

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan publik tersebut akan merambah ke berbagai segi kehidupan masyarakat di segala bidang. Tanpa disadari, masyarakat dalam hal ini keterlibatannya tidak dapat dipisahkan lagi dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik mungkin kepada masyarakat demi tercapainya tujuan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termaksud badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dalam pembuatan paspor merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi kepada masyarakat. Pelayanan tersebut harus berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Di kantor Imigrasi kelas II Tanjung Balai masih adanya pengaduan dan keluhan terkait dengan pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Seperti kejelasan alur prosedur dan persyaratan dokumen-dokumen yang harus dilengkapi pemohon, antrian yang lama dan panjang serta sistem jaringan yang terganggu.

Standarisasi pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standarisasi yaitu : dasar hukum,

persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, saran dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan jasa, harga, dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa.

Kepuasan masyarakat dalam penerimaan sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa terhadap suatu produk atau jasa setelah membandingkan hasil atau prestasi produk atau jasa yang dipikirkan terhadap pelayanan jasa yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan maka, itu artinya pelanggan puas.

Berikut data jumlah pelayanan dan jumlah pengaduan atas keluhan pelayanan dari masyarakat yang diterima oleh pihak CS (*Customer Service*) pada Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai. Data keluhan yang ada mulai dari bulan Januari – Desember tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data jumlah layanan dan keluhan masyarakat tahun 2021

| No | Bulan | Jumlah layanan | Jumlah Keluhan | Presentase |
|----|-----------|----------------|----------------|------------|
| 1 | Januari | 85 orang | 7 orang | 3,66% |
| 2 | Februari | 18 orang | 11 orang | 5,75% |
| 3 | Maret | 22 orang | 12 orang | 6,28% |
| 4 | April | 54 orang | 6 orang | 3,14% |
| 5 | Mei | 44 orang | 3 orang | 1,57% |
| 6 | Juni | 57 orang | 11 orang | 5,75% |
| 7 | Juli | 23 orang | 4 orang | 2,09% |
| 8 | Agustus | 42 orang | 14 orang | 7,32% |
| 9 | September | 67 orang | 18 orang | 9,24% |
| 10 | Oktober | 72 orang | 21 orang | 10,99% |
| 11 | November | 87 orang | 37 orang | 19,37% |
| 12 | Desember | 61 orang | 47 orang | 24,60% |

*Sumber : Bidang Customer Service Kantor Imigrasi Kelas II
Tanjung Balai*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai masih dikatakan kurang baik, terlihat dari jumlah keluhan dari bulan Juli sampai Desember yang mengalami peningkatan. Keluhan yang diadukan masyarakat kepada pihak *Customer Service (CS)* seperti sulitnya login ke sistem aplikasi yang ada, antrian yang lama dalam pengurusan permohonan paspor dan proses pengurusan paspor yang lama. Terkait dengan kepusan masyarakat pada pengurusan paspor, melalui observasi langsung dengan beberapa pemohon yang berada pada kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai, masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang ada pada Kantor tersebut. Salah satunya penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai dan keramahan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Kantor Imigrasi merupakan sebuah struktur bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia yang memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai memberikan pengurusan Elektronik-Paspor (*E-Paspor*) dan Paspor biasa dan juga memberikan pelayanan publik seperti layanan *Eazy Passport*. Ketersediaan sistem informasi yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai dapat memberikan informasi kepada pelanggan melalui website, agar pelanggan lebih fleksibel dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.

Sebagai media pemberi informasi, tampilan website yang menarik dijadikan salah satu tolak ukur bagi visitors dan *user* potensial untuk dinilai apakah website tersebut mempunyai kinerja yang bagus atau tidak. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas, ketika informasi yang disediakan merupakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, sebaliknya informasi menjadi tidak berkualitas ketika informasi yang diterima oleh masyarakat justru tidak tepat dan tidak menjawab apa yang menjadi pertanyaan masyarakat.

