁹ Gibson dalam skripsi Cahyo Tri Wibowo. (2014). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM)*. Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang. hal 45-46

2. *Responsiveness* / Ketanggapan (X_2)

Mengenai kesiapan dan kapasitas penyedia layanan untuk membantu klien dan segera memenuhi permintaan mereka.

3. *Reliability* / Keandalan (X_3)

Hal ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dikontrak dengan benar pada kali pertama.

4. *Assurance* / Jaminan (X_4)

Mengenai pelatihan staf, kesopanan, dan kapasitas untuk membangun hubungan dengan pelanggan dan kepercayaan.

5. *Emphaty* / empati (X_5)

Ini menunjukkan bahwa bisnis menyadari masalah yang dihadapi kliennya, beroperasi demi kepentingan terbaik mereka, sangat memperhatikan kebutuhan klien, dan mempertahankan jam kerja yang nyaman.

b. Variabel terkait (Y)

Kepuasan masyarakat merupakan sikap masyarakat dalam menanggapi apa yang telah dirasakan terhadap suatu jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Jika suatu jasa tersebut sesuai dengan harapan maka yang dirasa puas dalam menerima jasa tersebut. Namun sebaliknya, jika tidak sesuai dengan harapan maka yang dirasa masyarakat akan kecewa.²⁰

Kepuasan masyarakat dapat di ukur dengan indikator :

1. Mengerti dengan layanan Aplikasi M-Paspor
2. Puas dengan layanan Aplikasi M-Paspor
3. Pembayaran paspor yang mudah di jangkau

²⁰ Moenir, A, S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bina Aksara

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Skor
X ₁	Indikator Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	1. Pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh waktu yang di perlukan tergolong cepat 2. Persyaratan yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan pada kategori baik dan mudah 3. Penampilan petugas cukup baik	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS
X ₂		<i>Responsiveness</i>	4. Penyelesaian penerbitan paspor tepat waktu. 5. Media aplikasi M-Paspor mudah untuk di akses dan cepat. 6. Waktu proses pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS
X ₃		<i>Reliability</i>	7. Pegawai selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat setiap mekanisme pelayanan paspor 8. Informasi yang diberikan kepada masyarakat mudah dimengerti 9. Pegawai membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan terkait mekanisme pembuatan paspor 10. Pegawai selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain dari masyarakat	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS
X ₄		<i>Assurance</i>	11. Pemberian ganti rugi apabila paspor yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS

			berlaku.			1= STS
			12. Paspor yang dihasilkan tidak mudah rusak			
			13. Pemohon diberikan kebebasan dalam berpendapat dan kemampuan pegawai yang melayani telah memenuhi harapan masyarakat			
X ₅	<i>Empathy</i>		14. Pegawai menindaklanjuti keluhan dari masyarakat	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS
			15. Adanya fasilitas pengaduan terhadap keluhan masyarakat			
			16. Adanya kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dan area parkir yang memadai.			
			17. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau komplain			
Y	Kepuasan Masyarakat	Rasa puas berdasarkan pengalamanan	18. Mengerti dengan layanan aplikasi M-Paspor.	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS
			19. Puas dengan sistem Aplikasi M-Paspor.			
			20. Pembayaran Paspor yang mudah di jangkau			

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantoimigrasi kelas II Non TPI Meulaboh

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat.²¹ yang menggunakan pelayanan berbasis *Online* melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh yaitu mencapai sekitaran

²¹ Amir, T. (2011). Populasi dan Sampel Penelitian 4. Jakarta: Erlangga.

4.586 pemohon selama tahun 2022 sejak diterapkannya aplikasi M-Paspor²²

b. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi.²³ dalam penelitian ini di ambil berdasarkan dari masyarakat permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor pada Januari hingga Desember 2022. Dalam menentukan ukuran jumbalah sampel yang dibutuhkan responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin²⁴ sebagai berikut :

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

$$n = \frac{4856}{1 + 4856 \cdot 10\%}$$

$$n = \frac{4856}{1 + 4856 (0,1)(0,1)}$$

$$n = \frac{4856}{1 + 4856 (0,01)}$$

$$n = \frac{4856}{1 + 48,56}$$

$$n = \frac{4856}{49,56}$$

$$n = 97,98$$

$$n = 98$$

Keterangan :

n = Sampel

N = ukuran populasi

²² Hasil wawancara dengan Bayu Eka Permana, S.H, tanggal 29 Maret 2023, di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.

²³ Sugiono. (2019). Statistik Untuk Penelitian. Bandung : ALVABETA. hal 62.

²⁴ Dodi Sukma R.A, Roki Hardianto, Heleni Fitri. (2021). “Analisis Tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi Covid 19”. Jurnal Sistem Informasi. Vol 3 No. 2, hal 132

e^2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir

Berdasarkan perhitungan melalui rumus slovin, maka jumlah sampel yang akan penulis ambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 98 pemohon. Dalam arti bahwa tidak semua unit populasi memiliki kesempatan untuk dijadikan sampel penelitian.

E. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan kemudian di olah peneliti yang didapati dari responden yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti. Data tersebut di dapatkan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui aplikasi M-Paspor

b. Data Skunder

Data skunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber lain. Seperti buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu, artikel yang dapat dijadikan referensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari berita atau informasi yang dibutuhkan seperti pada struktur organisasi, dokumantasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh yang di butuhkan pada lampiran melalui observasi di lapangan.

b. Kuisisioner

Kuesiner digunakan untuk mengupulkan data dengan menyebarkan kuisisioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dipilih oleh responden dalam menjawab pertanyaan yang menggunakan jasa pelayanan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.

G. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan komputasi program *Statistical program for Social Science* (SPSS) versi 29²⁵ yaitu merupakan suatu sistem computer statistic yang mampu mengolah hasil data statistik yang akan di uji secara benar, tepat dan cepat menjadi berbagai output yang dikehendaki dalam pengambilan keputusan. Untuk mengukur skor pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert yaitu pengukuran gabungan berdasarkan struktur intensitas dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden yang dipilih.²⁶

Adapun pengolahan pada penelitian ini yaitu :

a. Editing

Setelah melakukan kuesioner yang telah di isi, kemudian penulis akan memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, jika belum lengkap dalam jawaban yang dijawab oleh responden, maka penulis akan hubungi kembali untuk menyempurnakan kuesioner tersebut agar dapat digunakan untuk mengolah data dengan valid.

b. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul kemudian akan input atau tabulasi dalam bentuk tabel yang diisi informasi dari data diantaranya. pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaannya

²⁵ Andi. (2017). Pengolahan Data Statistik dengan SPSS. Semarang : Wahana Komputer

²⁶ Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

menjadi lebih mudah, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga lebih mudah untuk mengolah data.²⁷

Tabel 3 variabel yang di tanya

Variabel	Indikator yang Ditanya	No Butiran yang Ditanya	Jumlah Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible (X₁)</i>	1 – 3	3
	<i>Responsiviness (X₂)</i>	4 – 6	3
	<i>Realibility (X₃)</i>	7 – 10	4
	<i>Assurance (X₄)</i>	11 – 13	3
	<i>Empaty (X₅)</i>	14 - 17	4
Kepuasan Masyarakat (Y)	Mengerti dengan layanan aplikasi M-Paspor.	18	1
	Puas dengan sistem Apliaksi M-Paspor.	19	1
	Pembayaran Paspor mudah di jangkau	20	1

Pilihan jawaban yang disediakan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada para responden adalah dengan menggunakan skala Likert.²⁸ Skala ini berisikan sejumlah pertanyaan dengan kategori respon. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan pengukuran data ordinal dengan bobot hitung sampai 5, dengan kategori :

²⁷ Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 103

²⁸ Nunik Anggreini. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding. Skripsi Universitas Terbuka. Bidang Minat Adminstrasi Publik. Jakarta. hal. 39

Tabel 4 Kriteria penilaian Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Uji Instrumen

Uji coba instrument dipilih pada penelitian ini adalah masyarakat. Adapun tujuan menggunakan uji coba instrument ini karena untuk mengukur valid atau tidak angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan dalam mengukur valid atau tidak dari kuisisioner.²⁹ Dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu hal yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Pada pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item-item pertanyaan dapat dikatakan valid, begitu juga sebaliknya. Untuk nilai r table dapat diketahui dari $(n-2)$ maka $98-2 = 96$ dengan taraf kesalahan 10% atau 0,1 adalah sebesar 0,1660. Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 24.

b. Uji Realibilitas

Instrument yang reliabel merupakan instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan tetap menghasilkan data yang sama. Supaya angket yang digunakan benar-benar dianggap sebagai alat pengumpulan data maka perlu dilakukan uji realibilitas (keandalan). Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan SPSS dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α). Dasar pengambilan keputusan jika nilai $\alpha > r_{tabel}$ angket dinyatakan reliabel.

