

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* KANTOR IMIGRASI
KELAS II KARAWANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
KEIMIGRASIAN MELALUI INTERNET**

*THE EFFECT OF E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY IMMIGRATION OFFICE CLASS II
KARAWANG TO CUSTOMER SATISFACTION THROUGH INTERNET*

TIARA ADELIA, RORO RETNO WULAN, S. Sos, M. Pd., SYLVIE NURFEBIARANING, S. Sos, M.Si.

ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS

TELKOM UNIVERSITY

Jl. Telekomunikasi No. 01, Terusan Buah Batu , Bandung, Jawa Barat.

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Karawang merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang menerapkan *e-Government* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan adanya penerapan *e-Government* ini pengguna jasa dapat melakukan proses registrasi, pembayaran, penentuan jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pengguna jasa dapat menyampaikan pertanyaan dan kritik atau saran kapanpun dan dimanapun (*computer mediated communication*). Hal ini dapat memberikan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan proses pengurusan dokumen dan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan instansi. Semakin baik kualitas pelayanan *e-Government* semakin besar kepuasan pengguna jasa. Pengukuran dilakukan dengan mengukur variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* sebagai variabel X dan variabel Kepuasan Pengguna Jasa sebagai variabel Y. Ada pun sub variabel X yang diukur adalah Kemudahan Akses, Kepercayaan, Fungsi Interaksi, *Reliability*, Tampilan dan Konten Informasi, serta Dukungan Terhadap Pengguna. Sub variabel Y yang diukur Prosedur Pelayanan, Persyaratan, Tanggung Jawab Petugas, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas, Kesopanan Petugas, Kepastian Biaya, dan Kepastian Jadwal Pelayanan. Sampel yang digunakan adalah 100 responden yang menggunakan pelayanan online periode 25-27 april 2015. Metode Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis data pearson product moment, uji normalitas, analisis regresi dan uji determinasi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penilaian responden mengenai Kualitas Pelayanan *e-Government* adalah sangat baik. Sedangkan pengaruh antara Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa didapat r sebesar 0,842 yang menyatakan Kualitas Pelayanan *e-Government* dan Kepuasan Pengguna Jasa menunjukkan

hubungan yang sangat kuat. Sementara itu, hasil penelitian juga menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa adalah sebesar 70,89%.

ABSTRACT

Karawang Immigration Office is one of public service institutions that implement e-Government in providing services to customer. By the implementation of e-Government will facilitate customer to do the process of registration, payment, the determination of the schedule of service in accordance with the specified time and customer can submit questions and criticisms or suggestions anytime, anywhere (computer mediated communication). It can facilitate the ease of customer in the process of document processing and ease of communication with the agencies will certainly enhance a customer satisfaction minds. Better quality in service of e-Government make the customer get larger satisfaction. Measurements were performed by measuring variables e-Government Service Quality as the variables X and Customer Satisfaction as a variable Y. The independent variable is the e-Government Service Quality with variable sub Ease of Access, Confidence, Interaction Functionality, Reliability, Display and Content Information, and Support for Users. Dimensions variable Y measured Procedure, Terms, Responsibility Officer, Services Speed, Capability Officer, Courtesy Officer, Cost Assurance, and Assurance Services Schedule. The samples used were 100 respondents who use e-government service on 25th to 27th april, 2016. Research methods used in this research is quantitative descriptive, using data analysis of Pearson product moment, normality test, regression analysis and determination test. The results of the research carried out showed that the respondent's assessment e-Government Service Quality was very good. While the influence of e-Government Service Quality against Customer Satisfaction gained r of 0.842 stating e-Government Service Quality and Customer Satisfaction showed a very strong relationship. Meanwhile, the results also showed the influence of e-Government Service Quality for Customer Satisfaction is 70,89%.

