

The Effect Of Service Quality And Image Of The Medan Class I Special Immigration Office On Consumer Satisfaction With Electronic Passports

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Terhadap Kepuasan Konsumen Paspur Elektronik

¹⁾ Putri Afriani br. Pardede; ²⁾ Elfitra Desy Surya ³⁾ Dewi Nurmasari Pane

^{1,2,3)} Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹ pardedeputri79@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [09 Juli 2026]

Revised [25 Oktober 2026]

Accepted [30 Oktober 2026]

KEYWORDS

Service Quality, Image, Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap minat beli Rengginang Zaennissa Snack Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 72 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pembagian kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistik yakni dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS Versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji-t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 94,012 lebih besar daripada t_{tabel} 1,99 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian, H_2 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat beli konsumen. Nilai t_{hitung} sebesar 42,462 lebih besar daripada t_{tabel} 1,99 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian, H_2 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat beli konsumen. Nilai F_{hitung} adalah 10127,477 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai F_{hitung} 10127,477 lebih besar dari F_{tabel} 3,13, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat beli.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of price and product quality on purchasing interest in Rengginang Zaennissa Snack Medan. This research used quantitative methods involving 72 respondents. Data collection was carried out using questionnaire distribution. The data obtained were analyzed using statistical formulas, namely using the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and multiple linear regression analysis with the SPSS Version 23.0 program. The results of this research show that the results of this study indicate that the t-test results obtained a calculated t value of 94.012 greater than ttable 1.99 with a significance level of 0.000. Thus, H_2 is accepted and H_0 is rejected, which means that price has a positive and partially significant influence on consumer purchasing interest. The calculated t value of 42.462 is greater than ttable 1.99 with a significance level of 0.000. Thus, H_2 is accepted and H_0 is rejected, which means that product quality has a positive and partially significant influence on consumer purchasing interest. The calculated F value is 10127.477 with a significance level of 0.000. Because the calculated F value of 10127.477 is greater than Ftable 3.13, it can be concluded that simultaneously the product quality and price variables have a significant influence on the dependent variable, namely purchasing interest.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam pelayanan publik beberapa tahun terakhir telah mendorong instansi pemerintah, termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi, untuk meningkatkan mutu layanan agar selaras dengan tuntutan masyarakat modern. Salah satu layanan utama yang diberikan oleh kantor imigrasi adalah penerbitan paspor elektronik, yang menjadi dokumen identitas wajib bagi warga negara untuk melakukan perjalanan internasional. Di Indonesia, setiap warga negara berhak memperoleh paspor, dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan bertugas menangani proses penerbitan paspor elektronik bagi masyarakat di wilayah Sumatera Utara dan sekitarnya. Namun, keberhasilan layanan ini tidak hanya tergantung pada prosedur administrasi, tetapi juga pada aspek seperti mutu layanan dan persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2024).

Kualitas layanan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks layanan publik seperti yang disediakan Kantor Imigrasi, mutu layanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga melibatkan dimensi sosial dan emosional yang memengaruhi pengalaman pengguna. Tjiptono dan Chandra (2021) mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan pengguna melalui kinerja yang konsisten, ramah, akurat, dan responsif. Pada layanan imigrasi, kualitas tersebut tercermin

dalam kejelasan prosedur, kelancaran alur pendaftaran, serta ketepatan waktu penerbitan paspor elektronik. Penelitian Sari dan Rahmawati (2022) juga menguatkan bahwa layanan digital yang terstruktur dengan baik mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu instansi yang mengimplementasikan sistem digital dalam pengurusan e-paspor, seperti antrean online dan pemeriksaan biometrik. Efektivitas pelayanan dapat terlihat dari ketepatan penerbitan dokumen, respons petugas dalam menangani pertanyaan, serta kemampuan staf menjaga ketelitian data. Layanan paspor elektronik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Khusus Medan, kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai kemampuan instansi untuk menyediakan proses yang efisien, mulai dari pendaftaran online hingga pengambilan dokumen. Misalnya, tangibles tercermin dalam ketersediaan sistem antrean digital dan ruang tunggu yang nyaman, sementara reliability melibatkan ketepatan waktu penerbitan paspor tanpa kesalahan data.

Responsiveness bisa dilihat dari bagaimana petugas menangani pertanyaan pemohon secara cepat, assurance dari profesionalisme staf yang menghindari korupsi atau kesalahan, dan empathy dari pendekatan yang memahami kebutuhan pemohon yang mungkin berasal dari latar belakang sosial ekonomi yang beragam. Penjelasan ini penting karena kualitas layanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan, seperti yang sering dilaporkan dalam survei publik di Indonesia, di mana antrean panjang dan informasi yang kurang jelas menjadi masalah umum (KemenPANRB, 2020).