Pendaftaran pengurusan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai sudah menyediakan pendaftaran online melalui tautan <https://antrian.imigrasi.go.id> dan juga dapat mengakses melalui aplikasi *M-Paspor*. Aplikasi Mobile-Paspor (*M-Paspor*) merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Aplikasi ini siap diakses oleh masyarakat seluruh Indonesia pada acara puncak Hari Bhakti Imigrasi (HBI) ke-72.

Sistem online yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai adalah untuk memudahkan masyarakat dalam nomor antrian atau lebih mudahnya menjadwalkan dan membatasi kuota antrian paspor mengingat kita dapat ketahui pengajuan pengurusan paspor setiap harinya membeludak sampai terjadi antrian yang begitu terlihat kurang baik. Salah satu tujuan dari program tersebut adalah

mengurangi pengurusan paspor secara langsung dengan masalah yang terjadi yakni membeludaknya antrian setiap hari di kantor-kantor imigrasi dan unit layanan paspor sehingga masyarakat kesulitan untuk mendapatkan layanan pengurusan paspor secara baik, belum lagi maraknya calo yang tidak bertanggungjawab yang bekerja sama dengan oknum pemerintah untuk mengurus atau membantu tentu dengan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan administrasi yang berlaku.

Akan tetapi setelah sistem antrian online tersebut dibuat muncul lah kendala baru mulai dari kendala internal maupun eksternal masyarakat. Kendala internal tersebut yakni masih sulitnya login ataupun masuk dan mendaftar di website atau aplikasi kantor imigrasi, banyak juga yang sudah masuk dan berhasil mendaftar akan tetapi tidak mendapatkan email verifikasi dari pihak kantor imigrasi selain itu kendala lain yakni terbatasnya kuota kepengurusan paspor setiap harinya yang membuat antrian kian lama kian panjang tidak hanya itu aplikasi yang tersedia juga hanya terdapat dalam smartphone yang memiliki sistem operasi android saja. Kemudian kendala eksternal dari masyarakat yakni kurang pemahannya masyarakat terhadap penggunaan sistem pengurusan paspor online ini, terbatasnya golongan masyarakat yang hendak mengurus paspor akan tetapi tidak paham mendaftar nomer antrian secara online, banyaknya masyarakat yang membutuhkan paspor secara cepat atau tegesa gesa dalam waktu dekat sedangkan nomer antrian dan kuota telah melebihi kapasitas dan telah dijadwalkan jauh jauh hari.

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Berbagai aspek pelayanan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Indikasi hal ini ditandai dengan

berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Dalam proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai, masih terdapat beberapa keluhan masyarakat yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi tersebut. Melalui observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan para pemohon pembuatan paspor salah satu kendala atau keluhan yang di hadapi masyarakat adalah Seperti prosedur pelayanan yang kurang jelas, persyaratan yang tidak transparan, banyaknya berkas-berkas yang perlu di verifikasi, antrean yang panjang, sikap petugas yang kurang responsif serta sistem jaringan informasinya yang kadang terganggu dalam pelaksanaan pelayanannya.

Masyarakat dalam mengajukan permohonan pembuatan paspor masih merasa kesulitan dengan hal ini. Maka Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai dalam memberikan pelayanan publik belum sepenuhnya berorientasi pada asas-asas yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayananan public yang meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan kejangkauan, serta belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Kepmenpen Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Dari penjelasan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul tentang, **“ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

MASYARAKAT PADA PEMBUATAN PASPOR (Studi kasus Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap masyarakat pada pembuatan paspor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk pengembangan dan penerapan teori-teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan terutama yang

berhubungan dengan ruang lingkup masalah yang diteliti, yaitu bidang pemasaran jasa.

2. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas sisten dan kualiatas pelayanan dalam membuat paspor di Kantor Imigrasi Klass II Tanjung Balai.