PENDAHULUAN

Jumlah perpindahan manusia dari suatu tempat ke tempat lain terus bertambah setiap tahunnya salah satunya Kantor Imigrasi Kelas II Karawang yang memiliki jumlah pemohon paspor yang cukup banyak, yaitu mencapai jumlah 150 pemohon dalam sehari. Angka ini dilihat dari jumlah rata-rata pemohon Paspor dalam satu tahun. Angka tersebut menuntut instansi

pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan praktis. Kantor Imigrasi Kelas II Karawang melakukan pengembangan *e-Government* dengan berbagai inovasi baik melalui jaringan internet ataupun inovasi yang berbasis *mobile technology*. *e-Government* dalam hal ini juga merupakan strategi dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, melalui teknologi termasuk *website*, *email* dan peralatan *mobile computing* lainnya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memudahkan pengguna jasa. Maka dari itu, Kualitas pelayanan *e-Government* menjadi pembahasan penelitian. **Teori** yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komunikasi, Sistem, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Publik, *Computer Mediating Communication*, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, *e-Government*, *eGovsqual*, dan Kepuasan Pelanggan. **Rumusan Masalah** untuk penelitian ini adalah mengetahui Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian. **Tujuan** dari penelitian ini mengikuti rumusan masalah yaitu untuk Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian. **Metode** yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis pearson product moment, uji asumsi klasik normalitas, uji regresi sederhana dan uji determinasi. **Hasil** dari penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian (Y).

TINJAUAN PUSTAKA

E-Govsqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas e-Government. Menurut Alshehri, Drew, Alhussain & Alghamdi (2012) *e-Government service* mengacu pada *Government to Citizen* (G2C) dimana komunikasi melalui internet dan aplikasi yang berbasis web dengan tujuan untuk memfasilitasi, memberikan dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler 2009: 170).

(Papadomichelaki & Mentzas, 2011: 37), menyampaikan enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-Government*.

Enam dimensi *E-Govsqual* tersebut, diantaranya :

- 1) *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)
- 2) *Trust* (Kepercayaan)
- 3) *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsional Dari Interaksi Lingkungan)

- 4) *Reability* (Keandalan)
- 5) *Content and Appearance of Information* (Isi dan Tampilan Informasi)
- 6) *Citizen Support* (Pendukung)

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif-deskriptif. Kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dengan cara mengumpulkan data, analisis data bersifat angka atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang mewakili. Penelitian dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan pelayanan online periode 25-27 april 2015. Penentuan sampel menggunakan teknik *nonprobability* sampling dengan rumus slovin. Dalam penelitian terdapat 2 variabel, Kualitas Pelayanan e-Government (X) dan Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian (Y). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : H1 : Kualitas Pelayanan *e-Government* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Karawang. H0 : Kualitas Pelayanan *e-Government* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Karawang. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner menggunakan satuan ukuran skala likert. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan analisis regresi linier sederhana. Semua data hasil kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel (0,361), dikatakan reliabel apabila nilai Croncbach Alpha $>$ 0,7. Pada uji normalitas menggunakan rumus kolmogorov smirnov karena responden $>$ 50 responden. Sebaran data dari kedua variabel dikatakan normal apabila Sig.Kolmogorov-Smirnov $>$ 0,05, dimana 0,05 adalah tingkat signifikansi.

HASIL DAN BAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada 100 responden yaitu pengguna pelayanan online periode 25-27 april 2015, berdasarkan jenis kelamin, 73 responden adalah perempuan dan 27 responden laki-laki. Bila dilihat berdasarkan usia, mayoritas adalah pengunjung yang berusia 22-70 tahun yaitu sebanyak 90%. Berdasarkan pekerjaan responden, 73% sedang menempuh tingkat pendidikan Diploma / adalah mahasiswa.. Berdasarkan pendapatan reponden, 28%

mayoritas responden sebagai pegawai swasta. Berdasarkan pendidikan 51 orang dengan persentase sebesar 51% memiliki pendidikan terakhir Sarjana.