²⁹ Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung. hal. 65

c. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,1. Uji yang dilakukan untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnow.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi di temukan adanya korelasi antara variable independen, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. untuk mendeteksi tidak multikololinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 10

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dalam asumsi klasik. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi yaitu tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Pada uji heteroskedastisitas jika nilai signifikansi lebih besar dari $> 0,1$ tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari $< 0,1$ terjadinya gejala heteroskedastisitas.

I. Teknik Analisis data

Analisis data adalah analisis yang bisa menetapkan tema serta mendeskripsikan hipotesis atau penelitian dengan melalui alat metodologi tertentu.³⁰ Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Uji Korelasi

Analisis korelasi persen adalah analisis yang mengukur keeratan hubungan antara dua variable yang mempunyai data distribusi normal.

³⁰ Misbahuddin dan Iqbal Hasan.(2014). Analisis Data dan Penelitian dengan Statistic, Edisi II Cet, 2, Jakarta: Bumi Aksara. hal.3

Untuk menganalisis data tentang hubungan pengguna dan untuk menentukan apakah variable X dan variable Y terdapat hubungan yang signifikan. dasar pengambilan keputusan yaitu

- a. jika nilai Sig. $< 0,1$ maka berkorelasi
- b. jika nilai Sig. $> 0,1$ maka berkorelasi

untuk mengetahui tingkat hubungan antara variable dalam penelitian ini, koefisien korelasi (r) menurut penemuan data penelitian yang akan di jabarkan kedalam kategorisasi tingkat berdasarkan interval yaitu antara lain :hubungan

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,000	Sangat Tinggi



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian

a. Sejarah dan Profil Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh

Pada tahun 1913 pemerintah kolonial mendirikan kantor Departemen Imigrasi, pendirian kantor imigrasi ini yaitu untuk warga negara asing yang akan masuk ke wilayah Hindia Belanda agar dapat mengatur kedatangannya. Pejabat Imigrasi di wilayah Indonesia merupakan instansi yang memiliki perjalanan sejarah panjang untuk pembentukan keimigrasian Pada tanggal 26 Januari 1950. Paska kemerdekaan negara baru di Indonesia pada awal tahun 1950, pejabat imigrasi belum terpenuhi sarana dan prasarana yang memadai dan masih memiliki keterbatasan penunjang keimigrasian serta kantor imigrasi masih memiliki kesulitan dalam mencari staf karena penduduk setempat kurang memahami masalah keimigrasian.

Meulaboh adalah ibu kota Aceh Barat yang memiliki 2.927,95 km². Kota ini terletak sekitar 175 km tenggara kota Banda Aceh di Pulau Sumatera. Meulaboh adalah kota kelahiran pahlawan Nasional Teuku Umar Johan Pahlawan. Meulaboh adalah kota terbesar pesisir pantai Barat-Selatan Aceh serta salah satu wilayah yang paling parah dihantam bencana tsunami akibat gempa bumi Samudera Hindia 2004. Sebagian besar penduduk Meulaboh mencerminkan kehidupan perkotaan, khususnya perdagangan dan jasa

beragamnya potensi daya alam yang ada di Kabupaten Aceh Barat di bidang pertambangan serta potensi sumber daya energi yang tersimpan berlimpah serta beraneka ragam yang membuat banyak pihak asing yang ingin mengeksploitasi hasil sumber daya alam daerah yang berasal dari Aceh Barat tersebut. warga negara asing yang melakukan pelanggaran pada wilayah keimigrasian Meulaboh seperti menggunakan visa turis untuk bekerja di pertambangan emas yang ada di pegunungan Meulaboh.

Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh didirikan berdasarkan surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. M.14.PR.07.04 Tahun 2003 mengubah atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia. No.M.03- PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi dewan wilayah kerja yang terdiri dari 1 (satu) kota dan 7 (tujuh) kabupaten Yaitu:³¹

1. Kabupaten Aceh Jaya
2. Kabupaten Aceh Barat
3. Kabupaten Nagan Raya
4. Kabupaten Aceh Barat Daya
5. Kabupaten Aceh selatan
6. Kabupaten Aceh Singkil
7. Kota Subulussalam
8. Kabupaten Simeulu

b. Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh

a. Visi

Masyarakat memperoleh kepastian hukum pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian

b. Misi

1. Memperkuat penegakan hukum keimigrasian yang adil dan akuntabel
2. Mendukung terciptanya keamanan negara yang stabil
3. Meningkatkan pelayanan keimigrasian yang prima
4. Mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan.

³¹ Nuazizah. (2021). Pengawasan Keimigrasian Kelas II Meulaboh Terhadap Warga Negara Asing Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2021. Skripsi Hukum Tata Negara. Hal 43-45

c. Struktur Organisasi



Gambar 3 Struktur Organisasi

B. Karakteristik Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil responden 98 pemohon. Dari 98 pemohon akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tujuan pembuatan paspor. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut :

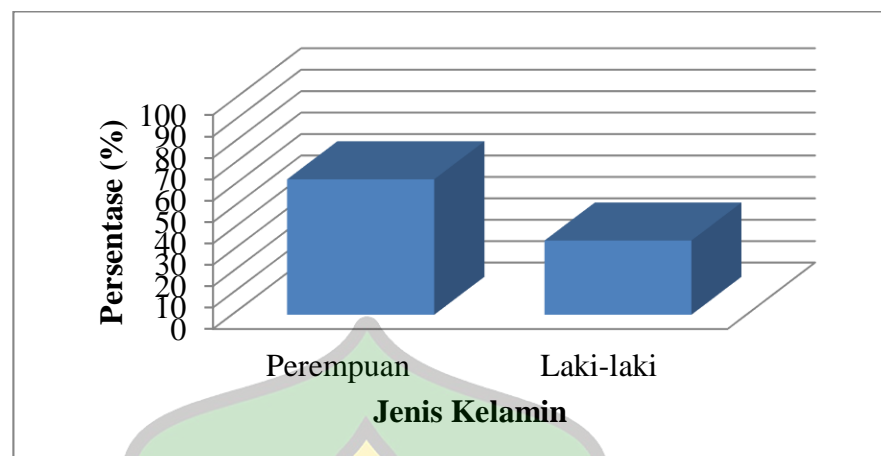
a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1	Perempuan	64	65,3%
2	Laki-laki	34	34,7%
Total		98	98%

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 98 responden, yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 pemohon dengan nilai persentasenya 65,3% dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 pemohon dengan nilai persentasenya 34,7%. Maka pada penelitian ini didominasi oleh perempuan. Untuk lebih jelas dapat diperhatikan pada gambar diagram dibawah ini



Gambar 4 Didtribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: data kuesioner yang di olah melalui microsoft excel 2010

