

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, tingkat Pendidikan, usia dan lama bekerja, serta mendeskripsikan jawaban responden terhadap pernyataan mengenai reliabilitas atau keandalan, respon atau daya tanggap, empati, dan kualitas layanan petugas layanan paspor.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Pada penelitian yang berjudul Peran Reliabilitas, Respon dan Empati Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung ini, data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari kuesioner atau angket yang terdiri dari pernyataan-pernyataan tentang variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel reliabilitas (X_1), respon (X_2), empati (X_3) petugas dan kualitas layanan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Kuesioner atau angket tersebut telah diisi secara langsung oleh 397 (tiga ratus sembilan puluh tujuh) pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sejak tanggal 6 Januari sampai dengan 13 Januari 2025.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO.	UMUR (TAHUN)	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1.	15 s.d. 24 Tahun	63	15,86%
2.	25 s.d. 34 Tahun	135	34,01%
3.	35 s.d. 44 Tahun	110	27,71%
4.	45 s.d. 54 Tahun	41	10,33%
5.	≥ 55 Tahun	48	12,09%
	Total	397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari tabel 4.1 dapat diketahui usia responden yang paling banyak atau mendominasi yaitu responden yang berusia 25 s.d. 34 Tahun dengan jumlah responden sebanyak 135 orang atau 34,01%, kemudian responden berusia 35 s.d. 44 Tahun dengan jumlah 110 orang atau sebesar 27,71%. Untuk usia 15 s.d. 24 Tahun diperoleh responden sebanyak 63 orang atau 15,86%. Responden yang berusia ≥ 55 Tahun sebanyak 48 orang atau 12,09% dan usia 45 s.d. 54 tahun dengan jumlah 41 orang responden atau 10,33%. Jadi total responden sebanyak 397 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden responden usia produktif lebih banyak dari yang lainnya.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1.	Laki-laki	194	48,87%
2.	Perempuan	203	51,13%
	Total	397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari data tersebut terlihat responden berdasarkan jenis kelamin dengan total responden sebanyak 397 orang. Dimana diketahui responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 194 orang atau sebesar 48,87%. Sedangkan jumlah total responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 203 orang atau 51,13%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1.	SD	6	1,51%
2.	SLTP/Sederajat	27	6,80%
3.	SLTA/Sederajat	195	49,12%
4.	Diploma	20	5,04%
5.	Sarjana	139	35,01%
6.	Pasca Sarjana	10	2,52%
	Total	397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari data tersebut terlihat responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dengan total responden sebanyak 397 orang. Dimana diketahui responden dengan tingkat pendidikan terakhir SD berjumlah 6 orang atau sebesar 1,51%, SLTP/Sederajat sebanyak 27 orang atau 6,80%, SLTA/Sederajat berjumlah 195 orang atau 49,12%, Diploma sebanyak 20 orang atau 5,04%, Sarjana sejumlah 139 orang atau 35,01%, dan Pasca Sarjana sejumlah 10 orang atau 2,52%. Jadi responden pemohon paspor didominasi oleh tingkat Pendidikan SLTA/Sederajat.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1.	PNS	67	16,88%
2.	Wiraswasta	91	22,92%
3.	Karyawan Swasta	82	20,65%
4.	TNI/Polri	5	1,26%
5.	Petani/Pedagang/ Buruh	35	8,82%
6.	Rumah Tangga	63	15,87%
7.	Tidak Bekerja	54	13,60%
	Total	397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari tabel 4.4 terlihat responden berdasarkan pekerjaan dengan total responden sebanyak 397 orang. Dimana diketahui responden

dengan pekerjaan PNS berjumlah 67 orang atau sebesar 16,88%, Wiraswasta sebanyak 91 orang atau 22,92%, Karyawan Swasta berjumlah 82 orang atau 20,65%, TNI/Polri sebanyak 5 orang atau 1,26%, Petani/Pedagang/Buruh sejumlah 35 orang atau 8,82%, Rumah Tangga sejumlah 63 orang atau 15,87% dan Tidak Bekerja sejumlah 54 orang atau 13,60%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan Wiraswasta lebih mendominasi.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

4.1.2.1 Reliabilitas atau Keandalan (X1)

Reliabilitas merupakan variabel X1 dengan indikator keakuratan, kelengkapan, konsistensi, dan keprofesionalan. Berikut penjelasan hasil penelitian dari masing-masing indikator.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Reliabilitas (X1)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
1	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung selalu beroperasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	3	47	144	135	68	3	94	432	540	340	1409	3,55
2	Petugas layanan paspor memberikan layanan tambahan seperti bantuan pengisian formulir atau surat pernyataan yang dibutuhkan dalam pengurusan paspor	5	57	98	170	67	5	114	294	680	335	1428	3,60

