

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) dalam hal ini adalah masyarakat.¹²⁶ Kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam menentukan kepuasan masyarakat sebagai penikmat layanan publik. Dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, hendaknya penyedia jasa publik mampu menerapkan beberapa kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah atau biasa disebut dengan kualitas pelayanan islami. Kualitas pelayanan islami adalah keseluruhan fitur dan karakteristik pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada pihak masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat dan disesuaikan dengan nilai-nilai Islam.

Yang membedakan kualitas pelayanan islami dengan kualitas pelayanan publik lain adalah adanya prinsip kepatuhan terhadap syariah (*compliance*). Dalam hal ini ada beberapa nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat, yaitu jujur (*shiddiq*), tanggung jawab dan dapat

¹²⁶ Sinambela et.al., *Reformasi Pelayanan...*, hlm. 5

dipercaya (*amanah*), komunikatif (*tabligh*), serta profesional (*fathanah*).¹²⁷ Konsep Islam mengajarkan bahwa di dalam memberikan pelayanan, baik berupa barang maupun jasa hendaknya harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, serta tidak boleh memberikan pelayanan yang buruk kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada uji T menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung (2.520) lebih besar dari t tabel (1.984) dan nilai sig. (0.013) lebih kecil dari 0.05. Hasil uji regresi linear berganda juga menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan islami yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Kotler, bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Disisi lain Othman dan Owen juga berpendapat bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas jasa perspektif Islam dengan kepuasan konsumen.¹²⁸

Selain itu hasil data kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap masing-masing item pernyataan yang diberikan. Pada variabel kualitas pelayanan islami, item pernyataan yang memiliki nilai indeks tertinggi berhubungan dengan

¹²⁷ D. Hafidudin dan H. Tanjung, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 63.

¹²⁸ P.R. Pratama dan S. Herianingrum, *Pengaruh Kualitas...*, hlm. 623.

pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang berpenampilan rapi yang masuk dalam indikator bukti fisik (*tangibles*). Untuk nilai indeks tertinggi kedua berhubungan dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang melayani masyarakat dengan ramah dan sopan yang masuk dalam indikator kepedulian (*emphaty*). Sedangkan untuk indikator kepatuhan syariah (*compliance*), Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga sudah menerapkannya dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks item pernyataan untuk indikator *compliance* yang memiliki nilai cukup baik. Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang memiliki pegawai berpenampilan rapi dan dapat memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dapat memberikan nilai kepuasan kepada masyarakat yang melakukan permohonan paspor. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga telah menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip Islam yaitu *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathonah*.

Hal ini sejalan dengan nilai-nilai Islami yang dikemukakan oleh Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung sebelumnya, bahwa pelayanan yang Islami harus memiliki nilai-nilai Islam yaitu jujur (*shiddiq*), bertanggung jawab (*amanah*), cerdas (*fathonah*), dan kesopanan serta keramahan (*tabligh*).¹²⁹ Dalam hal ini, pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar berusaha untuk menerapkan nilai-nilai baik tersebut agar nantinya bisa memberikan rasa aman, rasa nyaman, rasa percaya, dan rasa puas kepada

¹²⁹ D. Hafidudin dan H. Tanjung, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 63.

masyarakat yang melakukan permohonan paspor. Para pegawai juga berusaha untuk selalu berpenampilan rapi dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas sebagai suatu bentuk persepsi masyarakat terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Selain itu, Parasuraman et al. juga mengemukakan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran penilaian yang menyeluruh terhadap tingkat pelayanan yang baik. Jadi, apabila layanan yang diterima lebih menyenangkan dibanding dengan harapannya, maka dapat dikatakan kualitas layanan baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima kurang dari harapan maka dapat dikatakan kualitas layanan jelek.¹³⁰

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Putra dan Herianingrum¹³¹, Mustofa dan Siyamto¹³², Maulidya et al.¹³³, Rafidah dan Lasika¹³⁴ dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan islami yang dikemukakan oleh Othman dan Owen yaitu CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness*) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung/masyarakat.

¹³⁰ A. Indahingwati, *Kepuasan Konsumen ...*, hlm. 14.

