

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografis Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi manusia Republik Indonesia Nomor 05-PR.07.04 Tahun 2002 tanggal 29 September 2002. Menempati bangunan gedung kantor seluas 1.047 m² berdiri diatas lahan 11.910 m² terletak di Jalan Raya Mastrip No. 45 Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, berjarak 13 km dari Kota Blitar dengan status tanah dan bangunan pinjam pakai 25 (dua puluh lima) tahun dari Pemerintah Kabupaten Blitar berdasarkan Surat Perjanjian Nomor 188/33/409.306/2004 dan W10.PL.01.10-371 tanggal 11 Januari 2004 antar Pemerintah Kabupaten Blitar dan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jawa Timur.

2. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Dasar Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI No. M.05.PR.07.04 Th. 2002 tanggal 25 April 2002 tentang Pembentukan 14 (empat belas) Kantor Imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Bukit Tinggi, Jakarta Utara, Sukabumi, Karawang, Tasikmalaya, Pematang, Wonosobo, Pati, Madiun, Blitar, Singaraja, Sumbawa Besar, Siak, dan Gorontalo. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah eks

Kabupaten Kediri, yang sebelumnya merupakan wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar meliputi 2 (dua) Kabupaten/Kota yang terdiri dari 48 (empat puluh delapan) kecamatan. Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah Kota Blitar, Kabupaten Blitar, Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kota Kediri, Kabupaten Kediri, dan Kabupaten Nganjuk.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM No. M.HH-03.05.01.01 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas III Pamekasan dan Kantor Imigrasi Kelas III Kediri wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menjadi Kota Blitar, Kabupaten Blitar, Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Trenggalek. Dan Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM No. M.HH-08.OT.01.02 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menjadi Kota Blitar, Kabupaten Blitar, Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari 44 (empat puluh empat) kecamatan.

Kota Blitar terdiri dari 3 kecamatan yaitu Kecamatan Kepanjenkidul, Kecamatan Sananwetan, dan Kecamatan Sukorejo. Kabupaten Blitar terdiri dari 22 kecamatan yaitu Kecamatan Bakung, Kecamatan Binangun, Kecamatan Doko, Kecamatan Gandusari, Kecamatan Garum, Kecamatan Kademangan, Kecamatan Kanigoro, Kecamatan Kesamben, Kecamatan Nglegok, Kecamatan Panggungrejo, Kecamatan Ponggok, Kecamatan Sanankulon,

Kecamatan Selopuro, Kecamatan Selorejo, Kecamatan Srengat, Kecamatan Sutojayan, Kecamatan Talun, Kecamatan Udanawu, Kecamatan Wlingi, Kecamatan Wonodadi, Kecamatan Wonotirto, dan Kecamatan Wates.

Kabupaten Tulungagung terdiri dari 19 kecamatan yaitu Kecamatan Bandung, Kecamatan Besuki, Kecamatan Boyolangu, Kecamatan Campurdarat, Kecamatan Gondang, Kecamatan Kalidawir, Kecamatan Karangrejo, Kecamatan Kauman, Kecamatan Kedungwaru, Kecamatan Ngantru, Kecamatan Ngunut, Kecamatan Pagerwojo, Kecamatan Pakel, Kecamatan Pucanglaban, Kecamatan Rejotangan, Kecamatan Sendang, Kecamatan Sumbergempol, Kecamatan Tanggung Gunung, dan Kecamatan Tulungagung.

3. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kantor imigrasi mempunyai visi dan misi, guna mempermudah pelaksanaan fungsi keimigrasian sebagai pelayanan keimigrasian, keamanan negara, penegakan hukum dan fasilitator pembangunan ekonomi.

Visi : “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”

Misi : “Melindungi Hak Asasi Manusia”

4. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Berdasarkan Peraturan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.14.PR.07.04 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik

Indonesia Nomor M.03.PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi maka Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Tugas Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di Bidang Keimigrasian di wilayah kerjanya.

b. Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kantor Imigrasi mempunyai fungsi yang dibagi menjadi beberapa bidang sebagai berikut:

1) Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga Kantor Imigrasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi melakukan urusan kepegawaian, keuangan, surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.

2) Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian

Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian mempunyai tugas melakukan kegiatan keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian di lingkungan kantor imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, seksi ini mempunyai

fungsi melakukan pemberian dokumen perjalanan, melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia dan melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

3) Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi ini mempunyai fungsi melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing serta melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

4) Seksi Informasi dan Sarana Informasi Komunikasi Keimigrasian

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan Sarana Komunikasi Keimigrasian di lingkungan kantor imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk

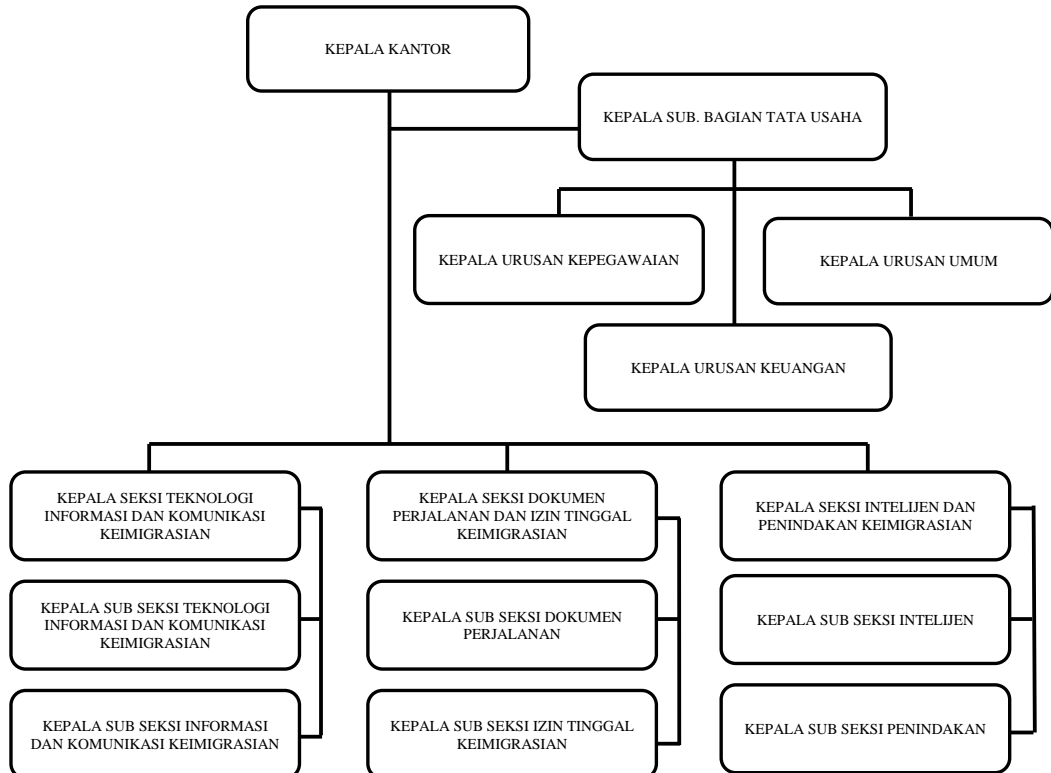
menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai fungsi melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian dan penyebarannya untuk penyelidikan keimigrasian serta melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

5. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Adapun struktur organisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar



Tabel 4.1**Daftar Nama Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar**

NO	NAMA
1	ANDHIKA PANDU KURNIAWAN
2	AKHMAD SYAHLAN
3	DIAN WIDYASTUTI
4	DENNY IRAWAN
5	MOCH. ANDRI BUDIMAN
6	ACHMAD SU'EB
7	SUDARSONO
8	MASTOHA
9	MINDA NATALINA NAPITUPULU
10	DEDIT SATRIA ADYGUNA
11	DONNY FEBRIANSYAH
12	DENDY WIBISONO TJAHYO UTOMO
13	HETTY ROSIDAH
14	PRIYO ERY WICAKSONO
15	ISA FAJARUDIN SHOFI
16	KARTIKA
17	BUDI SETIAWAN
18	MARS YULIYANTO
19	SUWIRJONO SUBROTO
20	JOKO SISWANDI
21	HARI WIDODO HARMAWAN
22	MUSTAR ASHARI
23	PUSPITA RATRI
24	NOVAN YUSTIANTO
25	NURMA MAHARLIKA
26	HERU MARFII
27	DIAN PRIYO SANTOSO
28	BETRIS YUNINGSIH
29	RIZKI FITRIYA
30	DYAN CANDRA IRIANTO
31	RIA WIDYANINGRUM
32	NOVITASARI WINDHIARTO

33	WARIH GONDO KISWORO
34	YUSTINA PONISIA
35	ADDI GUNTUR WIRAWAN
36	HERI NURCAHYO
37	AIDIN HAMDANA
38	WAHYU PRIMADANI
39	NELI PRISTANTI
40	ALDIAL BAYUGITARANI
41	BAYU CRISTI
42	RIDLO DWI SUSANTO
43	NIZAR REZA FACHRUDDIN
44	RAHADIANSYAH RESTU ESA
45	NADZAR BAGUS PRAKOSO
46	RISKA PINASTIKA PUSPITASARI
47	GALUH SANJAYA S.H.
48	ALFAN ARDIKARIUS
49	INDRAS RIANA NUR LUKMAN
50	AGOENG TIRTA RIYANDI
51	JOKO SUTEGO
52	LINGGA DWI YANDIKA DENI
53	LAILA MAGHFIROH
54	SEPTIAN AGIL
55	HUSNI MUBAROK
56	LUKI
57	ERNA
58	ABIB
59	SLAMET ROMDHON
60	GATOT
61	NINGSIH
62	HARI
63	ARDHA
64	MUJIB
65	LILIK
66	OKI
67	SULIH
68	MUH KAROM
69	MUHROJI
70	MUJIONO

