

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PELAYANAN KANTOR IMIGRASI BANDAR LAMPUNG

Denny Ridayansyah,¹ Anuar Sanusi,² Lukmanul Hakim³

^{1,2,3}Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia
dennydeni24@gmail.com

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi yang dilakukan setelah membandingkan ekspektasi dan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan. Kantor Imigrasi Bandar Lampung adalah instansi pemerintah yang bertugas mengelola serta mengawasi pergerakan warga negara Indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA) yang masuk, keluar, atau berdomisili di Indonesia. Pengaduan terkait layanan di Kantor Imigrasi Bandar Lampung menunjukkan adanya ketidakpuasan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui survei kuesioner. Teknik non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling digunakan untuk menentukan sampel penelitian, yang terdiri dari 100 responden. Untuk mengukur kepuasan secara keseluruhan, digunakan Customer Satisfaction Index (CSI), yang mempertimbangkan tingkat kepentingan masing-masing atribut kualitas layanan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh adalah 0,687 atau 68,7%, yang masuk dalam kategori Sangat Puas. Meskipun tingkat kepuasan cukup tinggi, perbaikan tetap diperlukan, terutama dalam aspek efisiensi waktu dan responsivitas petugas. Peningkatan ini bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan Kantor Imigrasi Bandar Lampung.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Evaluasi Layanan, Ekspektasi dan Persepsi, Pelayanan Publik, Pengaduan Pelayanan.*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen adalah evaluasi yang dilakukan oleh konsumen setelah membandingkan ekspektasi dan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau jasa (Srianing et al., 2024). Kepuasan konsumen berperan penting dimana jika konsumen merasa bahwa layanan yang diterima sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka akan menciptakan kepuasan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, konsumen akan terpengaruh oleh ketidakpuasan (Anam, et al., 2024). Mengukur kepuasan pelanggan penting dalam mengevaluasi kualitas layanan untuk suatu bisnis atau perusahaan, baik itu di sektor pemerintah atau swasta (Maharani, 2024).

Kantor Imigrasi Bandar Lampung merupakan salah satu instansi pemerintah yang berfungsi untuk mengelola dan mengawasi pergerakan orang, baik warga negara Indonesia (WNI) maupun warga negara asing (WNA) yang masuk, keluar, atau berdomisili di Indonesia. Layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi sangat penting, terutama dalam hal pengolahan paspor, visa, izin tinggal, dan berbagai layanan keimigrasian lainnya. Terkait dengan kegiatan pelayanan tentu menimbulkan keluhan, Pengaduan pada Pelayanan Imigrasi Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan yang disampaikan atau diberikan

oleh Kantor Imigrasi Kota Bandar Lampung belum optimal. Munculnya keluhan terhadap layanan tersebut membutuhkan solusi agar konsumen puas dengan layanan yang diberikan, sehingga mendorong kepuasan terhadap layanan tersebut.

Kualitas layanan merupakan faktor penentu yang sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen, memengaruhi loyalitas pelanggan, dan meningkatkan reputasi perusahaan di pasar. Oleh karena itu, menganalisis kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan telah menjadi bidang utama perhatian banyak perusahaan, terutama di industri yang berfokus pada layanan langsung kepada pelanggan Sabatini et al. (2023). Kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh berbagai dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles, Riyadi et al. (2024). Mengukur kualitas layanan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen atau masyarakat sangat penting bagi instansi pemerintah, Sari dan Suryani (2023) [6]. Hal ini tidak hanya terkait dengan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan, tetapi juga kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan publik adalah kunci utama untuk meningkatkan kinerja dan kredibilitas instansi pemerintah, Virgiawan dan Istiyani (2024).

Penelitian metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terkait kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cibinong, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh untuk layanan tersebut menggambarkan bahwa konsumen merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang diberikan, Luthfi et al. (2023) [8]. Penelitian dilakukan analisis terhadap kualitas tingkat pelayanan administrasi kependudukan di kantor kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penapawangan Kabupaten Grobogan. Berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI), ditemukan bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk, Kecamatan Penapawangan, Kabupaten Grobogan memiliki kesesuaian sebesar 96%. Artinya, secara umum kinerja petugas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan kinerja yang sesuai, Salakory et al. (2024)