Hasil Uji Validitas

Dari hasil uji validitas setiap butir-butir pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) dan Kepuasan Pengguna Jasa (Y), didapatkan hasil dari semua butir pertanyaan dari variabel X dan Y memiliki r hitung > r tabel (0,361). Maka dapat dikatakan semua butir pertanyaan adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengukuran reliabilitas untuk indikator variabel (X) dan variabel (Y) memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi reliabel.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov

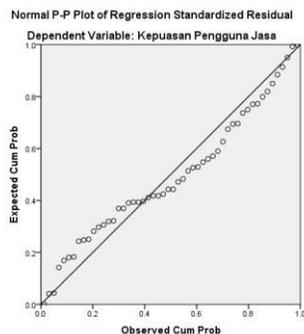
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	13.75749170
	Absolute	.106
Most Extreme Differences	Positive	.102
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.765
Asymp. Sig. (2-tailed)		.602

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2016)

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik P-Plot



(Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2016)

Hasil diatas terlihat bahwa grafik P-Plot menunjukkan titik-titik yang menyebar di sekitar diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan data tersebut terdistribusi normal. Hal ini pun didukung dengan hasil uji kolmogorof smirnov dimana nilai signifikansi sebesar $0,937 > 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa data yang digunakan sudah berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel 7 Hasil Uji regresi sederhana

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.998	2.758		1.087	.282
	Kualitas Pelayanan	.881	.079	.845	11.153	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

(Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2016)

Dari output software SPSS 20 di atas diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,998 + 0,881 X$$

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa : 1. Ketika Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) bernilai nol atau Kepuasan Pengguna Jasa (Y) tidak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan *e-Government*, maka rata-rata Kepuasan Pengguna Jasa 2,998. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pengguna Jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,881.

Koefisien regresi tersebut bernilai positif,yang artinya Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (semakin tinggi/semakin kuat Kualitas Pelayanan *e-Government*, maka semakin meningkat Kepuasan Pengguna Jasa).

Hasil Uji T

Hasil t hitung adalah 0,845. Dengan $\alpha = 5\%$ dan $dk = 100-2 = 98$ diperoleh nilai t tabel sebesar $\pm 1,660$. Pengambilan kesimpulan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, sebagai berikut : a) Jika t hitung < t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak

berpengaruh signifikan. b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya berpengaruh signifikan.

Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 70,89%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,89% terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Sedangkan sisanya sebesar 29,11% Kepuasan Pengguna Jasa tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Hasil Uji Pearson Product Moment

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai koefisien korelasi r sebesar 0,842. Bila kita lihat pada tabel interpretasi koefisien korelasi, nilai tersebut terdapat pada rentang nilai 0,80-1,00 dan masuk kedalam kategori sangat kuat. Artinya, terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Hasil Uji Determinasi

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa, ditunjukkan oleh koefisien determinasi. Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 70,89%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,89% terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Sedangkan sisanya sebesar 29,11% Kepuasan Pengguna Jasa tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian (Y). Hal ini dapat terlihat dari korelasi yang diperoleh yaitu $r = 0.842$ yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil korelasi nilai r tersebut bila diaktikan pada tabel interpretasi koefisiensi korelasi nilai r , nilai tersebut terdapat pada rentang nilai 0.80 – 1.00 dan termasuk dalam kategori sangat kuat. Dilihat dari koefisiensi determinasi variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* dengan sub variabel Kemudahan Akses, Kepercayaan, Fungsi Interaksi, *Reliability*, Tampilan dan Konten Informasi, serta Dukungan Terhadap Pengguna berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Jasa yaitu sebesar 70,89%.

SARAN

Saran Akademis

Penulis melihat bahwa penelitian mengenai Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian masih sangat minim. Kebanyakan dari penelitian meneliti salah satu aplikasi atau program pelayanan yang dilakukan instansi pelayanan publik dan menggunakan teori yang berbeda dari penelitian ini yaitu *e-Govsqual*.