Dalam pengelolaan layanan imigrasi, citra instansi terbentuk dari berbagai aspek, seperti sikap petugas, ketertiban proses pelayanan, serta kenyamanan fasilitas. Jika masyarakat menilai bahwa sebuah kantor imigrasi memberikan pelayanan cepat, ramah, dan profesional, maka citra positif akan menguat. Widyarningsih (2021) menegaskan bahwa citra positif mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat bahkan ketika masih terdapat beberapa keterbatasan teknis dalam pelayanan.

Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Khusus Medan, citra lembaga dapat dijelaskan sebagai bagaimana masyarakat memandang kantor tersebut sebagai instansi yang modern, efisien, dan ramah. Pratama dan Nugroho (2022) menemukan bahwa citra lembaga pemerintah sangat dipengaruhi oleh integritas petugas, transparansi prosedur, dan inovasi layanan yang diterapkan. Citra yang baik akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat, sehingga mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas.

Hubungan antara kualitas layanan, citra instansi, dan kepuasan pemohon telah ditegaskan oleh beberapa penelitian terbaru. Tjiptono dan Chandra (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor langsung yang memengaruhi kepuasan pengguna. Sementara itu, Pratama dan Nugroho (2022) menemukan bahwa citra instansi sering menjadi faktor perantara yang memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan citra harus berjalan seiring dengan perbaikan kualitas layanan.

Di Indonesia, survei KemenPANRB (2020) menemukan bahwa 70% kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah dipengaruhi oleh kualitas dan citra. Laporan KemenPANRB (2021) menyatakan bahwa instansi yang mengoptimalkan digitalisasi dan meningkatkan profesionalisme pegawai mengalami kenaikan signifikan dalam tingkat kepuasan publik. Dalam konteks imigrasi,

Direktorat Jenderal Imigrasi (2023) melaporkan bahwa layanan e-paspor berkontribusi terhadap kenaikan kepuasan pemohon, namun beberapa tantangan masih ditemukan, seperti volume pemohon yang tinggi dan keterbatasan fasilitas pelayanan yang masih saat ini menjadi tantangan.

LANDASAN TEORI

Kepuasan

Kepuasan ini tercermin dari persepsi masyarakat atas kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi dalam layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2022). Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pemohon dapat diartikan sebagai tingkat perasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berdasarkan pengalaman langsung selama proses pengurusan administrasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila persepsi pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dianggap baik namun jika persepsi pelanggan tidak sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap buruk. Baik dan buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Rio Sasongko & Penulis, 2021).

Citra Instansi

Citra instansi merupakan persepsi atau pandangan publik terhadap reputasi dan kredibilitas suatu lembaga. Citra positif pada instansi pemerintah seperti kantor imigrasi mencerminkan pelayanan yang profesional, ramah, cepat, serta bebas dari pungutan liar, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Sukmana, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini bersifat kuantitatif yang bersifat asosiatif. Menurut Sugiyono (2021), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel. Sampel dalam penelitian ini ada sebanyak 98 responden dan sampel penelitian sebanyak 98 orang. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pemohon paspor elektronik di Kantor Imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Teknik analisis data menggunakan teknik statistik dimana pengolahan data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS Versi 23.0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas

Untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan (angket) yang diberikan kepada responden benar-benar layak digunakan, maka perlu dilakukan proses uji validitas.

Tabel 2. Uji Validitas Data

Variabel	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Hasil
Pelayanan (X ₁)	X1.1	.313	0,16	Valid
	X1.2	.458		Valid
	X1.3	.594		Valid
	X1.4	.611		Valid
Instansi (X ₂)	X2.1	.545	0,16	Valid
	X2.2	.443		Valid
	X2.3	.605		Valid
	X2.4	.422		Valid

Variabel	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Hasil
Kepuasan (Y)	Y.1	.494	0,16	Valid
	Y.2	.590		Valid
	Y.3	.260		Valid
	Y.4	.497		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel hasil output SPSS di atas, nilai validitas ditunjukkan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*, yang menggambarkan besarnya korelasi antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total jawaban responden. Seluruh item pada variabel *brand*, fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasinya berada di atas 0,30.