Penelitian yang dilakukan terkait Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (CSI) untuk Pelayanan Administrasi di Desa Klatakan. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan sistem informasi berbasis web, hasil yang diperoleh Penggunaan sistem informasi berbasis web dalam melakukan analisis data memudahkan masyarakat dan perangkat desa untuk memperoleh data pengukuran indeks kepuasan masyarakat, Chandra dan Efendi (2024). Selain itu, perangkat desa juga lebih efisien dalam memperoleh hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator kunci apakah pemerintah telah berhasil memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Jika hasil pengukuran menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, instansi pemerintah perlu mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki aspek layanan yang tidak memadai, Hafiduddin et al, (2023). Melalui pengukuran kualitas layanan secara berkala, lembaga pemerintah dapat memastikan bahwa perbaikan layanan dilakukan secara berkelanjutan. (Syafriel dan Rozi., 2024). Mengukur kualitas layanan merupakan sarana untuk memantau apakah upaya perbaikan yang telah dilakukan telah membuahkan hasil yang diinginkan, Fitriya, S. (2023).

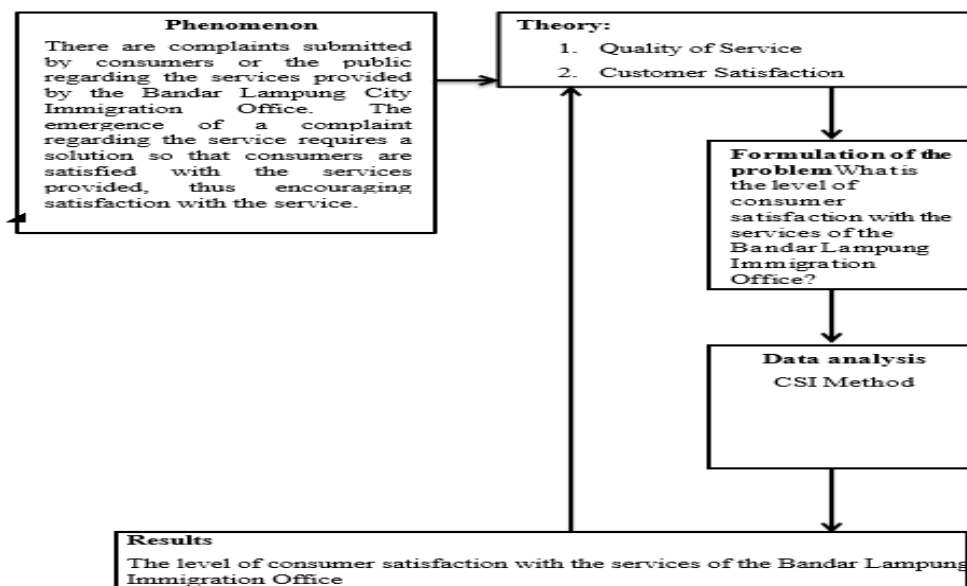
2. METODE PENELITIAN

2.1 Data dan Bidang Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah bentuk penelitian yang bertujuan untuk

menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena alam maupun fenomena buatan manusia, Saputro, K (2022). Sumber data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah sumber data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei berupa kuesioner untuk memperoleh informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi melalui jawaban responden, Sa’adah et al. (2019) Peneliti kuesioner ini menggunakan skala Likert berupa checklist dengan bobot skor pada pertanyaan untuk pernyataan harapan, yaitu sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting, sangat tidak penting. Pernyataan pengukuran kinerja dengan jawaban sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen layanan Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non-probability sampling dengan teknik accident sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

2.2. Desain penelitian



2.3 Analisis data

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat pentingnya atribut kualitas produk yang diukur. Metode pengukuran CSI menurut, Harahap et al. (2024) [15] meliputi tahapan berikut:

2.2.1 Menentukan Skor Kepentingan Rata-rata (MIS)

MIS adalah nilai rata-rata tingkat ekspektasi responden untuk setiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$MIS = \sum_{i=1}^n Y_i$$

Deskripsi : n : Jumlah Responden (100)

Ya : Atributasi ekspektasi ke i

2.2.2 Menentukan Skor Kepuasan Rata-rata (MSS)

MSS adalah nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan oleh responden untuk setiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$MSS = \sum_{i=1}^n X_i$$

Deskripsi : n : Jumlah Responden (100)
 Ya ke i : Atributasi ekspektasi

2.2.3 Menentukan Skor Kepuasan Rata-rata (MSS)

MSS adalah nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan oleh responden untuk setiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$MSS = \sum_{i=1}^n X_i$$

