

ABSTRAK

Dengan sesuai kebutuhan akan diiringi dengan pesatnya peningkatan ekonomi, keperluan masyarakat terutama untuk kelas menengah dan menengah keatas akan perjalanan luar negeri semakin tinggi, mulai dari beribadah ke tanah suci, melanjutkan studi, berlibur, berobat sampai perjalanan bisnis.

Kantor Imigrasi Sukabumi merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pembuatan paspor dan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Ini adalah bagian dari struktur negara dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan baik untuk masyarakat domestik dan asing. Pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan fungsi utamanya yaitu melayani masyarakat.

Rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi, bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi, berapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen yaitu kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS 26.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

With appropriate needs, it will be accompanied by a rapid increase in the economy, the needs of the community, especially for the middle and upper middle class, for overseas trips are increasing, starting from worshipping to the holy land, continuing their studies, taking vacations, medical treatment to business trips.

The Sukabumi Immigration Office is a government agency that provides services for making passports and travel documents for the Republic of Indonesia. It is part of the country's structure and continuously strives to improve services for both domestic and foreign communities. The government must strive to improve the quality of service that can satisfy the community in accordance with its main function, which is to serve the community.

The formulation of the problem is how is the quality of service at the Immigration Office Class II Non TPI Sukabumi, what is the level of Public Satisfaction at the Immigration Office Class II Non TPI Sukabumi, how much influence does the quality of service have on the level of satisfaction of the Class II Immigration Office Non TPI Sukabumi.

The research method used in this research is descriptive verification. The analysis technique used is simple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, analysis of the coefficient of determination and hypothesis testing. The data collection technique uses an instrument, namely a questionnaire with a total sample of 100 respondents. While the analysis technique used is simple linear regression using the IBM SPSS 26 tool.

Based on the results of the study, it shows that service quality has a positive effect on the level of community satisfaction at Class II Non TPI Immigration Offices (Immigration Checkpoints) Sukabumi.

Keywords: *Service Quality and Community Satisfaction Level*