¹³¹ P. R. Pratama dan S. Herianingrum, *Pengaruh Kualitas...*, hlm. 622-635.

¹³² U. A. Mustofa dan Y. Siyamto, *Pengaruh Kualitas Jasa...*, hlm. 94-105.

¹³³ Maulidya et. al., *Pengaruh Etika ...*, hlm. 221-240.

¹³⁴ Rafidah dan M. D. Lasika, *Pengaruh Kepercayaan ...*, hlm. 57-80.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Putra et al.¹³⁵ dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung/masyarakat.

B. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Faktor kedua yang diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja adalah bentuk kebijakan manajemen untuk memperkuat pedoman dari sebuah organisasi atau instansi pemerintah.¹³⁶ Disiplin kerja digunakan manajer untuk meningkatkan kesadaran dan juga kesediaan pegawai untuk mematuhi seluruh kebijakan yang dibuat oleh organisasi atau instansi pemerintah. Selain itu disiplin kerja juga merupakan bentuk ketaatan dari perilaku seseorang dalam mematuhi ketentuan atau peraturan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan, dan diberlakukan dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah.

Disiplin kerja pegawai juga menjadi salah satu variabel penting yang mendukung tercapainya kepuasan masyarakat. Karena kepuasan

¹³⁵ D.G. Putra et. al., Pengaruh Kualitas..., hlm. 2118-2122.

¹³⁶ A.P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya...*, hlm. 129.

masyarakat bisa terwujud apabila pegawai mampu bekerja dengan baik sesuai dengan aturan-aturan yang dibuat oleh atasannya. Pegawai harus mampu untuk selalu berdisiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kedisiplinan pegawai dalam bekerja harus selalu diutamakan dan dijaga karena hal ini berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagian dari pegawai ini berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, sehingga tingkat kedisiplinan dan tanggung jawabnya harus selalu ditingkatkan agar nantinya tidak terjadi hal-hal buruk yang dapat mengecewakan masyarakat sebagai penerima jasa publik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada uji T menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung (4.381) lebih besar dari t tabel (1.984) dan nilai sig. (0.000) lebih kecil dari 0.05. Hasil uji regresi linear berganda juga menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin baik disiplin kerja pegawai yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Selain itu, hasil data kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap masing-masing item pernyataan yang diberikan. Pada variabel disiplin kerja pegawai, item pernyataan yang memiliki nilai indeks tertinggi berhubungan dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dapat melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan masuk dalam indikator tanggungjawab yang

tinggi. Untuk nilai indeks tertinggi kedua berhubungan dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang bekerja sesuai aturan dan masuk dalam indikator ketaatan terhadap aturan kantor. Dari keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar saat ini telah menerapkan disiplin kerja pegawai dengan sangat baik, dibuktikan dengan adanya pegawai kantor imigrasi yang melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan mampu bekerja sesuai dengan aturan. Sehingga kedua bentuk disiplin kerja ini dapat menjadi salah satu penyebab meningkatnya nilai kepuasan masyarakat pemohon paspor.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Afandi yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan bentuk peraturan yang dibuat oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan agar orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah dibuat, sehingga tercipta dan terbentuk serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan juga ketertiban.¹³⁷ Dengan adanya peraturan tersebut, diharapkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena pegawai dapat bekerja sesuai aturan sehingga seluruh pekerjaannya dapat dipercaya oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Prayogo dan Ismiyati¹³⁸, Wijayanti et. al.¹³⁹, Muis¹⁴⁰, dan Ade Sofyan¹⁴¹.

Dari hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki

¹³⁷ Pandi Afandi, *Concept and Indicator...*, hlm. 1.

¹³⁸ Toni Prayogo dan Ismiyati, *Pengaruh Kinerja ...*, hlm. 1148-1161.

¹³⁹ S.D.R. Wijayanti et.al., *Pengaruh Kompetensi ...*, hlm. 103-112.

¹⁴⁰ Abdul Muis, *Pengaruh Disiplin Kerja ...*, hlm. 287-295.