3. Bagi perguruan tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan untuk referensi bagi mahasiswa yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan dan referensi bagi peneliti yang ingin meneliti terhadap penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Suatu sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem dapat terdiri dari sistem-sistem bagian (*subsystem*). Misalnya, sistem computer terdiri dari subsistem perangkat keras dan subsistem perangkat lunak. Masing-masing subsistem dapat terdiri dari subsistem yang lebih kecil lagi atau terdiri dari beberapa komponen. Subsistem perangkat keras (*hardware*) dapat terdiri dari alat masukan, alat pemroses, alat keluaran, dan simpanan luar. Subsistem saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem dapat tercapai. Sebuah sistem dapat berjalan dengan baik jika semua unsur subsistem nya lengkap, demikian pula sistem manajemen perusahaan jika semua unsur subsistem nya lengkap, maka sistem manajemen perusahaan akan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Menurut Ludwig, 2007 didalam Rochaety (2017:4) Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam satu lingkungan tertentu.. Sistem merupakan setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian bagian yang saling mempengaruhi). Menurut Gordon B. Davis dalam Zakiyudin (2011:1), Mendefinisikan sistem sebagai perangkat

unsur-unsur yang terdiri dari manusia, alat, konsep dan prosedur yang dihimpun menjadi satu untuk maksud dan tujuan bersama.

William A. Shorde (2005:122) dalam bukunya *Organization and Management* menyebutkan ada sekitar enam ciri sebuah sistem, yaitu

1. Perilaku berdasarkan tujuan tertentu
2. Keseluruhan
3. Keterbukaan
4. Terjadinya transportasi,
5. Terjadinya korelasi,
6. Memiliki mekanisme kontrol artinya terdapat kekuatan yang mempersatukan dan memepertahankan sistem yang bersangkutan.

Menurut Marimin et al (2016:18), sistem informasi merupakan suatu komponen yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan penyampaian informasi dalam perusahaan yang memproses input berupa sumber data, kemudian diproses dengan komponen *hardware*, *software* dan *brainware* dan menghasilkan informasi sebagai *output*.

2.1.2 Karakteristik Sistem

Menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin (2005: 3-5) karakteristik dari suatu sistem adalah sebagai berikut :

1. Komponenn sistem
Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa subsistem atau bagian dari sistem,
2. Batasan sistem
Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan dan menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut,

3. Lingkungan luar sistem

Lingkungan luar sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan juga merugikan,

4. Penghubung sistem

Penghubung sistem merupakan media yang menghubungkan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berinteraksi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan,

5. Masukan sistem

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem masukan dapat berupa masukan perawatan dan masukan sinyal. Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat berjalan. Sinyal input adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran dari sistem.

6. Keluaran sistem

Keluaran sistem adalah energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain,

7. Pengolahan sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran sistem

Suatu sistem mempunyai tujuan atau sasaran, kalau sistem tidak mempunyai sasaran maka sistem tidak akan ada. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya. Sasaran sangat berpengaruh pada masukan dan keluaran yang dihasilkan.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2007:12) kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari hardware dan software. Kualitas sistem didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya. Sehingga mereka akan lebih banyak waktu mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Kualitas sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem yaitu software, hardware, dan brainware yang memproses informasi menjadi sebuah output yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi (Mulyanto dalam Kuswara dan Kusmana 2017:18)

Ukuran kepuasan pemakai terhadap sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas informasi yang dimiliki berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem informasi.

2.1.4 Indikator Kualitas Sistem Informasi

Adapun indikator kualitas sistem menurut Jogiyanto (2007:13) yaitu:

1. Reliabilitas sistem (*Reliability*), mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan
2. Fleksibilitas (*Fleksibility*), sistem yang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah
3. Kecepatan akses (*Response time*), kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi yang diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon.

4. Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
5. Keamanan (*Security*), keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiannya dengan cara data tersimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data tersebut secara bebas.