Pengujian Reliabilitas

Pada penelitian ini, penentuan apakah angket yang digunakan bersifat reliabel dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sedangkan jika nilainya sama dengan atau di bawah 0,60 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Data

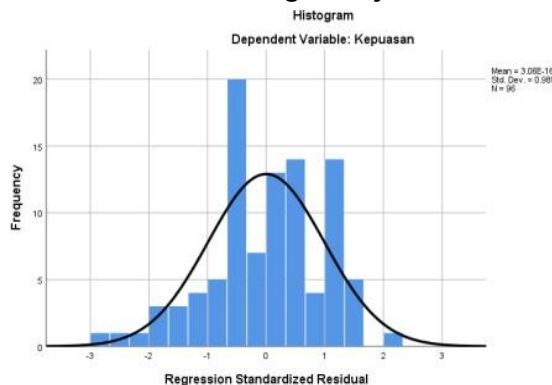
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Indikator Reliabilitas
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,704	4	0,60
Citra Instansi (X ₂)	0,714	4	0,60
Kepuasan (Y)	0,674	4	0,60

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan Tabel 3, hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel berada di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada variabel *brand*, fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen dapat dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat keandalan yang baik.

Pengujian Asumsi Klasik Uji Normalitas data

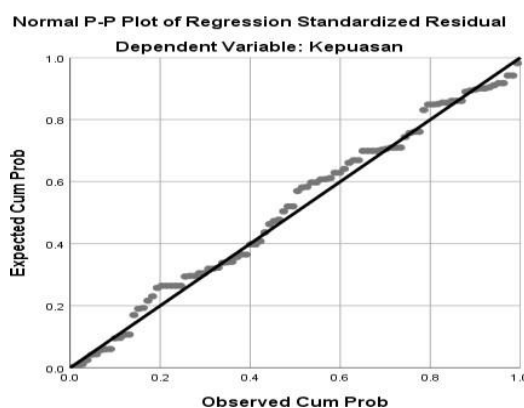
Gambar 1. Histogram Uji Normalitas



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan gambar tersebut, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini terlihat dari bentuk histogram yang menyerupai kurva lonceng dengan tingkat kecembungan yang seimbang di bagian tengah.

Gambar 2. PP Plot Uji Normalitas



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan gambar tersebut, hasil uji normalitas melalui PP Plot menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar mengikuti dan berada di sekitar garis diagonal. Hal ini mengindikasikan bahwa data memenuhi asumsi distribusi normal.

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.34768431
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.049
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Suatu model regresi dikatakan memenuhi syarat normalitas apabila nilai residual memiliki *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Pada hasil pengujian diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,091, yang berada di atas batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, data dalam penelitian ini dapat dinyatakan berdistribusi normal secara statistik dan layak digunakan dalam analisis.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas berdasarkan angket yang telah dibagikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0.768	1,302
	Citra Instansi	0.768	1,302

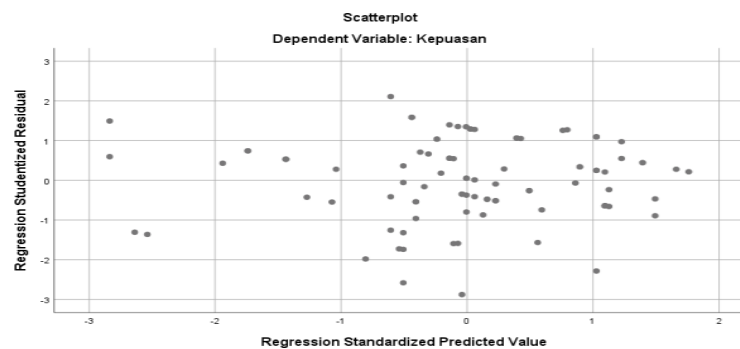
a. Dependent Variable: Minat Beli

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) seluruh variabel berada di bawah angka 10, selain itu, nilai *Tolerance* masing-masing variabel juga berada di atas 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas atau tidak terdapat hubungan yang sangat kuat antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Sementara itu, grafik *scatterplot* memperlihatkan pola titik yang menyebar secara acak. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas; dengan kata lain, variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki sifat homoskedastisitas.

Regresi Linier Berganda

Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 6. Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.425	1.304		5.696	0.000
	Kualitas Layanan	0.398	0.089	0.443	4.476	0.000
	Citra Instansi	0.139	0.091	0.152	1.530	0.129

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan Tabel 6 di atas maka persamaan linier berganda :

$$Y = 7,425 + 0,398X_1 + 0,139 X_2 + \varepsilon$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah:

- Nilai konstanta sebesar 7,425 menunjukkan tanda positif yang berarti bahwa jika kualitas layanan dan citra instansi bernilai nol, maka kepuasan sebesar 7,425 satuan.

- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,398 yang berarti bahwa jika variabel kualitas layanan meningkat satu satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,398 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel citra instansi menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,139 yang berarti bahwa jika variabel citra instansi meningkat satu satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,139 satuan.