B. Karakteristik Responden

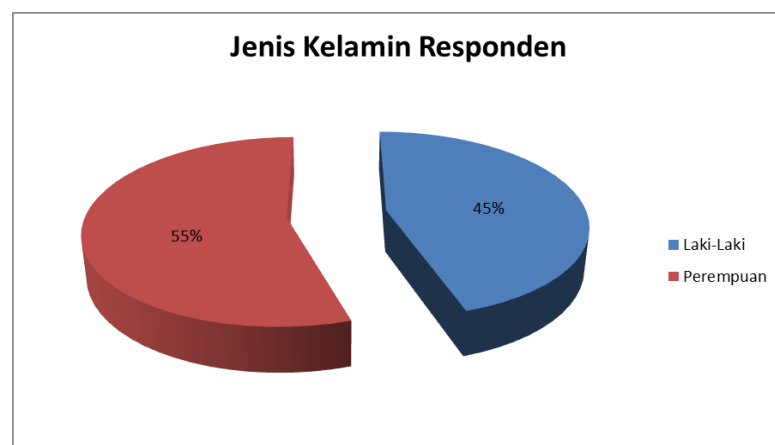
Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Kuesioner yang digunakan di dalam penelitian terdiri dari dua bagian. Bagian pertama yaitu identitas responden, dan bagian kedua yaitu pernyataan terkait variabel dependen dan variabel independen dalam penelitian. Pada bagian identitas responden terdiri dari beberapa penggolongan yang berkaitan dengan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Penggolongan ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian. Adapun karakteristik responden satu per satu dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2

Diagram Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer yang diolah

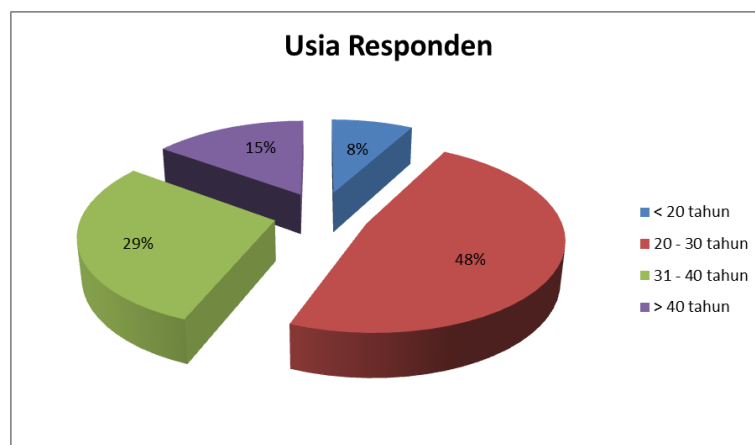
Gambar 4.2 adalah bentuk diagram yang menggambarkan jenis kelamin responden di dalam penelitian yang dilakukan. Dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa jenis kelamin untuk responden laki-laki memiliki prosentase sebesar 45%, sedangkan untuk responden perempuan memiliki prosentase sebesar 55%. Dari prosentase tersebut dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 45 orang dan responden perempuan berjumlah 55 orang, dimana total keseluruhan responden yang terlibat di dalam penelitian ini adalah sebesar 100 orang. Dari diagram tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemohon paspor untuk responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki dengan selisih sebesar 10 orang.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3

Diagram Usia Responden



Sumber: Data primer yang diolah

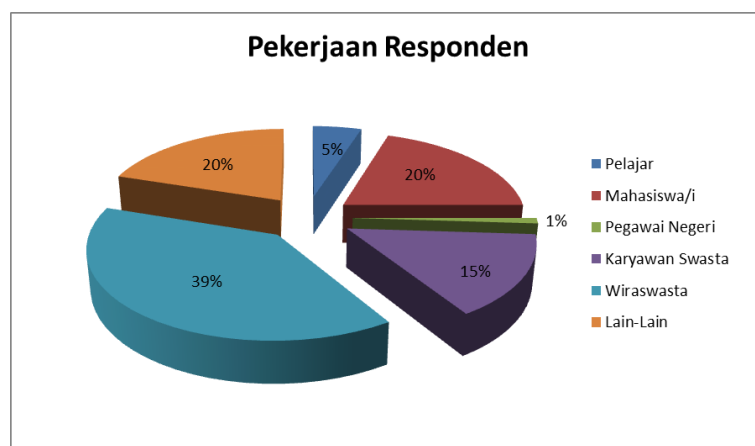
Gambar 4.3 adalah bentuk diagram yang menggambarkan usia responden di dalam penelitian yang dilakukan. Dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa responden yang berusia < 20 tahun memiliki prosentase sebesar 8% dengan jumlah 8 orang, responden yang berusia 20 – 30 tahun memiliki prosentase sebesar 48% dengan jumlah 48 orang, responden yang berusia 31 – 40 tahun memiliki prosentase sebesar 29% dengan jumlah 29 orang, dan responden yang berusia > 40 tahun memiliki prosentase sebesar 15% dengan jumlah 15 orang. Dari diagram tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar didominasi oleh responden yang berusia 20 – 30 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Diagram Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer yang diolah

Gambar 4.4 adalah bentuk diagram yang menggambarkan pekerjaan responden di dalam penelitian yang dilakukan. Dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar memiliki prosentase sebesar 5% dengan jumlah 5 orang, responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa/i memiliki prosentase sebesar 20% dengan jumlah 20 orang, responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri memiliki prosentase sebesar 1% dengan jumlah 1 orang, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta memiliki prosentase sebesar 15% dengan jumlah 15 orang, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta memiliki prosentase sebesar 39% dengan jumlah 39 orang, dan responden dengan pekerjaan yang tidak disebutkan (lain-lain) memiliki prosentase sebesar 20% dengan jumlah 20 orang. Dari diagram tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Di dalam penelitian ini, angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri dari 38 butir pernyataan yang kemudian dibagi menjadi 4 bagian sesuai dengan jumlah variabel yang digunakan. Variabel kualitas pelayanan islami (X1) terdiri dari 12 butir pernyataan, variabel disiplin kerja pegawai (X2) terdiri dari 8 butir pernyataan, variabel fasilitas (X3)

terdiri dari 12 butir pernyataan, dan variabel kepuasan masyarakat (Y) terdiri dari 6 butir pernyataan. Masing-masing variabel penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1)