2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Geoth dan Davis yang dikutip oleh Jiptono (2012:152) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Defenisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan hasil yang disampaikan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, client, tamu dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya yang dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Menurut Philip Kotler (2008:83) defenisi pelayanan adalah setiap

tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Bilson Simamora (2003:171) kata layanan lebih tepat dipakai dalam pemasaran sebab jika menggunakan kata tersebut perusahaan ditempatkan dalam posisi melayani sehingga harus peduli terhadap keinginan terhadap kebutuhan konsumen. Layanan juga merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produk layanan bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Parasuman dkk, yang dikutip oleh Muhammad Adam (2015:110) kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Berdasarkan pengertian diatas kualitas pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

2.1.6 Konsep kualitas pelayanan

Kualitas layanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampainnya untuk mengembangi harapan konsumen. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Bayhaqi Yuzza (2006:65) menyatakan harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa atau produk adalah *outcome-related*, *Process-related* dan *image-related*. Tiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi 6 unsur yakni :

1. *Professionanlisme and skill*

Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana konsumen menyadari bahwa perusahaan, sistem operasi dan unsur sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.

2. *Attitude and behavior*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*, dimana konsumen merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka spontan dan senang hati.

3. *Accesbility and flexibility*

Kriteria ini termasuk kedalam *process-related criteria*, dimana konsumen merasa bahwa pengusaha, lokasi, jam kerja karyawan dan operasionalnya dirancang dan dioperasionalkan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat melakukan akses mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan konsumen.

4. *Reability and trustworthiness*

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, dimana konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada perusahaan.

5. *Recovery*

Kriteria ini termasuk kedalam *process-related criteria*, dimana konsumen menyadari bahwa bila ada kesalahan maka perusahaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan masalah yang tepat.

6. *Reputation and credibility*

Kriteria ini merupakan *process-related criteria*, dimana konsumen meyakini bahwa operasi dari perusahaan dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

2.1.7 Indikator Kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan
3. Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*), Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*), Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.1.8 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Konsumen membentuk ekspektasi dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspektasi terlalu tinggi, maka konsumen akan kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspektasi yang ditawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka konsumen tidak akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.

Howard dan Shet Tjiptono (2005:349) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan dan

ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Oliver dalam Fandi Tjiptono (2008:24) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap surprise yang melekat pada pemerolehan produk dan atau pengalaman konsumsi, sedangkan Churchill (2002:36) kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2.1.9 Faktor-Faktor Kepuasan masyarakat

Dalam hal ini jelas sekali bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dari konsumen adalah apabila konsumen merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap sesuatu yang diinginkan. Menurut Irawan (2002:40) ada lima faktor utama pada kepuasan masyarakat yakni:

1. Kualitas Produk atau Jasa
Konsumen akan puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut, ternyata kualitasnya baik.
2. Harga
Konsumen yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena akan mendapatkan *value form money* yang tinggi. Komponen harga ini relative tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
Kualitas pelayanan ini tergantung pada system, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang peranan penting karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.
4. Faktor emosional

Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian kelompok orang-orang penting adalah merupakan emosional value yang mendasari kepuasan konsumen. Presepsi konsumen memegang peranan penting karena adanya nilai emosional yang diberikan brand tertentu.

5. Kemudahan Mendapatkan Produk atau Jasa

Pelanggan akan semakin puas relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanannya.

2.1.10 Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dengan keluhannya (Kepmn PAN No. 25 Tahun 2004).

Menurut PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayana public terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalm pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrative
2. Sistem mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya atau tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ditetapkan berdasarkan kepekatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi pelaksanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

2.1.11 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmn PAN No. 25 Tahun 2004 ada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yaitu Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu Persyaratan teknis dan administratif dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian ketrampilan yang dimiliki petugas
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaa pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat
9. Kesopanan petugas pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan.