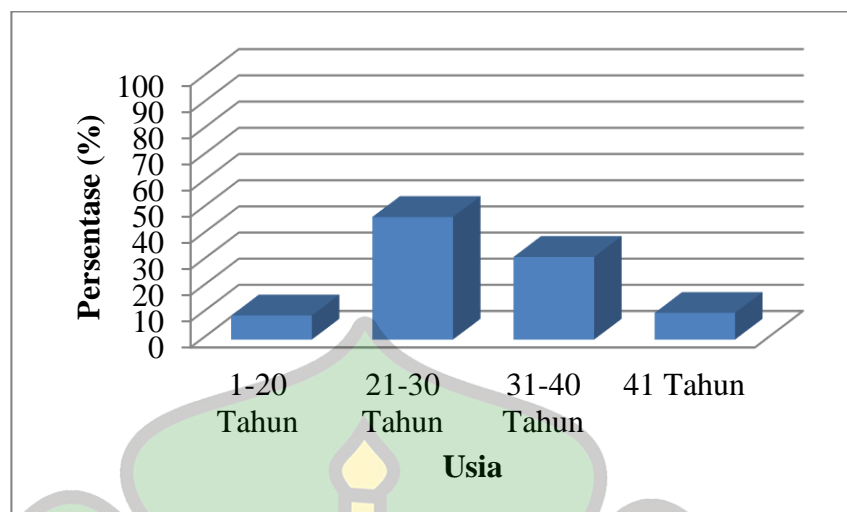
b. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	1-20 Tahun	9	9,2%
2	21-30 Tahun	46	46,9%
3	31-40 Tahun	31	31,6%
4	41 Tahun Keatas	12	12,2%
Total		98	98%

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 98 responden yang berusia 1-20 tahun sebanyak 9 pemohon atau 9,2%, untuk usia 21-30 tahun sebanyak 46 pemohon atau 46,9%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 31 pemohon atau 31,6% dan untuk usia 41 tahun keatas sebanyak 12 pemohon atau 12,2%. Maka pada penelitian didominasi oleh usia 21-30 tahun. Untuk lebih jelas dapat diperhatikan pada gambar diagram dibawah ini.



Gambar 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Sumber: data kuesioner yang di olah melalui microsoft excel 2010

c. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor

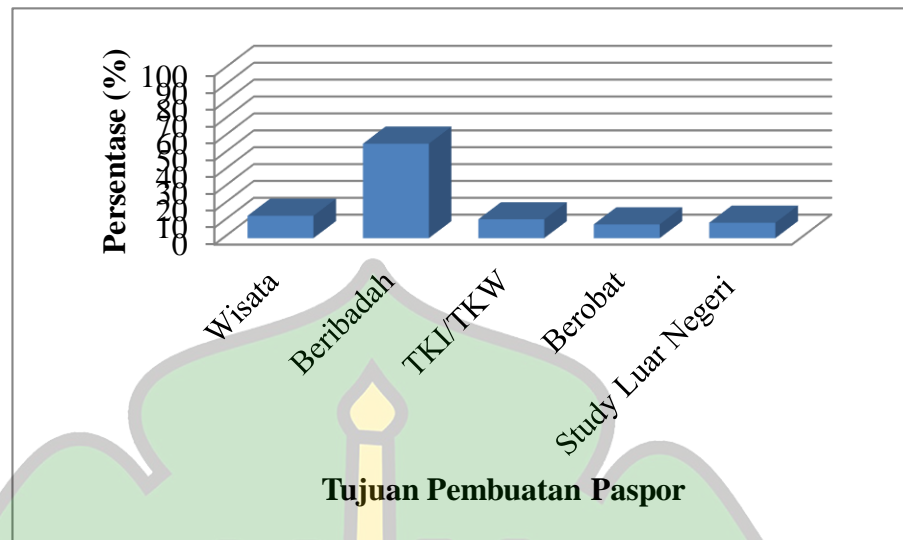
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor

No	Tujuan Pembuatan Paspor	Jumlah	Presentase
1	Wisata	13	13,3%
2	Beribadah	55	56,1%
3	TKI/TKW	13	11,2%
4	Berobat	8	8,2%
5	Study Luar Negri	9	9,2%
Total		98	98%

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 98 Responden dengan klasifikasi tujuan. Pada tingkat wisata terdapat sebanyak 13 pemohon atau 13,3%, pada tingkat beribadah terdapat sebanyak 55 pemohon atau 55,6,1%, pada tingkat TKI/TKW terdapat sebanyak 13 Pemohon atau 13,2%, pada tingkat berobat terdapat sebanyak 8 pemohon atau 8,2%, dan pada tingkat study luar negri sebanyak 9 pemohon atau 9,2%. Maka pada penelitian didominasi tujuan beribadah. Untuk lebih

jelas dapat diperhatikan pada gambar diagram dibawah ini.



Gambar 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor

Sumber: data kuesioner yang di olah melalui microsoft excel 2010

C. Deskripsi Jawaban Responden

Adapun tujuan deskripsi jawaban responden untuk mengetahui bagaimana jawaban responden dalam penelitian ini. Khususnya jawaban responden pada setiap variabel Efektivitas pelayanan (X) dan M-Paspor (Y). Akan dilihat yang berkecendrungan jawaban responden dari bentuk statistik deskriptif dari masing-masing variabel. Analisis deskriptif tersebut dijabarkan kedalam rentan skala sebagai berikut

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan

RS = Rentan Skala

m = Jumlah Skor tertinggi pada skala

n = Jumlah skor terendah pada skala

b = Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

1,00 – 1,80 : Sangat Rendah

1,81 – 2,60 : Rendah

2,61 – 3,40 : Sedang

3,41 – 4,20 : Tinggi

4,21 – 5,00 : Sangat Tinggi

Dalam penelitian ini pemberian skor berdasarkan skala likert untuk jawaban dari responden dapat diurutkan.

a. Deskripsi hasil variabel efektivitas pelayanan (X)

Variabel efektivitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yaitu : *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*.

1. Deskripsi hasil variabel indikator *tangible*/bukti fisik (X1)

Tabel 8 Indikator Tangible / Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh waktu yang di perlukan tergolong cepat	1	-	2	62	33	4,29
2	Persyaratan yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan pada kategori baik dan mudah	-	1	2	63	32	4,29
3	Penampilan petugas cukup baik	-	1	-	66	31	4,30
Nilai rata-rata <i>Tangible</i>							4,29

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan tabel di atas dari 3 pertanyaan, skor yang paling rendah sebesar 4,29 yaitu pengguna layanan tergolong cepat dan persyaratan yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan pada kategori baik dan mudah. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,30 yaitu penampilan petugas cukup baik.

Secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4,29 dalam arti masyarakat puas dan menilai indikator *tangible*/bukti fisik yang ada di

Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh termasuk dalam kategori sangat tinggi dan telah memenuhi harapan pengguna.

2. Deskripsi hasil variabel indikator *responsiveness*/ketanggapan (X2)

Tabel 9 Indikator Responsiveness / Ketanggapan

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
4	Penyelesaian penerbitan paspor tepat waktu.	-	2	4	58	34	4,27
5	Media aplikasi M-Paspor mudah untuk di akses dan cepat.	-	3	4	61	30	4,20
6	Waktu proses pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan yang berlaku	-	1	2	61	34	4,31
Nilai rata-rata <i>Responsivines</i>							4,26

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan tabel di atas dari 3 pertanyaan, adapun skor yang paling rendah sebesar 4,20 yaitu Media aplikasi M-Paspor mudah untuk di akses dan cepat. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,30 yaitu waktu proses pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4,26 dalam arti masyarakat puas dan menilai indikator *Responsivines*/daya yang ada di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh termasuk dalam kategori sangat tinggi dan telah memenuhi harapan pengguna

3. Deskripsi hasil variable indikator *reability*/kehandalan (X3)**Tabel 10 indikator Realibility/kehandalan**

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
7	Pegawai selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat setiap mekanisme pelayanan paspor	-	-	5	54	39	4,35
8	Informasi yang diberikan kepada masyarakat mudah dimengerti	-	1	1	62	34	4,32
9	Pegawai membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan terkait mekanisme pembuatan paspor	-		2	64	32	4,31
10	Pegawai selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain dari masyarakat	-	-	2	61	35	4,34
Nilai rata-rata <i>Realibility</i>							4,32