Tabel 4.2

Kualitas Pelayanan Islami (X1)

No.	Jawaban	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Jumlah	%
1	SS	55	41	43	44	41	32	35	42	48	49	37	29	496	41,33 %
2	S	44	54	46	44	47	49	55	48	46	46	58	60	597	49,75 %
3	N	1	4	11	12	12	19	10	10	6	5	5	11	106	8,83 %
4	TS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,083 %
5	STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa ada 12 butir pernyataan terkait dengan variabel kualitas pelayanan islami (X1) yang terdiri dari 6 indikator yaitu kepatuhan syariah (*compliance*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), bentuk fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*) dimana masing-masing indikator terdiri dari 2 butir pernyataan.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa jumlah jawaban SS (sangat setuju) yang diberikan oleh responden sebanyak 496 atau sebesar 41,33%, untuk jumlah jawaban S (setuju) sebanyak 597 atau sebesar 49,75%, untuk jumlah jawaban N (netral) sebanyak 106 atau sebesar 8,83%, untuk jumlah jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 1

atau sebesar 0,083%, dan untuk jumlah jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 atau sebesar 0%. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan kualitas pelayanan islami yang diberikan dan diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Angka indeks digunakan untuk mengetahui seberapa besar persepsi masyarakat pemohon paspor terhadap variabel-variabel yang diteliti. Angka indeks untuk variabel kualitas pelayanan Islami (X1) adalah sebagai berikut:

$$X1.1 = \frac{(55x5)+(44x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 90,8$$

$$X1.2 = \frac{(41x5)+(54x4)+(4x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 87$$

$$X1.3 = \frac{(43x5)+(46x4)+(11x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,4$$

$$X1.4 = \frac{(44x5)+(44x4)+(12x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,4$$

$$X1.5 = \frac{(41x5)+(47x4)+(12x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 85,8$$

$$X1.6 = \frac{(32x5)+(49x4)+(19x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 82,6$$

$$X1.7 = \frac{(35x5)+(55x4)+(10x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 85$$

$$X1.8 = \frac{(42x5)+(48x4)+(10x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,4$$

$$X1.9 = \frac{(48x5)+(46x4)+(6x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 88,4$$

$$X1.10 = \frac{(49 \times 5) + (46 \times 4) + (5 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{5} = 88,8$$

$$X1.11 = \frac{(37 \times 5) + (58 \times 4) + (5 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{5} = 86,4$$

$$X1.12 = \frac{(29 \times 5) + (60 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{5} = 83,6$$

Nilai rata-rata indeks untuk semua indikator variabel kualitas pelayanan Islami adalah:

$$\text{Rata-Rata Indeks} = \frac{1037,6}{12} = 86,46$$

Dari hasil indeks diatas, dapat dilihat bahwa item pernyataan yang memiliki nilai indeks terbesar adalah item pernyataan nomor X1.1 dimana item ini berhubungan dengan indikator bukti fisik (*tangibles*) yang menyatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki pegawai yang berpenampilan rapi. Untuk indikator yang memiliki nilai indeks terbesar kedua adalah kepedulian (*emphaty*) terdapat pada item pernyataan nomor X1.10 yang menyatakan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar melayani dengan ramah dan sopan. Sedangkan untuk indikator kepatuhan syariah (*compliance*) terdapat pada item pernyataan nomor X1.11 dan X1.12 dan juga memiliki nilai indeks yang cukup baik yaitu 86,4 dan 83,6. Ini artinya kualitas pelayanan Islami di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah diterapkan dengan baik dan dapat memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

2. Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X2)

Tabel 4.3

Disiplin Kerja Pegawai (X2)

No.	Jawaban	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Jumlah	%
1	SS	19	22	28	25	37	27	28	27	213	26,6 %
2	S	48	54	49	39	54	54	55	55	408	51%
3	N	33	24	23	35	9	18	16	17	175	21,9 %
4	TS	0	0	0	1	0	1	1	1	4	0,5 %
5	STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa ada 8 butir pernyataan terkait dengan variabel disiplin kerja pegawai (X2) yang terdiri dari 4 indikator yaitu ketepatan waktu, penggunaan peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi, dan ketaatan terhadap aturan kantor dimana masing-masing indikator terdiri dari 2 butir pernyataan.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa jumlah jawaban SS (sangat setuju) yang diberikan oleh responden sebanyak 213 atau sebesar 26,6%, untuk jumlah jawaban S (setuju) sebanyak 408 atau sebesar 51%, untuk jumlah jawaban N (netral) sebanyak 175 atau sebesar 21,9%, untuk jumlah jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 4 atau sebesar 0,5%, dan untuk jumlah jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 atau sebesar 0%. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan

bahwa sebagian besar responden setuju dengan disiplin kerja pegawai yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Angka indeks untuk variabel disiplin kerja pegawai (X2) adalah sebagai berikut:

$$X2.1 = \frac{(19x5)+(48x4)+(33x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 77,2$$

$$X2.2 = \frac{(22x5)+(54x4)+(24x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 79,6$$

$$X2.3 = \frac{(28x5)+(49x4)+(23x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 81$$

$$X2.4 = \frac{(25x5)+(39x4)+(35x3)+(1x2)+(0x1)}{5} = 77,6$$

$$X2.5 = \frac{(37x5)+(54x4)+(9x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 83,8$$

$$X2.6 = \frac{(27x5)+(54x4)+(18x3)+(1x2)+(0x1)}{5} = 81,4$$

$$X2.7 = \frac{(28x5)+(55x4)+(16x3)+(1x2)+(0x1)}{5} = 82$$

$$X2.8 = \frac{(27x5)+(55x4)+(17x3)+(1x2)+(0x1)}{5} = 81,6$$

Nilai rata-rata indeks untuk semua indikator variabel disiplin kerja pegawai adalah:

$$\text{Rata-Rata Indeks} = \frac{644,2}{8} = 80,52$$

Dari hasil indeks diatas, dapat dilihat bahwa item pernyataan yang memiliki nilai indeks terbesar adalah item pernyataan nomor X2.5 dimana item ini berhubungan dengan indikator tanggungjawab

tinggi yang menyatakan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab. Untuk indikator yang memiliki nilai indeks terbesar kedua adalah ketaatan terhadap aturan kantor terdapat pada item pernyataan nomor X2.7 yang menyatakan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bekerja sesuai dengan aturan. Ini artinya disiplin kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah diterapkan dengan baik dan dapat memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

3. Variabel Fasilitas (X3)

Tabel 4.4
Fasilitas (X3)

No.	Jawaban	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	Jumlah	%
1	SS	33	34	53	53	45	32	32	44	38	36	42	38	480	40%
2	S	53	58	45	41	51	49	62	46	55	57	53	46	616	51,33%
3	N	9	7	2	6	4	16	6	10	7	5	5	16	93	7,75%
4	TS	4	1	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	10	0,833%
5	SS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0833%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa ada 12 butir pernyataan terkait dengan variabel fasilitas (X3) yang terdiri dari 6 indikator yaitu perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung dimana masing-masing indikator terdiri dari 2 butir pernyataan.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa jumlah jawaban SS (sangat setuju) yang diberikan oleh responden sebanyak 480 atau sebesar 40%, untuk jumlah jawaban S (setuju) sebanyak 616 atau sebesar 51,33%, untuk jumlah jawaban N (netral) sebanyak 93 atau sebesar 7,75%, untuk jumlah jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 10 atau sebesar 0,833%, dan untuk jumlah jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 atau sebesar 0,0833%. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan fasilitas yang diberikan dan disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Angka indeks untuk variabel fasilitas (X3) adalah sebagai berikut:

$$X3.1 = \frac{(33x5)+(53x4)+(9x3)+(4x2)+(1x1)}{5} = 82,6$$

$$X3.2 = \frac{(34x5)+(58x4)+(7x3)+(1x2)+(0x1)}{5} = 85$$

$$X3.3 = \frac{(53x5)+(45x4)+(2x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 90,2$$

$$X3.4 = \frac{(53x5)+(41x4)+(6x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 89,4$$

$$X3.5 = \frac{(45x5)+(51x4)+(4x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 88,2$$

$$X3.6 = \frac{(32x5)+(49x4)+(16x3)+(3x2)+(0x1)}{5} = 82$$

$$X3.7 = \frac{(32x5)+(62x4)+(6x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 85,2$$

$$X3.8 = \frac{(44x5)+(46x4)+(10x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,8$$

$$X3.9 = \frac{(38x5)+(55x4)+(7x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,2$$

$$X3.10 = \frac{(36x5)+(57x4)+(5x3)+(2x2)+(0x1)}{5} = 85,4$$

$$X3.11 = \frac{(42x5)+(53x4)+(5x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 87,4$$

$$X3.12 = \frac{(38x5)+(46x4)+(16x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 84,4$$

Nilai rata-rata indeks untuk semua indikator variabel fasilitas adalah:

$$\text{Rata-Rata Indeks} = \frac{1032,8}{12} = 86$$

Dari hasil indeks diatas, dapat dilihat bahwa item pernyataan yang memiliki nilai indeks terbesar adalah item pernyataan nomor X3.3 dimana item ini berhubungan dengan indikator perencanaan ruangan yang menyatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki ruang tunggu yang nyaman. Untuk indikator yang memiliki nilai indeks terbesar kedua masih perencanaan ruangan terdapat pada item pernyataan nomor X3.4 yang menyatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki ruang tunggu yang bersih dan indah. Ini artinya fasilitas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah baik dan dapat memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

4. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 4.5**Kepuasan Masyarakat (Y)**

No.	Jawaban	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Jumlah	%
1	SS	39	28	41	37	39	39	223	37,16 %
2	S	56	62	51	52	46	51	318	53%
3	N	5	10	8	11	15	10	59	9,83 %
4	TS	0	0	0	0	0	0	0	0%
5	STS	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa ada 6 butir pernyataan terkait dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) yang terdiri dari 3 indikator yaitu kesesuaian harapan, persepsi kinerja, dan penilaian pelanggan dimana masing-masing indikator terdiri dari 2 butir pernyataan.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa jumlah jawaban SS (sangat setuju) yang diberikan oleh responden sebanyak 223 atau sebesar 37,16%, untuk jumlah jawaban S (setuju) sebanyak 318 atau sebesar 53%, untuk jumlah jawaban N (netral) sebanyak 59 atau sebesar 9,83%, untuk jumlah jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 0 atau sebesar 0%, dan untuk jumlah jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 atau sebesar 0%. Dari penjelasan ini, dapat diambil kesimpulan yaitu sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa

selama mereka mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, mereka mendapatkan perlakuan yang baik dan memuaskan.