2.1.12 Indikator kepuasan pelanggan

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101), ada beberapa atribut pembentuk kepuasan pelanggan yaitu:

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk

Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan panduan dalam suatu penelitian, sebagai pembanding penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel dibawah :

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------------|---|--|---|
| 1 | Tita Talitha, Adi Prasetya | Analisis kualitas pelayanan penggunaan sistem paspor terpadu berbasis biometric terhadap kepuasan user (Studi kasus dinas Imigrasi kota Semarang) | Uji Validitas dan Reliabilitas, Autokorelasi dan Uji Hipotesis | Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel kualitas pelayanan yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan emphaty (X5), berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan user SPTBB di Dinas Imigrasi Kota Semarang dengan sig. $0.000 < 0.05$. Hal ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan sistem |

| | | | | |
|---|-------------------------|---|--|--|
| | | | | informasi SPTBB yang diberikan oleh departemen sistem informasi SPTBB Dinas Imigrasi Pusat, maka akan semakin tinggi pula kepuasan user sistem informasi SPTBB |
| 2 | Safrizal Nugraha (2012) | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembuatan paspor di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru menurut teori SERVQUAL | Uji Validitas dan Reaalibilitas, Analisa Deskriptif, Analisis Kuantitatif, dan Analisis Korelasi | Jaminan pelayanan yang meliputi jaminan kepastian pembuatan paspor, harga pembuatan paspor, informasi yang disampaikan oleh petugas, prosedur sebagai pemohon, serta jaminan pembuatan paspor merupakan dimensi yang paling mempengaruhi faktor kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai koefisien Beta. Nilai beta terbesar menunjukkan bahwa variable bebas (X) tersebut memiliki pengaruh yang dominan terhadap variable terikat (Y). kelima nilai beta tersebut adalah X3 assurance (0,385), X2 reliability (0,295), X1 tangability (0,292), X4 responsiveness (0,050) dan empathy (-0,058) |

| | | | | |
|---|---------------------|---|--|---|
| 3 | Nurul Fathya (2018) | Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Enterprise Resource Planning (Studi Empiris Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Cab. Tanjung Morawa Medan) | Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, Koefisien Determinasi, Uji Parsial (T), Dan Uji Simultan (F). | Secara parsial, Kualitas Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. Hal ini dilihat dari kemudahan sistem untuk dipelajari oleh orang yang pertama kali menggunakan mudah untuk dipahami dan kecanggihan sistem tersebut membuat pengguna mampu menggunakannya dengan baik dan juga mampu meningkatkan produktivitas kinerja. Hal ini memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi. |
|---|---------------------|---|--|---|

Sumber : diolah oleh peneliti

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu alat yang digunakan peneliti untuk menentukan arah penelitian. Menurut Uma Sekaran dan Sugiyono (2011, 60) kerangka berfikir dapat ditafsirkan sebagai model konseptual untuk bagaimana teori berbagai hubungan dengan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah penting. Dalam hal ini dapat disimpulkan sipeneliti bahwa diperlukan suatu konsep yang diolah oleh peneliti dengan tujuan untuk mendapati data sementara sebelum melakukan pengolahan berdasarkan data sebenarnya.

1. Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor

Kualitas sistem informasi berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Apabila kualitas sistem pada sistem informasi tidak memadai, maka sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Untuk melihat bagaimana kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen, kualitas sistem harus diukur. Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Pada penelitian Igor Balaban et al (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor

Kualitas pelayanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembangan sistem informasi mengalami masalah. Apabila kualitas layanan yang diberikan dengan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap penggunaan sistem dalam pembuatan paspor tersebut. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator pengukuran kualitas pelayanan.