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
3	Petugas memberikan informasi yang sama mengenai persyaratan, biaya, dan proses, baik secara langsung maupun melalui media informasi seperti website resmi atau aplikasi	12	44	120	159	62	12	88	360	636	310	1406	3,54
4	Paspor diterbitkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (misalnya, 3 hari kerja setelah pengajuan jika dokumen lengkap)	18	50	121	142	66	18	100	363	568	330	1379	3,47

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari tabel 4.5 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel reliabilitas (X1) dari 397 orang, terlihat sebagian besar responden menyatakan kurang setuju sebanyak 144 orang dengan total skor 1.409 dan nilai rata-rata sebesar 3,55 terhadap pernyataan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung selalu beroperasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Sebagian besar responden menyatakan setuju 170 orang dengan jumlah skor 1.428 dan nilai rata-rata 3,60 terhadap pernyataan Petugas layanan paspor memberikan layanan tambahan seperti bantuan pengisian formulir atau surat pernyataan yang dibutuhkan dalam pengurusan paspor. Sebagian jumlah responden menyatakan setuju sebanyak 159 orang dengan total skor 1.406 dan nilai rata-rata 3,54 terhadap pernyataan Petugas memberikan informasi yang sama mengenai persyaratan, biaya, dan proses, baik secara langsung maupun melalui media informasi seperti website resmi atau aplikasi. Sebagian besar responden menyatakan setuju 142

orang dengan total skor 1.379 dengan nilai rata-rata 3,47 terhadap pernyataan Paspor diterbitkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (misalnya, 3 hari kerja setelah pengajuan jika dokumen lengkap). Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah tanggapan setuju. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa petugas layanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki reliabilitas atau keandalan yang baik.

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang reliabilitas (X1) maka dapat dihitung interval kelas sebagaimana dikemukakan oleh Sudjana (2013) sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 20

NR = Nilai terendah teoritis = 4

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{20-4}{5} = 3,2$$

Dari interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel reliabilitas (X1) dapat dilihat seperti tabel berikut.

Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel Reliabilitas (X1)

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Setuju	17,2 – 20	69	17,38%
Setuju	13,9 – 17,1	183	46,09%
Kurang Setuju	10,6 – 13,8	96	24,18%
Tidak Setuju	7,3 – 10,5	35	8,82%

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	4 – 7,2	14	3,52%
Total		397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel reliabilitas (X1) dari 397 orang, terlihat jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 69 orang dengan nilai persentase 17,38%, jumlah responden yang menyatakan setuju 183 orang atau 46,09%, jumlah responden yang menyatakan kurang setuju 96 orang atau 24,18%, jumlah responden yang menyatakan tidak setuju 35 orang atau 8,82%, dan jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju 14 orang atau 3,52%. Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah setuju bahwa petugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki reliabilitas atau keandalan.

4.1.2.2 Respon atau Daya Tanggap (X2)

Respon atau daya tanggap merupakan variabel X2 dengan indikator terdapat tidaknya keluhan, tanggapan penyelenggara pelayanan terhadap keluhan yang ada, tersedianya sarana pengaduan, petugas layanan cepat dalam memberikan bantuan, tersedianya informasi mengenai prosedur pelayanan, dan program-program pelayanan yang melibatkan partisipasi pengguna layanan. Berikut penjelasan hasil penelitian dari masing-masing indikator.

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Respon (X2)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
1	Petugas memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan permasalahan pemohon	11	59	151	121	55	11	118	453	484	275	1.341	3,34
2	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung segera menanggapi keluhan yang disampaikan	12	53	130	145	57	12	106	390	580	285	1.373	3,46
3	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki sarana pengaduan, seperti kotak saran atau survei kepuasan masyarakat	15	49	118	160	55	15	98	354	640	375	1.382	3,48
4	Petugas layanan paspor merespon pertanyaan pemohon dengan cepat dan tepat	15	47	130	152	53	15	94	390	608	265	1.372	3,46
5	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki informasi tentang persyaratan permohonan paspor, dokumen pendukung, dan waktu pengambilan yang tersedia di papan pengumuman, aplikasi layanan, atau situs resmi	15	47	121	160	54	15	94	363	640	270	1.382	3,48

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
6	Petugas memberikan penjelasan yang cukup tentang langkah-langkah yang harus dilakukan selama proses permohonan paspor	15	48	127	150	57	15	96	381	600	285	1.377	3,47