Bagi peneliti selanjutnya ada baiknya jika menggunakan Teori *Webqual* (*website quality*) sebagai sub variabel dari Variabel X. Sebab, Tampilan dan Kontrol informasi merupakan wajah dari pelayanan online. Selain itu juga, sub variabel tersebut dapat menunjukkan komponen-komponen website yang sebaiknya ditonjolkan dan tidak pada penyebaran informasi kepada publik. Sehingga publik atau pengguna jasa dapat dengan mudah memahami pesan yang disampaikan oleh instansi.

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut dengan mengubah variabel Y dengan Citra Instansi. Hal ini dapat memberikan output yang baik, karena saat ini masyarakat masih banyak yang menilai kurang baik pada citra dari instansi pelayanan publik, seperti pelayanan yang berbelit-belit dan *judgement* percaloan yang masih marak dibicarakan publik. Dari penelitian ini ditemukan pengaruh kualitas pelayanan *e-government* terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 70.89%. Sementara 29,11% dari kepuasan pengguna jasa dapat dipengaruhi indikator atau variabel lainnya yang dapat diteliti lebih dalam oleh penelitian selanjutnya.

Saran Praktis

a) Kualitas Pelayanan *e-Government* sebaiknya terus dikembangkan dalam implementasinya, terutama dititik beratkan pada *reliability* pelayanan dan kemudahan akses. b) Peninjauan ulang pada aksesibilitas laman dan kecepatan respon sangat dibutuhkan dalam optimalisasi penyelenggaraan pelayanan *e-Government* c) Penyampaian informasi sebaiknya ditinjau ulang lebih dalam kelengkapannya sebelum melakukan penyebaran informasi.

REFERENSI

Buku :

Burhan, Bungin. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Direktorat Jenderal Imigrasi. 2011. *Act Number 6 Year 2011 : Concerning Immigration*.

- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Jogiyanto. 2008. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kantor Imigrasi Kelas II Karawang. 2012. *Company Profile*. Karawang : Cipta Grafika.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oliver, Sandra. 2001. *Publik Relation Strategy*. Jakarta : Erlangga.
- Pandia, Henry. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung : Erlangga.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti. 2009. *Dasar – dasar Pengetahuan tentang MANAJEMEN PERKANTORAN Suatu Pengantar*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Senjaya, Sasa Djuarsa. 2007. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi ke 2*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Utoyo, Indra M. 2005. *INFOKOM : Meraih Peluang di Era “Post-Technology Driven”*. Jakarta : Tricitra Communication.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Widjajanto, Nugroho. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Erlangga. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.

Skripsi :

Ruslan, Fridayanti. 2015. *Pemanfaatan SMS Gateway Pelayanan Pada Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Makasar*.

Marlissa, Dessry. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

Hidayanti, Dwi Hafsa. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Jasa Online Reservation Ticket (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero))*.

e-Book :

Thurlow, Crispin, Laura Lengel dan Alice Tomic. 2004. *Computer Mediated Communication : Social Interaction and The Internet*. London : SAGE Publication Ltd.

Wood. Andrew F dan Matthew J Smith. 2005. *Online Communication : Linking Technology, Identity and Culture*. London : Lawrence Erlbaum Associates.

Tomic, Alice, Lengel, Laura. 2004. *Computer Mediated Communication-Social Interaction And The Internet*. London : SAGE Publication Ltd.

Jurnal:

Mohammed Ateeq Alanezi, Ahmed Kamil, dan Shuib Basri. 2010. *A Proposal Instrument Dimension For Measuring e-Government Service Quality*.

Alshehri, Drew, Alhussain & Alghamdi. 2012. *e-Government stage model :Evaluation The Rate of Web Development Progres Of Government Web in Saudi*.

Website :

www.karawang.imigrasi.go.id. yang diakses pada, Kamis, 3 September 2015 Pukul 05.20 WIB.