Angka indeks untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y.1 = \frac{(39x5)+(56x4)+(5x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,8$$

$$Y.2 = \frac{(28x5)+(62x4)+(10x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 83,6$$

$$Y.3 = \frac{(41x5)+(51x4)+(8x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 86,6$$

$$Y.4 = \frac{(37x5)+(52x4)+(11x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 85,2$$

$$Y.5 = \frac{(39x5)+(46x4)+(15x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 84,8$$

$$Y.6 = \frac{(39x5)+(51x4)+(10x3)+(0x2)+(0x1)}{5} = 85,8$$

Nilai rata-rata indeks untuk semua indikator variabel kepuasan masyarakat adalah:

$$\text{Rata-Rata Indeks} = \frac{512,8}{6} = 85,46$$

Dari hasil indeks diatas, dapat dilihat bahwa item pernyataan yang memiliki nilai indeks terbesar adalah item pernyataan nomor Y.1 dimana item ini berhubungan dengan indikator kesesuaian harapan yang menyatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk indikator yang memiliki nilai indeks terbesar kedua adalah persepsi kinerja terdapat

pada item pernyataan nomor Y.3 yang menyatakan bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan dalam proses pembuatan paspor. Ini artinya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah cukup baik dalam memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kebenaran atau kevalidan suatu instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya.¹²⁵ Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian maka dilakukan uji SPSS dengan cara membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel. Ada 38 butir pernyataan yang digunakan di dalam penelitian ini, yang terdiri dari 12 butir pernyataan untuk variabel X1, 8 butir pernyataan untuk variabel X2, 12 butir pernyataan untuk variabel X3, dan 6 butir pernyataan untuk variabel Y. Pada penelitian ini besarnya *degree of freedom* (df) dapat dihitung yaitu sebesar $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian. Maka diperoleh $df = 100 - 2 = 98$ dengan nilai alpha sebesar 5% atau 0.05 sehingga nilai r tabel yang di dapat adalah

¹²⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hlm. 96.

0,1966. Untuk hasil uji validitas pada setiap variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel
Kualitas Pelayanan Islami (X1)

Variabel	No. Item	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Islami (X1)	X1.1	0.692	0.1966	Valid
	X1.2	0.642	0.1966	Valid
	X1.3	0.780	0.1966	Valid
	X1.4	0.744	0.1966	Valid
	X1.5	0.755	0.1966	Valid
	X1.6	0.684	0.1966	Valid
	X1.7	0.794	0.1966	Valid
	X1.8	0.684	0.1966	Valid
	X1.9	0.713	0.1966	Valid
	X1.10	0.712	0.1966	Valid
	X1.11	0.752	0.1966	Valid
	X1.12	0.761	0.1966	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan islami (X1) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa 12 butir pernyataan yang digunakan pada variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 4.7**Hasil Uji Validitas Variabel****Disiplin Kerja Pegawai (X2)**

Variabel	No. Item	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Disiplin Kerja Pegawai (X2)	X2.1	0.821	0.1966	Valid
	X2.2	0.775	0.1966	Valid
	X2.3	0.813	0.1966	Valid
	X2.4	0.842	0.1966	Valid
	X2.5	0.812	0.1966	Valid
	X2.6	0.873	0.1966	Valid
	X2.7	0.840	0.1966	Valid
	X2.8	0.845	0.1966	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel disiplin kerja pegawai (X2) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa 8 butir pernyataan yang digunakan pada variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 4.8**Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X3)**

Variabel	No. Item	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X3)	X3.1	0.597	0.1966	Valid
	X3.2	0.727	0.1966	Valid
	X3.3	0.802	0.1966	Valid
	X3.4	0.769	0.1966	Valid
	X3.5	0.762	0.1966	Valid
	X3.6	0.749	0.1966	Valid
	X3.7	0.744	0.1966	Valid
	X3.8	0.718	0.1966	Valid

	X3.9	0.786	0.1966	Valid
	X3.10	0.722	0.1966	Valid
	X3.11	0.726	0.1966	Valid
	X3.12	0.727	0.1966	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel fasilitas (X3) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa 12 butir pernyataan yang digunakan pada variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel

Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	No. Item	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0.810	0.1966	Valid
	Y.2	0.779	0.1966	Valid
	Y.3	0.794	0.1966	Valid
	Y.4	0.844	0.1966	Valid
	Y.5	0.767	0.1966	Valid
	Y.6	0.799	0.1966	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Dari tabel 4.9 dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa 6 butir pernyataan yang digunakan pada variabel ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Uji reliabilitas dapat dikatakan baik apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* > 0.60. Adapun hasil dari uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan Islami (X1)	0.918	12	Sangat Reliabel
Disiplin Kerja Pegawai (X2)	0.934	8	Sangat Reliabel
Fasilitas (X3)	0.918	12	Sangat Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.885	6	Sangat Reliabel