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari tabel 4.7 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel respon (X2) dari 397 orang, terlihat sebagian besar responden menyatakan kurang setuju sebanyak 151 orang dengan total skor 1.341 dan nilai rata-rata 3,38 terhadap pernyataan Petugas memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan permasalahan pemohon. Sebagian besar responden menyatakan setuju 145 orang dengan jumlah skor 1.373 dan nilai rata-rata 3,46 terhadap pernyataan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung segera menanggapi keluhan yang disampaikan. Sebagian jumlah responden menyatakan setuju sebanyak 160 orang dengan total skor 1.382 dan nilai rata-rata 3,48 terhadap pernyataan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki sarana pengaduan, seperti kotak saran atau survei kepuasan masyarakat. Sebagian besar responden menyatakan setuju 152 orang dengan total skor 1.372 dengan nilai rata-rata 3,46 terhadap pernyataan Petugas layanan paspor merespon pertanyaan pemohon dengan cepat dan tepat. Sebagian besar responden menyatakan setuju 160 orang dengan total skor 1.382 dengan nilai rata-rata 3,48 terhadap pernyataan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki informasi tentang persyaratan permohonan paspor, dokumen pendukung, dan waktu pengambilan yang

tersedia di papan pengumuman, aplikasi layanan, atau situs resmi. Sebagian besar responden menyatakan setuju 150 orang dengan total skor 1.377 dengan nilai rata-rata 3,47 terhadap pernyataan Petugas memberikan penjelasan yang cukup tentang langkah-langkah yang harus dilakukan selama proses permohonan paspor. Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah tanggapan setuju. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa petugas layanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki respon atau daya tanggap yang baik.

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang respon (X2) maka dapat dihitung interval kelas sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 30

NR = Nilai terendah teoritis = 6

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{30-6}{5} = 4,8$$

Dari perhitungan interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel respon dapat dilihat seperti tabel berikut.

Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Respon (X2)

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Setuju	6 -10,8	50	12,59%
Setuju	10,9 – 15,7	175	44,08%
Kurang Setuju	15,8 – 20,6	117	29,47%
Tidak Setuju	20,7 – 25,5	41	10,33%

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	25,6 – 30,4	14	3,53%
Total		397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel respon (X2) dari 397 orang, terlihat jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang dengan nilai persentase 3,53%, jumlah responden yang menyatakan setuju 175 orang atau 44,08%, jumlah responden yang menyatakan kurang setuju 117 orang atau 29,47%, jumlah responden yang menyatakan tidak setuju 41 orang atau 10,33%, dan jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju 14 orang atau 3,53%. Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah setuju bahwa petugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki respon atau daya tanggap yang baik.

4.1.2.3 Empati (X3)

Empati merupakan variabel X3 dengan indikator mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Berikut penjelasan hasil penelitian dari masing-masing indikator.

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Empati (X3)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
1	Petugas layanan mengutamakan kepentingan pemohon paspor dibandingkan kepentingan pribadi	8	47	157	143	42	8	94	471	572	210	1.355	3,41
2	Petugas layanan paspor selalu tersenyum saat berinteraksi	7	53	140	156	41	7	106	420	426	205	1.362	3,43
3	Petugas menggunakan nada atau bahasa yang baik dan halus	11	62	154	130	40	11	124	462	520	200	1.317	3,32
4	Petugas layanan paspor memperlakukan semua pemohon dengan adil tanpa memandang status sosial	10	53	143	140	51	10	106	429	560	255	1.360	3,43
5	Petugas menghargai pemohon sebagai pengguna layanan	9	52	161	137	38	9	104	483	548	190	1.334	3,36

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari tabel 4.9 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel empati (X3) dari 397 orang, terlihat sebagian besar responden menyatakan kurang setuju sebanyak 157 orang dengan total skor 1.355 dan nilai rata-rata 3,41 terhadap pernyataan Petugas layanan mengutamakan kepentingan pemohon paspor dibandingkan kepentingan pribadi. Sebagian besar responden menyatakan setuju 156 orang dengan jumlah skor 1.362 dan nilai rata-rata 3,43 terhadap pernyataan Petugas layanan paspor selalu tersenyum saat berinteraksi. Sebagian jumlah responden menyatakan kurang setuju sebanyak 154 orang dengan total skor 1.317 dan nilai rata-rata 3,32 terhadap pernyataan Petugas menggunakan nada atau bahasa yang baik dan halus. Sebagian besar responden menyatakan kurang

setuju 143 orang dengan total skor 1.360 dengan nilai rata-rata 3,43 terhadap pernyataan Petugas layanan paspor memperlakukan semua pemohon dengan adil tanpa memandang status sosial. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 161 orang dengan total skor 1.334 dengan nilai rata-rata 3,36 terhadap pernyataan Petugas menghargai pemohon sebagai pengguna layanan. Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah tanggapan kurang setuju. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa petugas layanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki empati yang kurang baik.

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang empati (X3) maka dapat dihitung interval kelas sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 25

NR = Nilai terendah teoritis = 5

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{25-5}{5} = 4$$

Dari interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel empati dapat dilihat seperti tabel berikut.

Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Empati (X3)

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Setuju	25-29	10	2,52%
Setuju	20-24	75	18,89%
Kurang Setuju	15-19	227	57,18%

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Setuju	10-14	77	19,39%
Sangat Tidak Setuju	5-9	8	2,02%
Total		397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel empati (X3) dari 397 orang, terlihat jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang dengan nilai persentase 2,25%, jumlah responden yang menyatakan setuju 75 orang atau 18,89%, jumlah responden yang menyatakan kurang setuju 227 orang atau 57,18%, jumlah responden yang menyatakan tidak setuju 77 orang atau 19,39%, dan jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju 8 orang atau 2,02%. Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah kurang setuju bahwa petugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki empati terhadap pemohon paspor.

4.1.2.4 Kualitas Layanan (Y)

Kualitas layanan merupakan variabel Y dengan indikator bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berikut penjelasan hasil penelitian dari masing-masing indikator.

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (Y)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
1	Lokasi dan tanda petunjuk mudah ditemukan dan jelas	7	56	176	124	34	7	112	528	496	170	1.313	3,31
2	Ruang tunggu nyaman dan rapi	6	43	171	139	38	6	86	513	556	190	1.351	3,40

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Skor Jawaban					Total	Rerata
		STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5		
3	Layanan paspor yang diterima selalu sesuai dengan informasi yang diberikan	6	56	173	128	34	6	112	519	512	170	1.319	3,32
4	Petugas memproses permohonan paspor dengan tepat tanpa kesalahan administratif	9	53	174	126	35	9	106	522	504	175	1.316	3,31
5	Petugas layanan paspor cepat merespon pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan	10	44	162	138	43	10	88	486	552	215	1.351	3,40
6	Petugas memiliki pemahaman yang mendalam terkait proses pembuatan paspor	11	42	152	151	41	11	84	456	604	205	1.360	3,43
7	Petugas dapat dipercaya dalam menjamin kerahasiaan dan keamanan data pemohon paspor	4	54	168	129	43	4	108	504	516	210	1.342	3,38
8	Petugas mampu memberikan informasi dengan penjelasan ulang kepada pemohon paspor	6	54	168	129	42	4	108	504	516	210	1.337	3,37
9	Petugas menunjukkan sikap sabar dalam melayani pemohon paspor	3	48	175	126	45	3	96	525	504	225	1.353	3,41
10	Petugas mendengarkan dengan penuh perhatian saat pemohon menjelaskan keperluan pembuatan paspor	2	41	155	154	45	2	82	465	616	225	1.390	3,50

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Dari tabel 4.11 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel kualitas layanan (Y) dari 397 orang, terlihat sebagian besar responden menyatakan kurang setuju sebanyak

176 orang dengan total skor 1.313 dan nilai rata-rata 3,31 terhadap pernyataan Lokasi dan tanda petunjuk mudah ditemukan dan jelas. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 171 orang dengan jumlah skor 1.351 dan nilai rata-rata 3,40 terhadap pernyataan Ruang tunggu nyaman dan rapi. Sebagian jumlah responden menyatakan kurang setuju sebanyak 173 orang dengan total skor 1.316 dan nilai rata-rata 3,32 terhadap pernyataan Layanan paspor yang diterima selalu sesuai dengan informasi yang diberikan. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 174 orang dengan total skor 1.316 dengan nilai rata-rata 3,31 terhadap pernyataan Petugas memproses permohonan paspor dengan tepat tanpa kesalahan administratif. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 162 orang dengan total skor 1.351 dengan nilai rata-rata 3,40 terhadap pernyataan Petugas layanan paspor cepat merespon pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 152 orang dengan total skor 1.360 dengan nilai rata-rata 3,43 terhadap pernyataan Petugas memiliki pemahaman yang mendalam terkait proses pembuatan paspor. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 168 orang dengan total skor 1.342 dengan nilai rata-rata 3,38 terhadap pernyataan Petugas dapat dipercaya dalam menjamin kerahasiaan dan keamanan data pemohon paspor. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 159 orang dengan total skor 1.337 dengan nilai rata-rata 3,37 terhadap pernyataan Petugas mampu memberikan informasi dengan penjelasan ulang kepada pemohon paspor. Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 175 orang dengan total skor 1.353 dengan nilai rata-rata 3,41 terhadap pernyataan Petugas menunjukkan sikap sabar dalam melayani pemohon paspor.

Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju 155 orang dengan total skor 1.390 dengan nilai rata-rata 3,50 terhadap pernyataan Petugas mendengarkan dengan penuh perhatian saat pemohon menjelaskan keperluan pembuatan paspor. Sehingga diketahui responden dengan tanggapan terbesar adalah tanggapan kurang setuju. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan petugas layanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung kurang baik.

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang kualitas layanan (Y) maka dapat dihitung interval kelas sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 50

NR = Nilai terendah teoritis = 10

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{50 - 10}{5} = 8$$

Dari interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel kualitas layanan dapat dilihat seperti tabel berikut.

Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (Y)

Kategori Responden	Penilaian Interval	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Setuju	46-54	26	6,56%
Setuju	37-45	72	18,14%
Kurang Setuju	28-36	257	64,73%
Tidak Setuju	19-27	38	9,57%
Sangat Tidak Setuju	10-18	4	1,01%
Total		397	100%

Sumber : Olahan Data Primer Berupa Angket, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan hasil tanggapan responden terkait variabel kualitas layanan (Y) dari 397 orang, terlihat jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang dengan nilai persentase 6,56%, jumlah responden yang menyatakan setuju 72 orang atau 18,14%, jumlah responden yang menyatakan kurang setuju 257 orang atau 64,73%, jumlah responden yang menyatakan tidak setuju 38 orang atau 9,57%, dan jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju 4 orang atau 1,01%. Sehingga diketahui responden kurang setuju terhadap kualitas layanan yang dapat diartikan sebagai indikasi bahwa aspek tertentu dari layanan dianggap belum memadai atau tidak memenuhi harapan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.2 Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Dasar pengambilan uji validitas *bivariate pearson* dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ dari r tabel maka dapat disimpulkan kuesioner bernilai valid. Namun jika nilai r hitung $<$ r tabel maka kuesioner bernilai tidak valid. Cara mencari nilai r tabel dengan $N = 397$ pada signifikansi 5% dapat dilihat pada distribusi nilai r tabel statistik, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,098 (r tabel yang mendekati $N = 397$ adalah r tabel 400).

Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas (X1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,837	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,828	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_3	0,843	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_4	0,807	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari 0,098. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap item pernyataan kuesioner pada variabel reliabilitas (X1) bernilai valid sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Respon (X2)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,757	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_2	0,775	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_3	0,811	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_4	0,807	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_5	0,798	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_6	0,791	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari 0,098. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa setiap item pernyataan kuesioner pada variabel respon (X2) bernilai valid sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X3)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,709	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_2	0,720	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_3	0,755	0,098	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_4	0,797	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,718	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari 0,098. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa setiap item pernyataan kuesioner pada variabel empati (X3) bernilai valid sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,671	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,697	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,721	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,702	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,693	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,719	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,743	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_8	0,731	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,708	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,633	0,098	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari 0,098. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa setiap item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas layanan (Y) bernilai valid sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan pada setiap variabel yang telah dinyatakan valid. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan Aplikasi SPSS Versi 26. Tabel indeks kriteria reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 17 Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Kriteria
1.	< 0.20	Tidak Reliabel
2.	0.21 – 0.40	Kurang Reliabel
3.	0.41 – 0.60	Cukup Reliabel
4.	0.61 – 0.80	Reliabel
5.	0.81 – 1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Sugiyono (2017)

Indeks reliabilitas tersebut dimaksudkan untuk menerangkan kekuatan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,60. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner/butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas untuk masing-masing variabel yaitu variabel realibilitas (X1), respon (X2), empati (X3) dan kualitas layanan (Y) dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	4

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pernyataan pada setiap variabel. Hasil uji diperoleh bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel X1 sebesar 0.847. Hal ini menunjukkan instrumen ini dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data karena nilai *Alpha Cronbach* senilai 0.847 berada pada interval 0.81 – 1.00 dengan kriteria sangat reliabel.

Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Respon (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	6

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji diperoleh nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel X2 sebesar 0.880. Hal ini menunjukkan instrumen ini dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data karena nilai *Alpha Cronbach* senilai 0.880 berada pada interval 0.81 – 1.00 dengan kriteria sangat reliabel.

Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Empati (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Dari tabel 4.20 diperoleh bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel X3 sebesar 0.836. Hal ini menunjukkan instrumen ini dapat digunakan untuk *pengukuran* dalam rangka pengumpulan data karena nilai *Alpha Cronbach* senilai 0.836 berada pada interval 0.81 – 1.00 dengan kriteria sangat reliabel.

Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Layanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	10

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Dari tabel 4.21 diperoleh bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel Y sebesar 0.886. Hal ini menunjukkan instrumen ini dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data karena nilai *Alpha Cronbach* senilai 0.886 berada pada interval 0.81 – 1.00 dengan kriteria sangat reliabel.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data**4.3.1 Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Metode uji normalitas yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Uji normalitas data setiap variabel yakni variabel reliabilitas (X1), Respon (X2), empati (X3) dan kualitas layanan (Y) dapat terlihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 4. 1 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		397
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.99853063
Most Extreme Differences	Absolute	.031
	Positive	.021
	Negative	-.031
Test Statistic		.031
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data adalah apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan gambar 4.9 menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar daripada 0,05 maka dapat disimpulkan residual berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Korelasi

Uji korelasi merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi/hubungan (*measures of association*). Pengukuran asosiasi merupakan istilah umum yang mengacu pada sekelompok teknik dalam statistik bivariat yang digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Dasar pengambilan Keputusan dari uji korelasi terbagi berdasarkan kriteria seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 22 Interval Hubungan Korelasi