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Tabel 7. Uji Parsial Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.425	1.304		5.696	0.000
	Kualitas Layanan	0.398	0.089	0.443	4.476	0.000
	Citra Instansi	0.139	0.091	0.152	1.530	0.129

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan Tabel 7, di atas dapat dilihat bahwa:

- Hasil pengujian untuk variabel kualitas layanan menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,478 > t-tabel sebesar 1,66 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, maka hipotesis H₁ diterima dan H₀ ditolak, artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan.
- Hasil pengujian untuk variabel citra instansi menunjukkan nilai t-hitung sebesar 1,530 < t-tabel sebesar 1,66 dengan nilai signifikan 0,129 > 0,05, maka hipotesis H₂ ditolak dan H₀ diterima, artinya citra instansi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji Simultan

Model		Sum of Squares	ANOVA ^a		Mean Square	F	Sig.
			df				
1	Regression	212.352	2		106.176	18.867	.000 ^b
	Residual	534.627	95		5.628		
	Total	746.980	97				

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant) Kualitas Layanan dan Citra Instansi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan hasil uji simultan yang disajikan pada tabel 4.18, dengan nilai F-hitung sebesar 18,867 > F-tabel sebesar 3,09 dan signifikan 0,000 < 0,05, maka hipotesis H₃ diterima dan H₀ ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan citra instansi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi kelas I khusus TPI Medan

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini terlihat dari uji hipotesis melalui uji t dengan nilai t-hitung sebesar 4,476 > t-tabel sebesar 1,66 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, maka hipotesis H₁ diterima dan H₀ ditolak, artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan.

Arah positif menunjukkan bahwa jika kualitas layanan ditingkatkan, maka kepuasan akan meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan menurun maka kepuasan juga akan menurun. Dengan kata lain ketika kualitas layanan dengan indikator kemampuan petugas memberikan layanan sesuai prosedur dengan tepat dan konsisten, kesediaan petugas membantu pemohon dan merespons setiap kebutuhan atau keluhan dengan cepat, perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi pemohon secara pribadi dan kualitas sarana, prasarana, penampilan petugas dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan maka berdampak pada kepuasan yang akan meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wiryani et al, 2025) dan (Bahri et al, 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pelayanan yang cepat, jelas, ramah, serta didukung oleh sistem dan fasilitas yang memadai mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pemohon. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor penting yang perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pemohon paspor elektronik.

Pengaruh Citra Instansi terhadap Kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi kelas I khusus TPI Medan

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa citra instansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini terlihat dari uji hipotesis melalui uji t dengan nilai t-hitung sebesar $1,530 < t\text{-tabel}$ sebesar 1,66 dengan nilai signifikan $0,129 > 0,05$, maka hipotesis H_2 ditolak dan H_0 diterima, artinya citra instansi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan.

Arah positif menunjukkan bahwa jika citra instansi ditingkatkan, maka kepuasan meningkat secara tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap citra atau reputasi instansi belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pemohon paspor elektronik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Dara et al, 2025) dan (Afriani, 2023) yang menunjukkan bahwa citra instansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan pemohon lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman langsung yang mereka rasakan selama proses pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, sikap petugas, serta kenyamanan fasilitas, dibandingkan dengan citra instansi secara umum. Dengan demikian, meskipun citra instansi tetap penting untuk membangun kepercayaan publik, peningkatan kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan lebih efektif dicapai melalui perbaikan kualitas layanan yang dirasakan secara langsung oleh pemohon.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Instansi terhadap Kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi kelas I khusus TPI Medan

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan dan citra instansi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan. Hal ini terlihat dari analisis regresi linear berganda melalui uji F yang bertanda positif dengan nilai F-hitung sebesar $18,867 > F\text{-tabel}$ sebesar 3,09 dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_3 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan citra instansi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan.

Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan kualitas pelayanan dan citra instansi akan menyebabkan meningkatnya kepuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh apakah kualitas pelayanan dan citra instansi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan telah terlaksana.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Hal ini terlihat dari uji hipotesis melalui uji t dengan nilai t-hitung sebesar $4,476 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,66 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_1 diterima dan H_0 ditolak
2. Citra Instansi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Hal ini terlihat dari uji hipotesis melalui uji t dengan nilai t-hitung sebesar $1,530 < t\text{-tabel}$ sebesar 1,66 dengan nilai signifikan $0,129 > 0,05$, maka hipotesis H_2 ditolak dan H_0 diterima
3. Kualitas Layanan dan Citra secara simultan Instansi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan pemohon paspor elektronik di Imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Hal ini terlihat dari analisis regresi linear berganda melalui uji F yang bertanda positif dengan nilai F-hitung sebesar $18,867 > F\text{-tabel}$ sebesar 3,09 dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_3 diterima dan H_0 ditolak