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan tabel di atas dapat dari 4 pertanyaan, adapun skor yang paling rendah sebesar 4,31 yaitu pegawai membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan terkait mekanisme pembuatan paspor. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,35 yaitu pegawai selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat setiap mekanisme pelayanan paspor

Secara keseluruhan nilai rata-rata 4,32 dalam arti masyarakat puas dan menilai indikator *Realibility*/kehandalan yang ada di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh termasuk dalam kategori sangat tinggi dan telah memenuhi harapan pengguna

4. Deskripsi hasil variable indikator *assurance/jaminan* (X4)**Tabel 11 indikator Assurance/jaminan**

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
11	Pemberian ganti rugi apabila paspor yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang berlaku.		-	7	57	34	4,28
12	Paspor yang dihasilkan tidak mudah rusak	-	2	5	55	36	4,28
13	Pemohon diberikan kebebasan dalam berpendapat dan kemampuan pegawai yang melayani telah memenuhi harapan masyarakat	-	-	6	54	38	4,33
Nilai rata-rata Assurance							4,29

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan tabel di atas dari 3 pertanyaan, adapun skor yang paling rendah sebesar 4,28 yaitu pergantian ganti rugi apabila paspor yang di berikan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,33 yaitu pemohon diberikan kebebasan dalam berpendapat dan kemampuan pegawai yang melayani telah memenuhi harapan masyarakat.

Secara keseluruhan nilai rata-rata 4,29 dalam arti masyarakat puas dan menilai indikator Assurance/jaminan yang ada di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh termasuk dalam kategori sangat tinggi dan telah memenuhi harapan pengguna.

5. Deskripsi hasil variabel indikator *Emphaty/empati* (X5)**Tabel 12 indikator *Emphaty/empati***

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan dari masyarakat	-	1	7	56	35	4,29
15	Adanya fasilitas pengaduan terhadap keluhan masyarakat	-	1	2	57	38	4,35
16	Adanya kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah dan area parkir yang memadai.	-		2	50	46	4,45
17	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau komplain			3	52	43	4,41
Nilai rata-rata <i>Empaty</i>							4,37

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan tabel di atas dari 4 pertanyaan, adapun skor yang paling rendah sebesar 4,29 yaitu pegawai menindaklanjuti keluhan dari masyarakat. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,45 yaitu adanya kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah dan area parkir yang memadai.

Secara keseluruhan i nilai rata-rata 4,37 dalam arti masyarakat puas dan menilai indikator *Emphaty/empati* yang ada di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh termasuk dalam kategori sangat tinggi dan telah memenuhi harapan pengguna.

6. Deskripsi variabel hasil indikator M-Paspor (Y)

Tabel 13 indikator Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
18	Mengerti dengan layanan aplikasi M-Paspor	1	3	27	45	22	3,86
19	Puas dengan sistem aplikasi M-Paspor	-	4	38	36	20	3,73
20	Pembayaran paspor yang mudah dijangkau	-	3	20	51	24	3,98
Nilai rata-rata Kepuasan Masyarakat							3,85

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan tabel di atas dapat dari 3 pertanyaan, adapun skor yang paling rendah sebesar 3,73 yaitu puas dengan sistem aplikasi M-Paspor. Sedangkan skor tertinggi sebesar 3,98 yaitu pembayara paspor yang mudah dijangkau

Secara keseluruhan nilai rata-rata 3,85 dalam arti termasuk dalam kategori tinggi di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh. Walaupun dalam kategori tinggi. Namun masih perlu perbaikan terhadap pelayanan dalam indikator kepuasan M-Paspor untuk dimasa yang akan datang.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

c. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 16 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		98
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.71686777
Most Extreme	Absolute	.075
Differences	Positive	.044
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,1$ maka penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Table 17 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>Tangible</i> (X1)	.463	2.158
<i>Responsivines</i> (X2)	.386	2.589
<i>Realibility</i> (X3)	.298	3.354
<i>Assurance</i> (X4)	.503	1.987
<i>Empaty</i> (X5)	.475	2.104

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas bahwa *Tangible*, *Responsivines*, *Realibility*, *Assurance* dan *Empaty* Tolerance $> 0,1$ dan Variance inflation factor (VIP) > 10 . maka penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas

c. Uji Heterosdastisitas

Tabel 17 Hasil Uji Heterosdastisitas

Model	Coefficien ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient		
	B	Std Error	Beta		
(Constan)	1.036	1.257		0.825	0.412
Indikator Kualitas Pelayanan	0.004	0.018	203	0.228	0.820

Sumber data diolah melalui SPSS versi 29

Berdasarkan hasil uji heterosdastisitas kualitas pelayanan pada signifikansi $0.820 > 0,1$ maka penelitian ini tidak terjadi gejala heterosdastisitas.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagaimana cara mengolah data dan menyajikan data tersebut menjadi sebuah informasi yang lebih mudah di mengerti dan berguna untuk solusi dari suatu permasalahan, terutama yang berkenaan dengan penelitian. Adapun data yang diperoleh tentu perlu dilakukan pengujian. Penelitian ini menyajikan data dalam uji analisis korelasi pearson Berikut merupakan hasil ujinya :

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

1. Uji korelasi

Tabel 18 Hasil Uji Korelasi

		Tangibel	Respo nsivin ess	Reliab ility	Assur ance	Empat y	Kepua san masyar akat
Tangi bel	Persen	1	.506	.573	.442	.615	.305
	Coralation						
	Sig (2- tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.002
	N	96	96	96	96	96	96
Respo nsivin ess	Persen	.506	1	.743	.334	.436	.263
	Coralation						
	Sig (2- tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.010
	N	96	96	96	96	96	96
Reliab ility	Persen	.573	.743	1	.520	.478	.320
	Coralation						
	Sig (2- tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	.001
	N	96	96	96	96	96	96
Assur ance	Persen	.442	.334	.520	1	.549	.321
	Coralation						
	Sig (2- tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.001
	N	96	96	96	96	96	96
Empat y	Persen	.615	.436	.478	.549	1	.359
	Coralation						
	Sig (2- tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96	96
Kepua san masya rakat	Persen	.305	.263	.320	.321	.359	1
	Coralation						
	Sig (2- tailed)	.002	.010	.001	.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96

Sumber: data di oleh dengan SPSS Versi 29

- a. berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. < 0,1 berarti terdapat hubungan korelasi antara *tangibel* dengan kepuasan masyarakat.

Adapun nilai person korelation sebesar 0.305 berarti tingkat hubungan termasuk pada kategori korelasi lemah

- b. berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. < 0,1 berarti terdapat hubungan korelasi antara *responsiviness* dengan kepuasan masyarakat. Adapun nilai person korelation sebesar 0.263 berarti tingkat hubungan termasuk pada kategori korelasi lemah
- c. berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. < 0,1 berarti terdapat hubungan korelasi antara *reliability* dengan kepuasan masyarakat. Adapun nilai person korelation sebesar 0.320 berarti tingkat hubungan termasuk pada kategori korelasi lemah
- d. berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. < 0,1 berarti terdapat hubungan korelasi antara *assurance* dengan kepuasan masyarakat. Adapun nilai person korelation sebesar 0.321 berarti tingkat hubungan termasuk pada kategori korelasi lemah
- e. berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. < 0,1 berarti terdapat hubungan korelasi antara *empaty* dengan kepuasan masyarakat. Adapun nilai person korelation sebesar 0.359 berarti tingkat hubungan termasuk pada kategori korelasi lemah