No.	Interval Hubungan Korelasi	Kriteria
1.	0.00 - 0.20	Tidak Ada Korelasi
2.	0.21 – 0.40	Korelasi Lemah
3.	0.41 – 0.60	Korelasi Sedang
4.	0.61 – 0.80	Korelasi Kuat
5.	0.81 – 1.00	Korelasi Sempurna

Sumber : *Pearson (1901)*

Interval hubungan korelasi tersebut dimaksudkan untuk menjelaskan kekuatan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel-variabel tersebut dinyatakan tidak ada korelasi jika nilai *pearson correlation* bernilai antara 0.00 sampai dengan 0.20. Selanjutnya variabel dikatakan memiliki korelasi lemah jika nilainya berada diantara 0.21 sampai dengan 0.40. Korelasi sedang pada masing-masing variabel berada pada interval 0.41 sampai dengan

0.60. Jika nilai *pearson correlation* antara 0.61 sampai dengan 0.80 maka dinyatakan variabel memiliki korelasi kuat. Korelasi sempurna terjadi jika nilai variabel antara 0.81 sampai dengan 1.00. Adapun hasil uji korelasi dari masing-masing variabel dapat terlihat pada gambar di bawah ini.

Tabel 4. 23 Hasil Uji Korelasi

		<i>Correlations</i>			
		Reliabilitas	Respon	Empati	Kualitas Layanan
Reliabilitas	Pearson Correlation	1	.724	.553	.412
	Sig (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	397	397	397	397
Respon	Pearson Correlation	.724	1	.648	.538
	Sig (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	397	397	397	397
Empati	Pearson Correlation	.553	.648	1	.531
	Sig (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	397	397	397	397
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.412	.538	.531	1
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	397	397	397	397

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan hasil pengujian korelasi jenis hubungan antara variabel reliabilitas (X1), respon (X2), empati (X3), terhadap kualitas layanan (Y) bersifat positif. Nilai signifikansi Sig. (2-tailed) pada setiap variabel dari pengujian tersebut bernilai $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan antar variabel berkorelasi atau berhubungan. Selanjutnya nilai *pearson correlation* untuk variabel reliabilitas (X1) terhadap kualitas layanan (Y) dari hasil uji tersebut senilai 0,412. Nilai ini berada pada interval 0.41-0.60, sehingga korelasi antar variabel tersebut termasuk ke dalam kriteria korelasi sedang. Variabel respon (X2) terhadap kualitas layanan (Y) dari hasil uji tersebut bernilai 0.538, hal ini dapat diartikan bahwa variabel-variabel tersebut termasuk ke dalam

kriteria korelasi sedang. Hal ini juga terjadi pada korelasi antara variabel empati (X3) terhadap kualitas layanan (Y) dengan nilai korelasi senilai 0.531 yang termasuk ke dalam kriteria korelasi sedang.

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat serta untuk menunjukkan arah hubungan variabel-variabel tersebut. Hasil uji antara variabel reliabilitas (X1), respon (X2), dan empati (X3) petugas terhadap kualitas layanan (Y) paspor dapat terlihat pada gambar di bawah ini.

Tabel 4. 24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.000	1.309		12.223	.000
Reliabilitas	-.015	.113	-.008	-.132	.895
Respon	.445	.086	.340	5.184	.000
Empati	.523	.090	.315	5.809	.000

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Nilai konstanta (a) = 16

Nilai b_1 = -0.015

Nilai b_2 = 0.445

Nilai b_3 = 0.523

Berdasarkan hasil di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- nilai konstanta sebesar 16 mengandung arti kualitas layanan akan tetap atau konstan sebesar 16 point tanpa adanya reliabilitas, respon dan motivasi;

- b. koefisien regresi X_1 bertanda negatif sebesar 0,015 berarti pengaruh reliabilitas terhadap kualitas layanan sebesar 0,015 point, atau apabila reliabilitas menurun sebesar 1 point dengan asumsi variabel respon dan variabel empati dianggap konstan, maka diprediksikan kualitas layanan akan meningkat 0,015 point.
- c. koefisien regresi X_2 bertanda positif sebesar 0,445 berarti pengaruh respon terhadap kualitas layanan sebesar 0,445 point, atau apabila variabel respon meningkat 1 point, dengan asumsi variabel reliabilitas dan variabel empati dianggap konstan, maka diprediksikan kualitas layanan akan meningkat 0,445 point.
- d. koefisien regresi X_3 bertanda positif sebesar 0,523 berarti pengaruh empati terhadap kualitas layanan sebesar 0,523 point, atau apabila variabel motivasi meningkat 1 point, dengan asumsi variabel reliabilitas dan respon dianggap konstan, maka diprediksikan kualitas layanan akan meningkat 0,523 point.
- e. koefisien regresi X_3 lebih besar dari koefisien regresi X_1 dan koefisien regresi X_2 , mengandung arti bahwa empati lebih berpengaruh daripada reliabilitas dan respon dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Pengaruh Reliabilitas Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data uji regresi linier berganda, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. 25 Pengujian Reliabilitas (X_1) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

t_{hitung}	$t_{tabel}; \alpha 0,05$	Kondisi	Kesimpulan
-1.322 (Sig. .895)	0.098	$t_{hitung} < t_{tabel}$ (-1.322 < 0.098) Sig. > α 0.895 > 0.05	H_0 diterima dan H_a ditolak