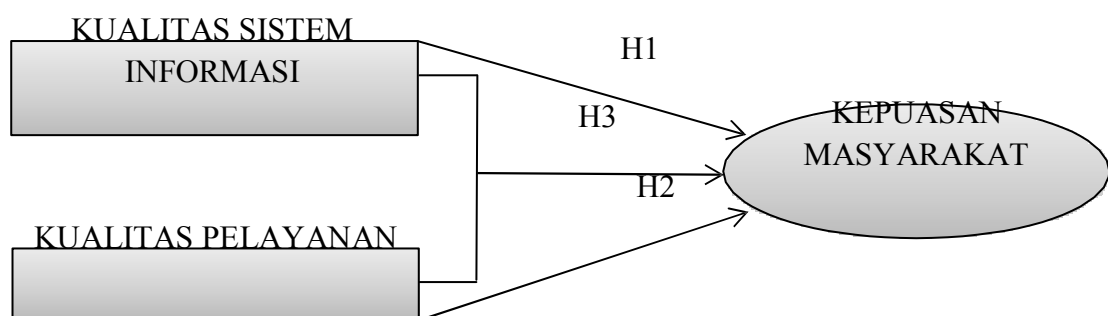
Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pada penelitian Ibrahim Almarashdeh (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor

Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ujaran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan

Booms dalam Tjiptono 2012 : 157). Artinya pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan. Penggunaan sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi. Kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor.

Dari penjelasan kerangka pemikiran diatas, dapat dibuat paradigma penelitian untuk menggambarkan penelitian ini, berikut gambar pemikiran peneliti:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Peneliti

2.4 Hipotesis

Menurut Dantes (2012:164) Hipotesis yakni merupakan praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data yang diperoleh dengan melalui penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 96), hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori, hipotesis merupakan

jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis disusun dan di uji untuk menunjukkan benar atau salah dengan cara terbatas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya. Dengan demikian dari pengertian para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban yang sifatnya sementara dan segera diolah menjadi data yang benar dan memiliki fakta tertentu, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan teknik kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:55), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hubungan kasual merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen). Penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik.

Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pembuatan paspor.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai yang beralamat di Jln. Jenderal Sudirman Km. 4,5 Sijambi, Kota Tanjung Balai. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh jumlah dari subjek yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Misalnya seribu orang dikatakan sebagai populasi karena terkait dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2016:135) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda dan seterusnya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kota Tanjung Balai yang menerima pelayanan dalam pengurusan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Klas II Tanjung Balai.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:109), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi yang memiliki ciri dan karakteristik yang sama. Pada penelitian ini jumlah populasi sebanyak 588 orang masyarakat periode 2021 di Tanjung Balai yang sudah melakukan pengurusan pembuatan paspor. Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan maka peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\text{Sehingga } n = 588 / (1 + (588 \times 0,1^2))$$

$$= 85,46 = 85 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin diatas maka sampel yang digunakan adalah sebanyak 85 orang responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81) pengertian teknik sampling adalah sebagai berikut, Teknik sampling merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti.

Adapun kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Masyarakat yang menggunakan sistem informasi dan pelayanan terhadap pengurusan permohonan paspor
2. Masyarakat yang berumur mulai dari 18-60 tahun

3.4 Jenis Data Penelitian

3.4.1 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data-data, buku-buku, media elektronik, jurnal-jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti. Sumber data yang diperoleh dari website kantor imigrasi itu sendiri adalah imigrasi.tanjungbalai@gmail.com.

3.4.2 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara langsung, hasil survey dan kuesioner responden.

3.5 Teknik pengumpulan data Data

Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan beberapa metode adalah sebagai berikut :

1. Metode observasi (pengamatan)

Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.

Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan secara langsung terhadap lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tanjung Balai. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk memperoleh data proses berjalannya pengisian kuesioner (angket).

2. Metode angket (kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden. Dan bentuk angketnya adalah angket tertutup yaitu angket yang soal-soalnya menggunakan teknik pilihan ganda atau sudah ada pilihan jawaban, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang dikehendaki.

Teknik angket digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen mengenai kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dalam hal pembuatan atau pengurusan paspor. Pada pelaksanaan penelitian masyarakat yang mengurus paspor diarahkan untuk mengisi angket tersebut berdasarkan pelayanan yang dialami masyarakat. Data yang diperoleh dari angket adalah skor kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor.