F. Pembahasan dan Hasil Penelitian

f. indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubunganyang signifikan dengan arah positif antara indikator kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. saat pengujian data peneliti menggunakan teknik korelasi sperman yang didapatkan dari koefisien korelasi (r) X1 sebesar 0.305, X2 sebesar 0.263, X3 sebesar 0.320 , X4 sebesar 0.321, X5 sebesar 0.359 dan signifikansi ($p < 0,1$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan sebagai variable independen dapat diguakan sebagai dasar untuk mengkaji kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafliana Fitri (2020) dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Massyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan anak Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan dengan arah positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasasn masyarakat. pengujian data analisis korelasi (r) sebesar 0,661 dan signifikansi (p)=0,000 ($p<0,01$). hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan digunakan dasar untuk mengkaji kepuasan masyarakat provinsi riau sebagai pengguna layanan pengaduan di PPA provinsi Riau.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dari data yang diperoleh pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 29, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari kedua variabel dinyatakan valid dan reliabel serta asumsi klasik berdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinearitas heterosdastisitas. Hasil dari pengujian pada penelitian ini hubungan indikator kualitas pelayanan M-Paspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. dan kualitas pelayanan memiliki hubungan korelasi yang lemah s terhadap kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian dapat menyarankan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan secara berkala dan melakukan sistem target kerja guna meningkatkan jumlah pelayanan yang bisa diberikan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas aspek-aspek pendukung dan pemberi pelayanan yang masih dianggap kurang
3. Meningkatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan secara berkala terhadap pemberian pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan optimal.
4. Membuat aplikasi atau website khusus kantor imigrasi kelas II Non TPI Meulaboh agar dapat menimalisir kendala akses yang eror.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Andi. (2017). *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS*. Semarang : Wahana Komputer
- Amir, T. (2011). *Populasi dan Sampel Penelitian 4*. Jakarta: Erlangga.
- Al Arif, M., N, R. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta : Alfabeta. Hal 211
- Arikunto, Suharmisi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal 103
- Heotomo. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Hal. 346
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesejahteraan Rumah Sakir*. Yogyakarta : Gosyen Publishing. Hal 6
- Napituoulo, P. (2007). *Pelayanan Publikdan Customer*. Bandung: PT. Alimni. Hal 164
- Misbahuddin dan Hasan, I. (2014). *Analisis Data dan Penelitian dengan Statistic*, Edisi II Cet, 2, Jakarta: Bumi Aksara. Hal 3.
- Moenir, A, S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara
- Simamora, B. 2013. *Memenangkan Pemas Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hal 180
- Sugiono. (2019). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : ALVABETA. Hal 62.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta:Teras. Hal 100.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima edisi 2* (Yogyakarta: Andi). Hal 174-175.
- Wahjono, S, I . (2010). *Manajemen pemasaran Bank*. Yogyakarta : Andi. Hal 138

Jurnal :

- Ghifa Deliano Akbar, G, D,. Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *Jurnal Of Public Administration Studies*. 2(1)

Irawan, A., Jamlean, M., Ibrahim, H. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Marauke. *Politik dan sosial masyarakat*. 14(2).

Nilasari, E dan Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. 13(1)

Nugroho, R, E. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengangguran di Indonesia 1998-2014. *PASTI*. X(2)

Nugroho, T, W, A., Lukito, I. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Pada Kantor Imigrasi. *Ilmiah Kebijakan Hukum*. 15(3).

Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir di Desa Mantren Kec Karang Rejo Kab Madetaan. *Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*. 01(1).

Suandiwijaya. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan [Ubluk Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1(2)

Skripsi :

Dwiyanto,. Agus. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara*. Hal 45-46.

Ginanjari, M, A. (2021). Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara*.

Nuazizah. (2021). Pengawasan Keimigrasian Kelas II Meulaboh Terhadap Warga Negara Asing Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2021. *Skripsi Hukum Tata Negara*. Hal 43-45.

Wibowo, C, T. (2014). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara*

Artikel :

Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia tahun 2022, di akses di <http://www.imigrasi.go.id>. Pada 23 Januari 2022

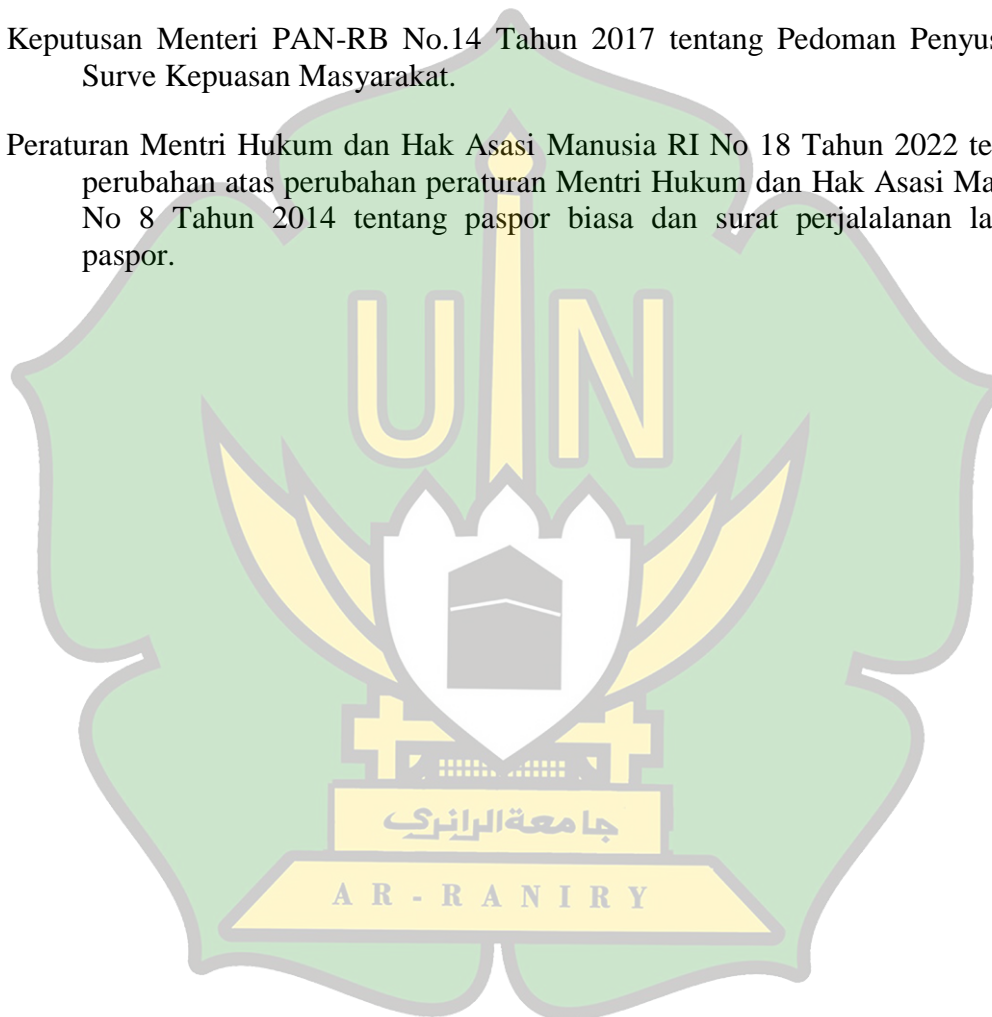
Website Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. Di akses melalui situs <https://www.imigrasimeulaboh.com/profil-imigrasi-meulaboh> pada tanggal 6 September 2020

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik.

Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Surve Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No 18 Tahun 2022 tentang perubahan atas perubahan peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 8 Tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibuk/Saudara/i

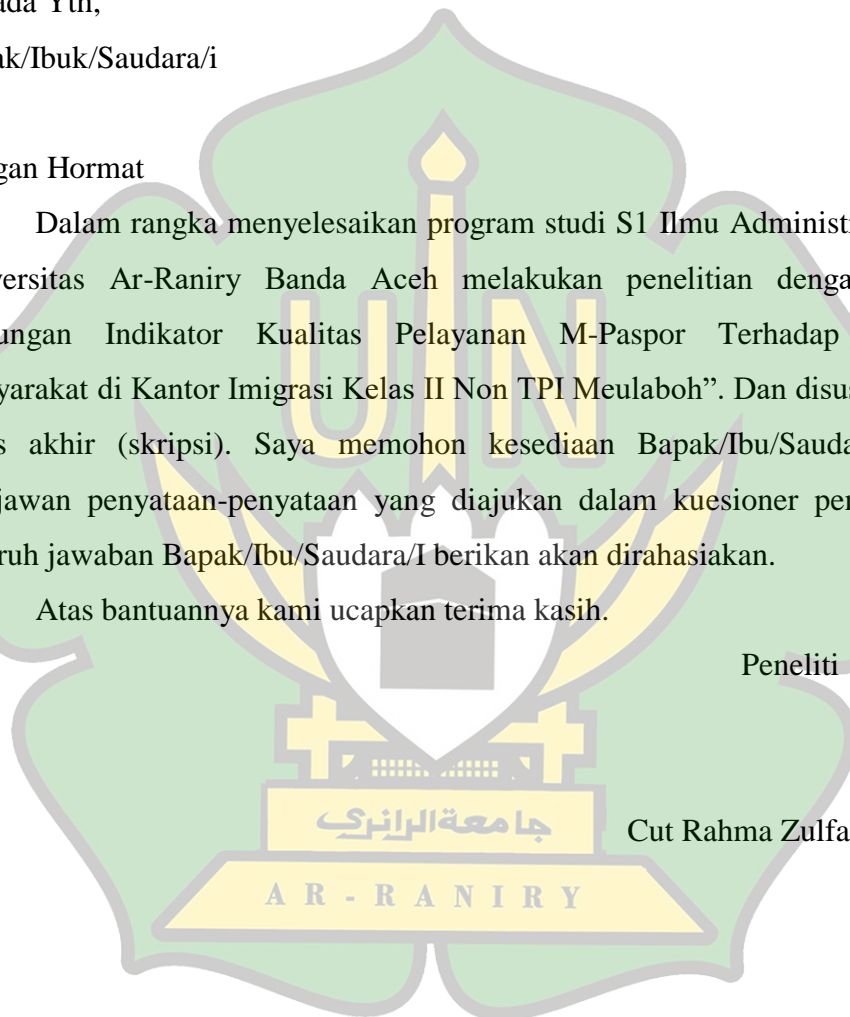
Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan program studi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Ar-Raniry Banda Aceh melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Indikator Kualitas Pelayanan M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh”. Dan disusun sebagai tugas akhir (skripsi). Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini. Seluruh jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Peneliti

Cut Rahma Zulfahhanum



Kuesioner Penelitian

**Hubungan Indikator Kualitas Pelayanan M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat
Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh**

Identitas Responden

<u>Jenis kelamin</u>	<u>Usia</u>	<u>Klasifikasi Tujuan</u>
<input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> 1-20 Tahun	<input type="checkbox"/> wisata
<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> 21-30 Tahun	<input type="checkbox"/> beribadah
	<input type="checkbox"/> 31-40 Tahun	<input type="checkbox"/> Tki/Tkw
	<input type="checkbox"/> 41 Tahun Keatas	<input type="checkbox"/> berobat
		<input type="checkbox"/> study luar negeri

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala likert, yaitu :

- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Kurang Setuju (KS) : 3
- Setuju (S) : 4
- Sangat Setuju (SS) : 5

Kualitas Pelayanan (X)**Tangible/ Bukti Fisik**

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh waktu yang di perlukan tergolong cepat	1	-	2	62	33	4,29
2	Persyaratan yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan pada kategori baik dan mudah	-	1	2	63	32	4,29
3	Penampilan petugas cukup baik	-	1	-	66	31	4,30
Nilai rata-rata <i>Tangible</i>							4,29

Responsivines/ Ketangapan

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
4	Penyelesaian penerbitan paspor tepat waktu.	-	2	4	58	34	4,27
5	Media aplikasi M-Paspor mudah untuk di akses dan cepat.	-	3	4	61	30	4,20
6	Waktu proses pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan yang berlaku	-	1	2	61	34	4,31
Nilai rata-rata <i>Responsivines</i>							4,26

Reability / Kehandala

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
7	Pegawai selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat setiap mekanisme pelayanan paspor	-	-	5	54	39	4,35
8	Informasi yang diberikan kepada masyarakat mudah dimengerti	-	1	1	62	34	4,32
9	Pegawai membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan terkait mekanisme pembuatan paspor	-		2	64	32	4,31
10	Pegawai selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain dari masyarakat	-	-	2	61	35	4,34
Nilai rata-rata <i>Reability</i>							4,32

Assurance / Jaminan

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
11	Pemberian ganti rugi apabila paspor yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang berlaku.			7	57	34	4,28
12	Paspor yang dihasilkan tidak mudah rusak	-	2	5	55	36	4,28
13	Pemohon diberikan kebebasan dalam berpendapat dan kemampuan pegawai yang melayani telah memenuhi harapan masyarakat	-	-	6	54	38	4,33
Nilai rata-rata <i>Assurance</i>							4,29

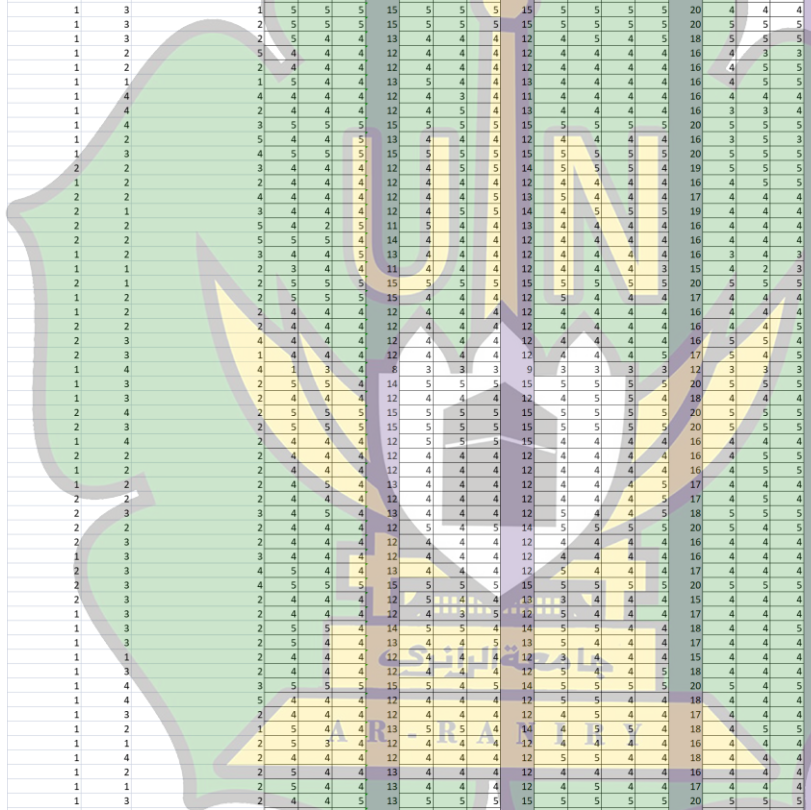
Empaty/ empati

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan dari masyarakat		-	7	56	35	4,29
15	Adanya fasilitas pengaduan terhadap keluhan masyarakat	-	1	2	57	38	4,35
16	Adanya kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah dan area parkir yang memadai.	-		2	50	46	4,45
17	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau komplain			3	52	43	4,41
Nilai rata-rata <i>Empaty</i>							4,37

Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
18	Mengerti dengan layanan aplikasi M-Paspor	1	3	27	45	22	3,86
19	Puas dengan sistem aplikasi M-Paspor	-	4	38	36	20	3,73
20	Pembayaran paspor yang mudah dijangkau		3	20	51	24	3,98
Nilai rata-rata Kepuasan Masyarakat							3,85