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Untuk variabel reliabilitas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0.1322 lebih kecil dari nilai t_{tabel} (0,098) atau dengan kata lain $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan hasil signifikansi yang diperoleh sebesar 0,895 lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak, atau dengan kata lain reliabilitas petugas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.4.2 Pengaruh Respon Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data uji regresi linier berganda, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. 26 Pengujian Respon (X2) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

t_{hitung}	$t_{tabel}; \alpha 0,05$	Kondisi	Kesimpulan
5.184 (Sig. .000)	0.098	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.184 > 0.098) Sig. < α 0.000 < 0.05	H_0 ditolak dan H_a diterima

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Untuk variabel respon, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.184 lebih besar dari nilai t_{tabel} (0,098) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain respon petugas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.4.3 Pengaruh Empati Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data uji regresi linier berganda, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. 27 Pengujian Empati (X3) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

t_{hitung}	$t_{tabel}; \alpha 0,05$	Kondisi	Kesimpulan
5.809 (Sig. .000)	0.098	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.809 > 0.098) Sig. < α 0.000 < 0.05	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Untuk variabel empati, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,809 lebih besar dari nilai t_{tabel} (0,098) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain empati petugas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.4.4 Pengaruh antara Reliabilitas, Respon, dan Empati Petugas Secara Bersama-sama Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Untuk menguji pengaruh bersama-sama, maka digunakan Uji F. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. 28 Anova

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5250.846	3	1750.282	69.522	.000 ^b
Residual	9894.182	393	25.176		
Total	15145.028	396			

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Untuk pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} (69,522) $> F_{tabel}$ (2,60) dan nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti reliabilitas, respon, dan empati petugas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Tabel 4. 29 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.342	5.01757

Sumber : Hasil Penghitungan Aplikasi SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil R Square sebesar 0.347. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 34,7%.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Reliabilitas Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} -1.322 lebih kecil dari nilai t_{tabel} (0,098) atau dengan kata lain $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan hasil signifikansi yang diperoleh sebesar 0,895 lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Variabel reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak, atau dengan kata lain reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Hasil penelitian yang menyimpulkan reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, mempunyai

kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Misi, H.L, (2021) tentang pengaruh keandalan, daya tanggap, dan jaminan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan hasil variabel keandalan dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sedangkan variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Reliabilitas atau keandalan petugas dalam memberikan layanan paspor merupakan faktor yang sangat krusial dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. Reliabilitas mencerminkan konsistensi petugas dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Reliabilitas memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan karena masyarakat sangat bergantung dengan kepastian prosedur yang jelas dan akurat.

Deming (1986) menyampaikan teori Total Quality Management (TQM Theory). Dalam teori ini keandalan mencakup konsistensi proses pelayanan untuk memenuhi standar kualitas. Reliabilitas diukur berdasarkan kemampuan sistem untuk memberikan hasil yang seragam dan memuaskan pelanggan. Pada prinsipnya perbaikan berkelanjutan dan pengendalian kualitas adalah langkah utama untuk memastikan keandalan layanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, artinya semakin tinggi reliabilitas yang dirasakan oleh pemohon, justru kualitas layanan yang pemohon rasakan menurun. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah reliabilitas yang pemohon rasakan, kualitas layanan dianggap meningkat. Hal ini merupakan hasil yang bertentangan dengan harapan. Karena dalam teori kualitas layanan, reliabilitas yang terdiri dari keakuratan, kelengkapan, konsistensi, dan keprofesionalan seharusnya berkontribusi positif terhadap kualitas layanan. Jika pengaruhnya negatif, beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain

harapan pemohon yang tidak terpenuhi. Pemohon mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi daripada yang dipenuhi. Jika layanan tidak melebihi ekspektasi mereka, maka akan menimbulkan kekecewaan dan menilai kualitas layanan secara keseluruhan lebih rendah. Selain itu kurangnya fleksibilitas dalam pelayanan seperti reliabilitas diterapkan secara ketat pemohon mungkin merasa bahwa layanan kurang bersifat fleksibel dan tidak menyesuaikan dengan kebutuhan khusus mereka, yang akhirnya membuat mereka menilai kualitas layanan secara negatif.

Upaya yang dapat dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah memberikan pemberitahuan berkala kepada pemohon terkait status pengurusan paspor pemohon. Hal ini dilakukan supaya pemohon merasa lebih percaya terhadap proses yang sedang berlangsung. Seksi pelayanan paspor perlu melakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengevaluasi kesesuaian prosedur dengan praktik di lapangan, juga penguatan budaya pelayanan prima dengan menanamkan nilai keandalan dan tanggung jawab dalam melayani Masyarakat.