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan islami (X1) adalah 0.918, variabel disiplin kerja pegawai (X2) adalah 0.934, variabel fasilitas (X3) adalah 0.918, dan variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah 0.885. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sangat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal atau tidak. Apabila nilai signifikansi > 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal dan apabila nilai signifikansi < 0.05 maka data dikatakan data berdistribusi tidak normal. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak maka dapat dilakukan dengan pengujian *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kualitas Pelayanan Islami	Disiplin Kerja Pegawai	Fasilitas	Kepuasan Masyarakat
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	51.8800	32.3000	51.6400	25.6400
	Std. Deviation	5.45001	4.64171	5.61657	3.01015
Most Extreme Differences	Absolute	.131	.096	.131	.117
	Positive	.131	.096	.131	.117
	Negative	-.106	-.066	-.100	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.314	.958	1.308	1.171
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063	.318	.065	.129
a. Test distribution is Normal.					

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk variabel kualitas pelayanan islami adalah 0.063 lebih besar dari 0.05 ($0.063 > 0.05$), variabel disiplin kerja

pegawai adalah 0.318 lebih besar dari 0.05 ($0.318 > 0.05$), variabel fasilitas adalah 0.065 lebih besar dari 0.05 ($0.065 > 0.05$), dan variabel kepuasan masyarakat adalah 0.129 lebih besar dari 0.05 ($0.129 > 0.05$). Karena semua nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 0.05, sesuai dengan dasar pengambilan keputusan maka semua data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi diantara variabel independen (bebas). Adapun hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Islami	.413	2.423
	Disiplin Kerja Pegawai	.373	2.683
	Fasilitas	.414	2.418

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

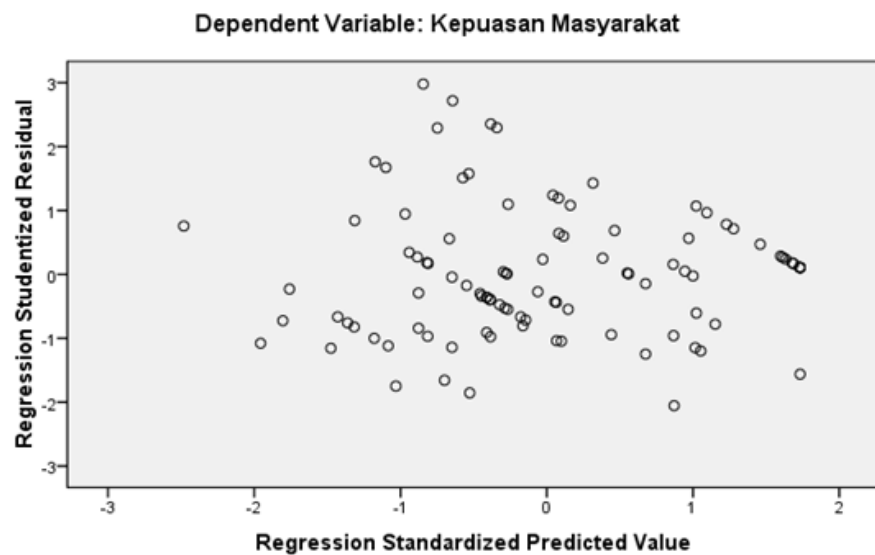
Berdasarkan pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel kualitas pelayanan islami adalah 0.413, disiplin kerja pegawai 0.373, dan fasilitas adalah 0.414. Dalam hal

ini nilai *tolerance* untuk semua variabel independen adalah lebih dari 0.10 yang artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji. Sedangkan untuk nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) variabel kualitas pelayanan islami adalah 2.423, variabel disiplin kerja pegawai adalah 2.683, dan variabel fasilitas adalah 2.418. Dalam hal ini nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk semua variabel independen adalah kurang dari 10.00 yang artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa antar variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas maka dapat diketahui dengan cara melihat pola pada titik Scatterplots regresi. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.5**Hasil Uji Heteroskedastisitas****Scatterplot**

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.5 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau dapat dikatakan dengan homokedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda untuk mengetahui nilai keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2) dan fasilitas (X3) terhadap variabel kepuasan masyarakat

(Y). Adapun hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.015	1.915		2.096	.039
	Kualitas Pelayanan Islami	.133	.053	.240	2.520	.013
	Disiplin Kerja Pegawai	.285	.065	.440	4.381	.000
	Fasilitas	.107	.051	.200	2.096	.039

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.13 di atas, maka dapat dibentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4.015 + 0.133X_1 + 0.285X_2 + 0.107X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Masyarakat

X1 = Variabel Kualitas Pelayanan Islami

X2 = Variabel Disiplin Kerja Pegawai

X3 = Variabel Fasilitas

Dari bentuk persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *constant* (konstan) pada hasil uji menunjukkan nilai sebesar 4.015. Hal ini menyatakan bahwa ketika variabel kualitas

pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2) dan fasilitas (X3) bernilai konstan (tidak berubah), maka dapat dikatakan bahwa nilai dari variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 4.015.