¹⁴¹ Ade Sofyan, *Pengaruh Disiplin ...*, hlm. 9-19.

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hermawati¹⁴² menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

C. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Faktor ketiga yang diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah fasilitas. Fasilitas adalah segala bentuk alat pendukung atau alat yang dapat mempermudah seseorang melakukan segala bentuk pekerjaan. Fasilitas menjadi sarana dan prasarana penting dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat karena dapat memberikan kemudahan dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Apabila fasilitas yang disediakan sangat baik, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan maka akan dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut.

Fasilitas yang dimaksud disini dapat berupa fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Fasilitas utama yang dimaksud disini meliputi ruang tunggu, meja dan kursi, AC, televisi, dan lain sebagainya. Sedangkan fasilitas pendukung yang dimaksud disini meliputi mushola, kamar mandi, kantin, Hotspot Area, dan lain sebagainya.

¹⁴² Hermawati, Pengaruh Kompetensi ..., hlm. 85-100.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada uji T menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung (2.096) lebih besar dari t tabel (1.984) dan nilai sig. (0.039) lebih kecil dari 0.05. Hasil uji regresi linear berganda juga menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin baik fasilitas yang disediakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Selain itu, hasil data kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap masing-masing item pernyataan yang diberikan. Pada variabel fasilitas, item pernyataan yang memiliki nilai indeks tertinggi berhubungan dengan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki ruang tunggu yang nyaman. Untuk nilai indeks tertinggi kedua berhubungan dengan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki ruang tunggu yang bersih dan indah. Kedua item pernyataan ini masuk dalam indikator perencanaan ruangan. Dari keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar saat ini telah memiliki bentuk ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan indah. Sehingga bentuk fasilitas yang disediakan ini dapat menjadi salah satu penyebab meningkatnya nilai kepuasan masyarakat pemohon paspor.

Selain itu Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga menyediakan fasilitas lain seperti kaca baca, bolpoin bertuliskan imigrasi blitar yang diberikan kepada masyarakat, arena bermain anak, ruang membaca,

ruang laktasi, kamar mandi, mushola, kantin, televisi, AC, *hotspot area*, dan lain sebagainya. Banyak sekali fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat pemohon paspor. Dengan adanya banyak fasilitas ini diharapkan mampu mempertahankan citra baik kantor di hadapan masyarakat, sehingga mereka juga tidak akan kecewa dengan fasilitas yang disediakan. Sampai saat ini, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga masih berusaha untuk memperbaiki bahkan menambah fasilitas lain demi meningkatkan kepuasan masyarakat pemohon paspor.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono yang menyatakan bahwa fasilitas sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada seorang konsumen. Fasilitas adalah salah satu hal penting karena berhubungan dengan kepuasan masyarakat secara langsung setelah penggunaan jasa tersebut.¹⁴³

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Srijani dan Hidayat¹⁴⁴, Sakti dan Mahfudz¹⁴⁵, Lumentut dan Palandeng¹⁴⁶, Setyawati¹⁴⁷. Pada penelitian yang dilakukan oleh Srijani dan Hidayat serta Lumentut dan Palandeng ini menggunakan indikator yang digunakan oleh Mudie dan Cottam yaitu perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan yang ingin disampaikan secara grafis, serta unsur pendukung. Hasilnya menunjukkan

¹⁴³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran ...*, hlm. 19.

¹⁴⁴ N. Srijani dan A.S. Hidayat, *Pengaruh Fasilitas ...*, hlm. 31-38.

¹⁴⁵ B.J. Sakti dan Mahfudz, *Analisis Pengaruh ...*, hlm. 1-8.

¹⁴⁶ F. L. Lumentut dan I.D. Palandeng, *Fasilitas, Servicescape...*, hlm. 126-136.

¹⁴⁷ Setyawati et.al., *Pengaruh Kualitas ...*, hlm. 50-63.

bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk penelitian yang dilakukan oleh Sakti dan Mahfudz, dan Setyawati juga menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Woro Utari¹⁴⁸ menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada uji F menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel yaitu $56.771 > 2.70$. Selain itu, dari hasil uji F juga menunjukkan 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 $(0.000) < \text{nilai sig } 0.05$.