Saran

1. Pihak Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan profesionalisme petugas melalui pelatihan berkala, khususnya terkait sikap ramah, responsif, dan kemampuan komunikasi yang jelas kepada pemohon paspor elektronik. Mengingat kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat memengaruhi kepuasan pemohon, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap alur pelayanan paspor elektronik agar prosesnya semakin efisien, minim antrean, dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, sistem antrean online, serta peralatan pendukung lainnya perlu terus ditingkatkan dan dipelihara agar kenyamanan pemohon tetap terjaga selama proses permohonan paspor elektronik.

2. Meskipun citra instansi tidak berpengaruh signifikan secara parsial, citra instansi tetap perlu dijaga sebagai elemen pendukung kepercayaan publik. Upaya menjaga citra dapat dilakukan melalui transparansi informasi, kepatuhan terhadap SOP, serta pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Imigrasi disarankan untuk memperkuat komunikasi publik terkait prosedur, persyaratan, dan inovasi layanan paspor elektronik melalui media informasi resmi, sehingga persepsi masyarakat terhadap instansi menjadi lebih jelas dan positif. Peningkatan citra instansi sebaiknya dilakukan secara sejalan dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, citra yang terbentuk bukan hanya berdasarkan persepsi, tetapi juga didukung oleh pengalaman nyata pemohon dalam menerima pelayanan.
3. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, maupun kejelasan prosedur, agar kepuasan pemohon paspor elektronik dapat terus meningkat. Citra instansi sebaiknya dibangun dan diperkuat melalui pengalaman pelayanan yang nyata dan konsisten. Pelayanan yang profesional, transparan, dan sesuai SOP akan membentuk persepsi positif masyarakat terhadap instansi imigrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Desy, Elfitra, B. Mesra, and Muhammad Syahrin Asman. "Digital Marketing of Tourism Villages for Sustainable Visits." *International Conference Epicentrum of Economic Global Framework*. 2024.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022–2024). Laporan pelayanan publik dan statistik layanan paspor. Jakarta: Kemenkumham RI.
- Elfitra, D. S., & Nurafrina, S. (2025). Analysis Of Brand Relationship, Brand Personality, Brand Loyalty Through Brand Commitment On Products Bang Fish In Medan City. *World*, 25(1), 1437-1442.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardani, et al. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hasanah, N. (2021). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi publik.
- Hidayat, R., & Maulana, D. (2020). Pengaruh kualitas fasilitas layanan terhadap citra instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–158.
- Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Evaluasi kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di kantor Imigrasi.
- Kementerian PANRB. (2020–2021). Laporan indeks pelayanan publik. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Nugroho, A. (2021). Faktor-faktor pembentuk citra instansi pemerintah.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Pratama, A., & Nugroho, B. (2022). Citra instansi pemerintah dan pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat.
- Pratama, A., & Yuliani, S. (2021). Profesionalitas petugas dan kualitas layanan dokumen kependudukan. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(1), 33–47.
- Putri, S., & Santoso, D. (2023). Hubungan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di layanan publik.
- Rizal, Munawar, B. Mesra, and Elfitra Desy. "Analysis of Commercial Advertising on Purchase Decisions With Influencer as An Intervening Variable at PT. Nutrifood Indonesia Using a Qualitative Research Approach." *International Conference on Artificial Intelligence, Navigation, Engineering, and Aviation Technology*. Vol. 2. 2025.
- Rusiadi. (2014). Konsep dasar populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif: penerbit USU
- Sari, W., & Rahmawati, A. (2022). Pengaruh digitalisasi layanan publik terhadap persepsi kualitas layanan. Situs resmi: <https://menpan.go.id>
- Sukmana, O. (2020). Citra instansi publik dan kepercayaan masyarakat.
- Tjiptono, F., & Chandra, D. (2021). *Service, quality & satisfaction* (5th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tsamara, V., & Nugraha, H. (2021). Komunikasi petugas dan kepuasan pelayanan publik.
- Vici Pira Maulinda.pdf <https://share.google/bx42UrTKeZ0ge6nE8>
- Widyaningsih. (2021). Citra instansi dan persepsi layanan publik. *Jurnal komunikasi publik*.
- Wijayanti, N. (2022). Pengalaman pelayanan publik sebagai pembentuk citra organisasi pemerintah. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 14(3), 201–214.