Lampiran 2 Tabulasi Data



Jenis kelamin	Usia	Tujuan Pembuatan Paspor	p1	p2	p3	Total	p4	p5	p6	Total	p7	p8	p9	p10	Total	p11	p12	p13	Total	p14	p15	p16	p17	Total	p18	p19	p20	Total	
1	2		5	5	4	5	14	2	2	2	6	3	2	3	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	5	14
2	2		5	4	5	4	13	2	2	5	9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	3	3	3	9
2	2		1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11
2	2		1	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	10
2	3		1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	3	2	8
2	2		1	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	5	5	5	19	1	3	3	7
1	3		1	4	4	4	12	5	3	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11	3	4	4	5	16	3	2	4	9
1	3		1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	5	13
1	2		3	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	15	2	2	3	7
2	2		5	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	3	4	11	4	3	4	4	15	3	2	4	9
1	2		3	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	4	10
2	2		2	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	4	18	4	5	5	14	5	5	5	5	20	2	3	3	8
1	2		1	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	10
1	2		5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	5	19	4	3	4	11
2	2		2	5	5	5	15	5	4	5	14	5	4	5	4	17	3	4	5	12	5	5	5	5	20	3	3	4	10
1	2		2	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	5	5	14
2	2		2	4	5	5	14	5	5	5	14	5	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	5	5	13
2	2		2	4	5	5	14	5	5	5	14	5	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
2	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	10
1	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	4	4	11
1	3		2	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	4	18	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	5	4	13
1	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	4	17	3	3	4	10
1	2		2	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	4	17	3	3	3	9
1	2		2	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	4	17	3	3	3	9
1	2		1	4	4	5	13	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	3	3	10	4	4	4	4	16	3	3	3	9
1	2		1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	3	12
1	3		1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	5	5	18	3	3	3	9
1	3		2	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	12
1	3		2	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	5	18	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	4	14
1	2		5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	10	4	5	4	4	17	3	3	3	9
1	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	3	4	11
1	1		1	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	4	4	13
1	4		4	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	3	14	3	3	3	9
1	4		2	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	3	11
1	4		3	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	5	13
1	2		5	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	5	3	11	3	4	3	4	14	2	4	4	10
1	3		4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
2	2		3	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11
1	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16	3	3	3	9
2	2		2	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11
2	2		3	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	5	5	19	4	4	4	12	4	4	5	5	18	4	5	4	13
2	2		5	4	2	5	11	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18	5	4	3	12
2	2		5	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	3	4	11
1	2		3	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	4	4	4	15	4	3	3	10
1	1		2	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	2	3	9	3	4	4	4	15	4	3	5	12
2	1		2	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	5	14
1	2		2	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	5	18	5	5	5	15
1	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	18	3	3	4	10
2	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11
2	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11
2	3		1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	10
2	3		1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	4	4	4	16	5	3	4	12
1	4		4	1	3	4	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	3	4	15	5	3	4	12
1	3		2	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	4	13
1	3		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11
2	4		2	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	5	14
2	4		2	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	5	12
2	4		2	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	5	12
2	4		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	5	19	4	3	5	12
1	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	3	4	11
1	2		2	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	3	2	9
2	2		2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	10
2	3		3	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4	3	15	4	4	4	12
2	2		2	4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	4	4	4	17	4	4	5	13
2	3		2	4	4</																								

Lampiran 3 Uji Analisis Data

1. Uji Korelasi

		Tangibel	Responsiveness	Reliability	Assurance	Empaty	Kepuasan masyarakat
Tangibel	Persen Coralation	1	.506	.573	.442	.615	.305
	Sig (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.002
	N	96	96	96	96	96	96
Responsiveness	Persen Coralation	.506	1	.743	.334	.436	.263
	Sig (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.010
	N	96	96	96	96	96	96
Reliability	Persen Coralation	.573	.743	1	.520	.478	.320
	Sig (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	.001
	N	96	96	96	96	96	96
Assurance	Persen Coralation	.442	.334	.520	1	.549	.321
	Sig (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.001
	N	96	96	96	96	96	96
Empaty	Persen Coralation	.615	.436	.478	.549	1	.359
	Sig (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96	96
Kepuasan masyarakat	Persen Coralation	.305	.263	.320	.321	.359	1
	Sig (2-tailed)	.002	.010	.001	.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96