Sedangkan jika dilihat dari hasil uji koefisien determinasi, nilai R sebesar 0.800. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan islami, disiplin kerja

¹⁴⁸ Woro Utari, Pengaruh Kualitas..., hlm. 1-13.

pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Untuk nilai R Square (R^2) sebesar 0.640. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas memiliki kontribusi dan mampu menjelaskan tentang kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebesar 64,0%.

Dari hasil tersebut jelas bahwa bahwa kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hasil uji F juga menunjukkan nilai positif, yang artinya apabila Kantor Imigrasi Kelas II Blitar secara bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas, maka secara otomatis juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Begitu juga sebaliknya, apabila Kantor Imigrasi Kelas II Blitar secara bersama-sama menurunkan kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas, maka secara otomatis juga akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dari data kuesioner menunjukkan bahwa item pernyataan yang memiliki nilai indeks terbesar berhubungan dengan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan untuk nilai indeks terbesar kedua berhubungan dengan masyarakat yang mendapatkan kemudahan dalam proses pembuatan paspor. Hal ini berarti sebagian masyarakat pemohon paspor merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, karena pelayanan yang diterima dapat sesuai dengan harapan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Handi Irawan bahwa ada lima faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, serta biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk. Dalam hal ini *service quality* yang dimaksud meliputi 3 hal pokok yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Sistem berhubungan dengan sistem pelayanan yang diterapkan. Teknologi dapat berhubungan dengan fasilitas, karena teknologi merupakan bagian dari fasilitas yang harus disediakan dan disesuaikan dengan perkembangan saat ini. Dan manusia yang berhubungan langsung dengan disiplin kerja pegawai.¹⁴⁹

Yoeti juga menyatakan bahwa kepuasan masyarakat banyak ditentukan dari kualitas performa dalam pelayanan yang diberikan di lapangan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan akan bernilai jelek dan tidak memuaskan dimata masyarakat.¹⁵⁰ Sedangkan menurut Lupiyoadi, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan dan jasa. Apabila kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan kepada pelanggan baik dan sesuai harapan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas.¹⁵¹

¹⁴⁹ W. A. Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas ..."*, hlm. 13.

¹⁵⁰ Surya Dailiati, *Hasil Evaluasi Kebijakan ...*, hlm. 98-99.

¹⁵¹ W.A. Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas Pelayanan..."*, hlm. 14-15.

Kualitas pelayanan dalam hal ini juga berhubungan dengan disiplin kerja pegawai dan fasilitas. Antara kualitas pelayanan islami, disiplin kerja, pegawai, dan fasilitas ini saling berhubungan. Karena kualitas pelayanan yang baik juga didukung dengan adanya tanggung jawab dan ketaatan pegawai terhadap aturan kantor serta tersedianya berbagai macam fasilitas lengkap yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Jadi, ketiga faktor ini harus berjalan beriringan sehingga dapat menciptakan rasa puas terhadap masyarakat pemohon paspor sebagai penerima jasa publik. Apabila ketiga faktor ini tidak berjalan beriringan, maka juga akan sulit menciptakan kepuasan masyarakat pemohon paspor. Seperti yang sudah dijelaskan Handy Irawan bahwa *service quality* meliputi sistem, teknologi dan juga manusia, dimana ketiga hal ini saling berkontribusi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Karlina et al.¹⁵², Yunanto¹⁵³, Harfika dan Abdullah¹⁵⁴, Haryanto¹⁵⁵. Dalam penelitian yang dilakukan Karlina et al. dan Yunanto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Harfika dan Abdullah, dan Haryanto menunjukkan bahwa

¹⁵² Karlina et.al., Pengaruh Kualitas ..., hlm. 7-16.

¹⁵³ Yogi Yunanto, Analisis Pengaruh ..., hlm. 26-37.

¹⁵⁴ J. Harfika dan N. Abdullah, Pengaruh Kualitas ..., hlm. 44-56.

¹⁵⁵ Edy Haryanto, Kualitas Layanan, Fasilitas ..., hlm. 750-760.

kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.