4.5.2 Pengaruh Respon Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Respon berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan dengan nilai thitung 5,184 lebih besar dari nilai ttabel (0,098) atau dengan kata lain thitung > ttabel, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Variabel respon secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain respon berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia, dkk, (2020) tentang pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan Bumdes dengan hasil terdapat pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Respon petugas merupakan faktor lain yang berkontribusi terhadap kualitas layanan paspor. Respon mencerminkan sejauh mana petugas dapat merespon permintaan, pertanyaan atau keluhan pemohon dengan cepat dan efektif. Tanggapan petugas dalam memberikan solusi menjadi aspek yang sangat dihargai oleh pemohon.

Dalam konteks daya tanggap konfirmasi positif terjadi jika pelayanan yang diberikan cepat dan sesuai harapan. Hal ini sejalan dengan teori equity (keadilan) oleh Adams (1963) yang menyatakan bahwa ada dua bentuk keadilan, yaitu keadilan distributif yang menfokuskan pada respon yang berorientasi pada keadilan pada hasil akhir dan keadilan prosedural yang berorientasi pada keadilan aturan dan prosedur dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat respon petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan pemohon, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan. Begitu pula sebaliknya, jika tingkat respon petugas rendah, maka akan menurunkan tingkat kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan terkait respon, upaya-upaya yang dapat dilakukan diantaranya dengan cara menetapkan target waktu untuk menanggapi pertanyaan pemohon di loket, media sosial, atau *call center*. Selain itu juga perlu dilakukan pelatihan keterampilan komunikasi petugas supaya petugas dapat merespon dengan cepat dan tetap memberikan informasi yang jelas kepada pemohon serta mengidentifikasi area layanan yang masih memerlukan peningkatan layanan dari segi responsivitas.

4.5.3 Pengaruh Empati Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Empati berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan dengan nilai thitung 5,809 lebih besar dari nilai ttabel (0,098) atau dengan kata lain thitung > ttabel, sedangkan hasil signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Variabel empati secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain empati berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliana dan Sukaris, (2022) tentang analisis kualitas layanan pada CV. Singoyudho Nusantara dengan hasil telah menerapkan kualitas layanan berupa *reliability*, bukti fisik, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Empati petugas juga merupakan aspek penting yang turut menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan paspor. Empati mencerminkan sejauh mana petugas dapat memahami dan merespon kebutuhan serta kondisi individu pemohon dengan sikap yang ramah dan penuh perhatian. Empati dalam pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan baik antara petugas dan masyarakat serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan profesional.

Teori empati atau *humanistic theory* yang dikemukakan oleh Carl Rogers (1950) menyatakan manusia memiliki kepribadian dan sosial. Dalam konteks pelayanan, empati membantu petugas pelayanan memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, sehingga dapat memberikan solusi yang relevan dan personal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pemohon, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan terkait empati, upaya yang dapat dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung antara lain pemberian pelatihan *soft skills* berupa kecerdasan emosional, kesabaran, dan kemampuan menghadapi situasi yang sensitif dengan bijaksana. Mendorong budaya kerja yang mengutamakan kepedulian seperti membangun kesadaran bahwa setiap pemohon memiliki kebutuhan dan ekspektasi yang berbeda, juga pemberian penghargaan kepada petugas yang menunjukkan tingkat empati tinggi sebagai bentuk apresiasi atas pelayanan yang baik.

4.5.4 Pengaruh antara Reliabilitas, Respon, dan Empati Petugas Secara Bersama-sama Terhadap Kualitas Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Pengujian reliabilitas, respon, dan empati petugas diperoleh nilai hitung $F_{hitung} (69,522) > F_{tabel} (2,60)$ dan nilai signifikansi $(Sig .000) < \alpha (0,05)$, sehingga H_0 ditolak H_a diterima yang berarti reliabilitas, respon, dan empati petugas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Pengaruh antara reliabilitas, respon, dan empati petugas secara bersama-sama terhadap kualitas layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung menunjukkan bahwa ketiga variabel ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman layanan yang berkualitas bagi pemohon paspor. Ketika ketiga aspek ini berfungsi secara optimal maka berkontribusi dalam meningkatkan citra positif institusi dan menciptakan layanan publik yang efisien serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1988) yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan (*expected service*) dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Jika persepsi layanan lebih baik atau sama dengan harapan, maka layanan dianggap berkualitas. Model ini dikenal dengan SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik reliabilitas, respon, dan empati petugas secara bersama-sama maka akan semakin meningkatkan kualitas layanan. Begitu pula sebaliknya, jika reliabilitas, respon, empati petugas secara bersama-sama tidak baik, maka akan menurunkan tingkat kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.