1. Uji Validitas

X1	Pearson	1	.472 ^{**}	.273 ^{**}	.405 ^{**}	.285 ^{**}	.333 ^{**}	.445 ^{**}	.374 ^{**}	.349 ^{**}	.441 ^{**}	.280 ^{**}	.294 ^{**}	.407 ^{**}	.372 ^{**}	.244 ^{**}	.414 ^{**}	.350 ^{**}	.223 ^{**}	.207 ^{**}	0.130 ^{**}	.591 ^{**}
	Correlation		0.000	0.006	0.000	0.004	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.003	0.000	0.000	0.014	0.000	0.000	0.026	0.039	0.199	0.000
	Sig. (2-tailed)																					
X2	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.472 ^{**}	1	.470 ^{**}	.357 ^{**}	.384 ^{**}	.491 ^{**}	.581 ^{**}	.441 ^{**}	.453 ^{**}	.482 ^{**}	.368 ^{**}	.293 ^{**}	.414 ^{**}	.437 ^{**}	.361 ^{**}	.419 ^{**}	.284 ^{**}	0.026	0.074	0.118	.624 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.796	0.465	0.243	0.000	
X3	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.273 ^{**}	.470 ^{**}	1	.522 ^{**}	.471 ^{**}	.274 ^{**}	.372 ^{**}	.283 ^{**}	.318 ^{**}	.352 ^{**}	.218 ^{**}	.392 ^{**}	.233 ^{**}	.260 ^{**}	.539 ^{**}	.429 ^{**}	.358 ^{**}	0.193	0.155	0.100	.578 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.000		0.000	0.000	0.006	0.000	0.004	0.001	0.000	0.029	0.000	0.020	0.009	0.000	0.000	0.000	0.054	0.125	0.320	0.000
X4	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.405 ^{**}	.357 ^{**}	.522 ^{**}	1	.717 ^{**}	.505 ^{**}	.474 ^{**}	.580 ^{**}	.542 ^{**}	.352 ^{**}	.202 ^{**}	.296 ^{**}	.354 ^{**}	.238 ^{**}	.419 ^{**}	.453 ^{**}	.331 ^{**}	.285 ^{**}	.284 ^{**}	.228 ^{**}	.699 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.044	0.003	0.000	0.017	0.000	0.000	0.001	0.004	0.004	0.023	0.000	
X5	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.285 ^{**}	.394 ^{**}	.471 ^{**}	.717 ^{**}	1	.458 ^{**}	.460 ^{**}	.613 ^{**}	.549 ^{**}	.282 ^{**}	.211 ^{**}	.395 ^{**}	.287 ^{**}	.197 ^{**}	.407 ^{**}	.457 ^{**}	.360 ^{**}	.204 ^{**}	.206 ^{**}	.120	.656 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.035	0.000	0.004	0.049	0.000	0.000	0.000	0.041	0.040	0.235	0.000
X6	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.333 ^{**}	.491 ^{**}	.274 ^{**}	.505 ^{**}	.458 ^{**}	1	.614 ^{**}	.610 ^{**}	.672 ^{**}	.349 ^{**}	.286 ^{**}	0.138	.237 ^{**}	.384 ^{**}	.273 ^{**}	.384 ^{**}	.287 ^{**}	-0.011	.236 ^{**}	.186	.612 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.006	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.172	0.018	0.000	0.006	0.000	0.004	0.912	0.018	0.063	0.000
X7	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.445 ^{**}	.581 ^{**}	.372 ^{**}	.474 ^{**}	.460 ^{**}	.614 ^{**}	1	.570 ^{**}	.491 ^{**}	.411 ^{**}	.348 ^{**}	.301 ^{**}	.415 ^{**}	.382 ^{**}	.298 ^{**}	.399 ^{**}	.371 ^{**}	.146	.186	.092	.667 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.003	0.000	0.000	0.001	0.147	0.364
X8	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.374 ^{**}	.441 ^{**}	.283 ^{**}	.580 ^{**}	.613 ^{**}	.610 ^{**}	.570 ^{**}	1	.730 ^{**}	.361 ^{**}	.296 ^{**}	.255 ^{**}	.339 ^{**}	.303 ^{**}	.0186	.397 ^{**}	.263 ^{**}	0.188	.221 ^{**}	0.120	.652 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.003	0.010	0.001	0.002	0.064	0.008	0.060	0.027	0.233	0.000	
X9	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.349 ^{**}	.453 ^{**}	.318 ^{**}	.542 ^{**}	.549 ^{**}	.672 ^{**}	.491 ^{**}	.730 ^{**}	1	.558 ^{**}	.432 ^{**}	.315 ^{**}	.413 ^{**}	.439 ^{**}	.283 ^{**}	.483 ^{**}	.336 ^{**}	0.128	.329 ^{**}	0.182	.719 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.001	0.203	0.001	0.069	0.000	
X10	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.441 ^{**}	.482 ^{**}	.352 ^{**}	.352 ^{**}	.282 ^{**}	.349 ^{**}	.411 ^{**}	.361 ^{**}	.558 ^{**}	1	.630 ^{**}	.404 ^{**}	.540 ^{**}	.501 ^{**}	.241 ^{**}	.388 ^{**}	.285 ^{**}	.277 ^{**}	.342 ^{**}	0.102	.668 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.016	0.000	0.004	0.005	0.000	0.312	0.000
X11	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.280 ^{**}	.368 ^{**}	.218 ^{**}	.202 ^{**}	.211 ^{**}	.285 ^{**}	.348 ^{**}	.296 ^{**}	.432 ^{**}	.630 ^{**}	1	.436 ^{**}	.574 ^{**}	.561 ^{**}	.287 ^{**}	.413 ^{**}	.249 ^{**}	.246 ^{**}	.345 ^{**}	0.158	.613 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.000	0.029	0.044	0.035	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.004	0.000	0.013	0.014	0.000	0.116	0.000	
X12	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.294 ^{**}	.293 ^{**}	.392 ^{**}	.296 ^{**}	.365 ^{**}	0.138 ^{**}	.301 ^{**}	.255 ^{**}	.315 ^{**}	.404 ^{**}	.436 ^{**}	1	.637 ^{**}	.363 ^{**}	.463 ^{**}	.385 ^{**}	.351 ^{**}	0.167	0.146	0.040	.573 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.003	0.000	0.003	0.000	0.172	0.002	0.010	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.098	0.147	0.690	0.000
X13	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.407 ^{**}	.414 ^{**}	.233 ^{**}	.354 ^{**}	.287 ^{**}	.237 ^{**}	.415 ^{**}	.339 ^{**}	.413 ^{**}	.540 ^{**}	.574 ^{**}	.637 ^{**}	1	.636 ^{**}	.385 ^{**}	.533 ^{**}	.403 ^{**}	.240 ^{**}	.208	0.181	.683 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.020	0.000	0.004	0.018	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.016	0.038	0.072	0.000	
X14	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.372 ^{**}	.437 ^{**}	.260 ^{**}	.238 ^{**}	.197 ^{**}	.384 ^{**}	.382 ^{**}	.303 ^{**}	.439 ^{**}	.501 ^{**}	.561 ^{**}	.363 ^{**}	.636 ^{**}	1	.501 ^{**}	.506 ^{**}	.499 ^{**}	.249 ^{**}	.311 ^{**}	.201 ^{**}	.675 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.009	0.017	0.049	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.013	0.002	0.045	0.000
X15	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.244 ^{**}	.361 ^{**}	.539 ^{**}	.419 ^{**}	.407 ^{**}	.273 ^{**}	.298 ^{**}	0.186	.283 ^{**}	.241 ^{**}	.287 ^{**}	.463 ^{**}	.385 ^{**}	.501 ^{**}	1	.595 ^{**}	.485 ^{**}	0.146	0.186	0.207	.605 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.000	0.000	0.000	0.000	0.006	0.003	0.064	0.004	0.016	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.147	0.064	0.039	0.000
X16	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.414 ^{**}	.419 ^{**}	.429 ^{**}	.453 ^{**}	.457 ^{**}	.384 ^{**}	.399 ^{**}	.397 ^{**}	.483 ^{**}	.383 ^{**}	.413 ^{**}	.385 ^{**}	.533 ^{**}	.506 ^{**}	.595 ^{**}	1	.598 ^{**}	.255 ^{**}	.285 ^{**}	.245 ^{**}	.737 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.010	0.004	0.014	0.000
X17	Pearson	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlation	.350 ^{**}	.284 ^{**}	.358 ^{**}	.3																	

2. Uji Reliabilitas

Reabiliti Statistik	
Cronbach alpha	N Of Items
904	20

3. Uji Asumsi Klasik

b. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71686777
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.044
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

c. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>Tangible (X1)</i>	.463	2.158
<i>Responsivines (X2)</i>	.386	2.589
<i>Realibility (X3)</i>	.298	3.354
<i>Assurance (X4)</i>	.503	1.987
<i>Empaty (X5)</i>	.475	2.104

d. Uji Hotoresdastisitas

Model	Coefficien ^a				
	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constan)	1.036	1.257		0.825	0.412
Kualitas Pelayanan	0.004	0.018	203	0.228	0.820

Lampiran 4 Dokumentasi

KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MEULABOH



RUANG TUNGGU

KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MEULABOH



**LAHAN PARKIRAN KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI
MEULABOH**



(a)



(b)

Keterangan :

- a. Lahan Parkiran khusus Kereta Roda Dua
- b. Lahan Parkiran khusus Roda Empat



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : [0651-7557321](tel:0651-7557321), Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1349/Un. 08/FISIP.I/PP.00.9/07/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **CUT RAHMA ZULFAHHANUM / 190802015**
Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Rukoh, Darussalam, Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Efektivitas Pelayanan Paspur Online M-Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 20 Juli 2023
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



A R - R A N I R Y

Berlaku sampai : 29 Desember
2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH ACEH
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MEULABOH
Alamat: Jalan Merdeka No. 4, Meulaboh, 26311
Telepon: 0655-7551358 Faksimile: 0655-7551578
Surel: kanim_meulaboh@imigrasi.go.id Laman: meulaboh.imigrasi.go.id

Nomor : W1.IMI.IMI.5.KP.06.02-1510
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

21 Juli 2023

Yth. Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
di - Tempat

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan nomor : B-1349/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2023 tanggal 20 Juli 2023 hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama/NIM : Cut Rahma Zulfahhanum / 190802015
Semester/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Rukoh, Darussalam, Aceh Besar

Bahwa **Benar** telah memperoleh Data Penelitian Ilmiah pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh.

Demikian Surat ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

an. Kepala,
Kepala Subbag Tata Usaha



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ruchdiyan Hutama, S.H
NIP. 198609212008011001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Cut Rahma Zulfahhanum
 Tempat/ Tanggal Lahir : Langkak, 07 Juni 2001
 Nomor Handphon : 0822-1319-1866
 Alamat : Desa Kuala Baro, Kec. Kuala Pesisir, Kab. Nagan Raya
 Email : 190802015@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri Lhok Kuala Baro
 Sekolah Mengah Pertama : SMP Negeri 6 Kuala
 Sekolah Menengah Atas : MAS Babunnajah

Sertifikat

Ma'had Jamiah : A | 2020 | Ma'had Jamiah
 TOAFL : 403 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar- Raniry
 Komputer : A |2023 | ICT UIN Ar- Raniry
 Magang : A | 2022 | Balai Pemasarakatan Banda Aceh

Banda Aceh, 19 Juni 2023

Cut Rahma Zulfahhanum
NIM.190802015