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2012:86) skala likert adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Skala Likert

| Keterangan | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

3.6 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38), pengertian defenisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang

mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian defenisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

| Variabel | Defenisi operasional | Indikator | skala |
|--------------------------------|--|---------------------|--------------|
| Kualitas sistem informasi (X1) | Kualitas sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem yaitu software, hardware, dan brainware yang memproses informasi menjadi sebuah output yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi (Mulyanto dalam Kuswara dan Kusmana 2017:18) | Reliabilitas sistem | Skala likert |
| | | Fleksibilitas | |
| | | Kecepatan Akses | |
| | | Kemudahan Pengguna | |
| | | Kemanan | |
| | | | |
| | Menurut Parasuman dkk, yang dikutip oleh Muhammad Adam (2015:110) kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini | Keandalan | Skala |
| | | Ketanggapan | |
| | | Jaminan | |
| | | Empati | |
| | | Berwujud | |

| | | | |
|-------------------------|--|--|--------------|
| Kualitas pelayanan (X2) | merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. | | likert |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Howard dan Shet Tjiptono (2005:349) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan dan ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan | Kesesuaian harapan Minat berkunjung kembali Kesediaan merekomendasikan | Skala Likert |

Sumber : diolah peneliti

3.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat dapat mengukur yang hendak kita ukur. Keputusan pengujian validitas responden ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$)

Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$)

2. Uji Reliabilitas

Menurut reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik atau dikatakan reliable apabila nilai Alpha lebih besar dari 0,5. Keputusan dalam pengujian reliabilitas item instrument adalah sebagai berikut :

Jika koefisien interval seluruh $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka kuesioner dinyatakan reliable,

Jika koefisien interval seluruh item $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka kuesioner dinyatakan tidak reliable.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah yang memiliki data yang terdistribusi normal. Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov smirnov dengan melihat nilai Asymp.Sig. > 0,05.

Hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut:

H_0 = data residual tidak berdistribusi normal (Asym.Sig > 0,05)

H_a = data residual berdistribusi normal (Asym.Sig < 0,05).

3.8.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat penyimpangan asumsi klasik Heterokedastisitas yang berupa ketidaksamaan varian dari residual pengamatan pada model regresi. Apabila residual pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas atau yang tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan menggunakan uji Glejser serta melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen. Dasar analisis heterokedastisitas sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ dan ada pola tertentu seperti titik yang teratur bergelombang, melebar, menyempit maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ dan tidak ada pola tertentu serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat kolerasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak kolerasi diantara variabel bebas. Deteksi multikolinearitas dengan melihat *tolerance* atau lawannya VIF. Nilai *tolerance* rendah dengan nilai VIF tinggi ($VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai yang umum dipakai adalah Nilai VIF < 10 dan *Tolerance* $> 0,10$.

3.9.1 Analisis Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:21) metode analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

1. Deskripsi Responden

Analisis deskriptif responden yaitu mendeskriptifkan responden ke dalam beberapa karakteristik. Karakteristik responden pada penelitian ini terbagi 5 karakter yaitu: 1.Usia , 2.Status, 3. Perguruan tinggi , 4.Jenis kelamin.

2. Deskripsi variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang akan diteliti. Variabel tersebut terdiri dari dua variabel terikat (X) dan satu variabel Bebas (Y). variabel tersebut terdiri dari kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

3.9.2 Uji Parsial (t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut :

1. H_0 : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. H_1 : Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.9.3 Uji Simultan (F)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat didalam model secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi analisis kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembuatan paspor secara simultan dan parsial.

Uji F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan Ftabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

1. H_0 : Secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. H_1 : Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Jika terjadi penerimaan H_0 , maka dapat diartikan tidak berpengaruh signifikan model regresi berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq (R^2) \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya presentase sumbangan X terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap pengaruh variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.