- b. Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan islami (X1) sebesar 0.133. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi peningkatan 1 satuan variabel kualitas pelayanan islami maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.133 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Karena koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Nilai koefisien regresi pada variabel disiplin kerja pegawai (X2) sebesar 0.285. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi peningkatan 1 satuan variabel disiplin kerja pegawai maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.285 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Karena koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat diambil kesimpulan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Nilai koefisien regresi pada variabel fasilitas (X3) sebesar 0.107. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi peningkatan 1 satuan variabel fasilitas maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.107 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Karena koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat diambil

kesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji T) digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi > 0.05 , maka H_1 ditolak, dan jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi < 0.05 , maka H_1 diterima.

Adapun hasil dari uji T yang dilakukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.015	1.915		2.096	.039
	Kualitas Pelayanan Islami	.133	.053	.240	2.520	.013
	Disiplin Kerja Pegawai	.285	.065	.440	4.381	.000
	Fasilitas	.107	.051	.200	2.096	.039

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Diketahui bahwa untuk mencari $t \text{ tabel}$ dapat dilakukan dengan cara membagi tingkat kepercayaan menjadi dua, kemudian

jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas (independen) dikurangi satu. Atau dapat ditulis dengan rumus $t \text{ tabel} = (\alpha/2 ; 100 - 3 - 1) = (0.05/2 ; 96) = (0.025 ; 96)$. Maka t tabel dapat dicari dengan cara melihat baris df 96 dan kolom 0.025. Sehingga diperoleh hasil dari t tabel adalah $1.98498 = 1.984$. Hasil uji T pada tabel 4.14 dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1)

Hipotesis 1 berbunyi: Kualitas pelayanan islami (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Dari hasil uji T di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan islami adalah 2.520. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel atau dapat ditulis dengan nilai t hitung $(2.520) > t \text{ tabel} (1.984)$. Nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan islami adalah 0.013 dimana nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi α yang telah ditetapkan yaitu 0.05 atau dapat ditulis dengan nilai sig $(0.013) < \text{nilai sig } 0.05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan islami (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y), dan hipotesis 1 teruji.

2) Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X2)

Hipotesis 2 berbunyi: Disiplin kerja pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Dari hasil uji T di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel disiplin kerja pegawai adalah 4.381. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel atau dapat ditulis dengan nilai t hitung ($4.381 > t \text{ tabel } (1.984)$). Nilai signifikansi untuk variabel disiplin kerja pegawai adalah 0.000 dimana nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi alpha yang telah ditetapkan yaitu 0.05 atau dapat ditulis dengan nilai sig ($0.000 < \text{nilai sig } 0.05$). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, sehingga variabel disiplin kerja pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y), dan hipotesis 2 teruji.

3) Variabel Fasilitas (X3)

Hipotesis 3 berbunyi: Fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Dari hasil uji T di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel fasilitas adalah 2.096. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel atau dapat ditulis dengan nilai t hitung ($2.096 > t \text{ tabel } (1.984)$). Nilai signifikansi untuk

variabel fasilitas adalah 0.039 dimana nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi alpha yang telah ditetapkan yaitu 0.05 atau dapat ditulis dengan nilai sig (0.039) < nilai sig 0.05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, sehingga variabel fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y), dan hipotesis 3 teruji.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya ada dua yaitu sebagai berikut:

1) Jika nilai signifikansi > 0.05, maka H1 ditolak

Jika nilai signifikansi < 0.05, maka H1 diterima

2) Jika F hitung < F tabel maka H1 ditolak

Jika F hitung > F tabel maka H1 diterima

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	573.679	3	191.226	56.771	.000 ^a
	Residual	323.361	96	3.368		
	Total	897.040	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Sebelumnya hipotesis 4 menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), dan fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Dari hasil uji F pada tabel 4.15 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0.000 dimana nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi alpha yang telah ditetapkan yaitu 0.05 atau dapat ditulis dengan nilai sig (0.000) < nilai sig 0.05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, sehingga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan hipotesis 4 teruji.

Sedangkan dilihat dari nilai F hitung menghasilkan nilai sebesar 56.771. Untuk nilai F tabel dengan taraf signifikansi 0.05 dapat ditentukan dengan cara mencari $df1 = k - 1$ dimana k adalah jumlah variabel, maka diperoleh hasil $4 - 1 = 3$, mencari $df2 = n - k$ dimana n adalah jumlah sampel, maka diperoleh hasil $100 - 4 = 96$. Jadi nilai F hitung dapat dilihat dengan cara melihat pada kolom dengan $df1 = 3$ dan baris $df2 = 96$, maka F tabel adalah 2.70. Hasilnya menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel atau ($56.771 > 2.70$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan hipotesis 4 teruji.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R Square) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.628	1.83531

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data SPSS diolah, 2020

Adapun hasil interpretasi dari tabel 4.16 di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai R pada tabel adalah sebesar 0.800. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), dan fasilitas (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y) pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
- b. Nilai R Square (R^2) pada tabel adalah sebesar 0.640. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas

pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), dan fasilitas (X3) memiliki kontribusi dan mampu menjelaskan tentang variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 64,0%. Sedangkan sisanya yaitu 36,0% dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

- c. Nilai Std. Error of the Estimate pada tabel adalah sebesar 1.83531. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kecil nilai Std. Error of the Estimate maka regresi akan semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat (Y).