Informasi : n : Jumlah Responden (100)
 Xi : Nilai performa atribut 1

2.2.4 Menentukan Faktor Berat (WF)

Penentuan Weight Factor (WF), skor ini adalah persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS semua atribut dengan menggunakan rumus : (1). $\sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + \dots + MIS_{25}$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Informasi: P : Jumlah atribut yang menarik Saya : Atribut layanan 1

2.2.5 Menentukan Skor Berat Badan (WS)

Penentuan Skor Bobot (WS), skor ini merupakan perkalian dari Faktor Bobot (WF) dengan rata-rata tingkat realitas pelayanan yang dirasakan oleh responden sebagai Skor Kepuasan Rata-rata (MSS) dengan menggunakan rumus.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Informasi: saya : Atribut layanan

2.2.6 Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang biasa digunakan dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai dengan satu (1) atau nol (0) sampai dengan seratus (100).

$$CSI = \frac{\sum^{n-1} WSi}{HS} \times 100\%$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan kinerja yang diharapkan, Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Bandar Lampung yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut

3.1.1. Menentukan Skor Kepentingan Rata-rata (MIS)

MIS adalah nilai rata-rata tingkat ekspektasi responden untuk setiap variabel atau atribut yang dapat dihitung.

Tabel 1. Hasil Tingkat Harapan Rata-Rata (MIS)

No	Pernyataan Harapan	Jumlah	Nilai Rata-rata Tingkat yang Diharapkan (MIS)
Bukti Fisik			
3	Fasilitas yang disediakan Lengkap Kantor Imigrasi Bandar Lampung	388	3.88
10	Karyawan menyediakan perhatian individu kepada konsumen	444	4.44
Total Rata-rata			104.26

Tabel 1. Nilai rata-rata tingkat ekspektasi (MIS) berdasarkan perhitungan di atas, nilai rata-rata tertinggi adalah 4,44 pada pernyataan nomor 10, yaitu "Karyawan memberikan perhatian individu kepada konsumen" dan nilai rata-rata terkecil adalah 3,88 pada pernyataan nomor 3, yaitu "Fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung lengkap".

3.1.2. Menentukan Skor Kepuasan Rata-rata (MSS)

MSS adalah nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan oleh responden untuk setiap variabel atau atribut yang dapat dihitung.

Tabel 2 Hasil Skor Kinerja Rata-Rata (MSS)

Tidak	Pernyataan Harapan	Skor Kinerja	
		Jumlah	Rata-rata (MSS)
Bukti Fisik			
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung sudah sesuai dengan standar firma	4.30	4.30
14	Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung memiliki keterampilan yang baik	4.26	4.26
15	dalam melayani setiap konsumen Waktu antrian dan waktu tunggu sesuai dengan Penyediaan	4.30	4.30
Total Rata-rata			104.23

Sumber: Data yang diproses 2022

Tabel 2. Nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan perhitungan di atas, nilai rata-rata tertinggi adalah 4,30 pada pernyataan nomor 13 dan 15, yaitu "Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung sudah sesuai dengan standar perusahaan, serta waktu antrian serta waktu tunggu sesuai dengan ketentuan. Nilai rata-rata terkecil adalah 3,64 pada pernyataan nomor 24, yaitu "Pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung sesuai dengan biaya yang dikeluarkan".

3.1.3. Menentukan Faktor Berat (WF)

Menentukan Faktor Bobot (WF), skor ini adalah persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS dari semua atribut.

Tabel 3. Hasil Nilai Faktor Bobot (WF)

Tidak	Pernyataan Harapan	Jumlah	Nilai Rata-rata Tingkat yang Diharapkan (MIS)	Nilai WF
Bukti Fisik				
1	Lingkungan Kantor Imigrasi Bandar Lampung bersih dan rapi	427	4.27	0.041
10	Karyawan menyediakan perhatian individu kepada konsumen	444	4.44	0.043
20	Layanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	420	4.20	0.040

Jamin				
21	Keterampilan pengetahuan yang dimiliki oleh semua karyawan diberikan dengan Bagus	422	4.22	0.040
25	Kantor Imigrasi Bandar Lampung dapat menjamin keamanan konsumen	420	4.20	0.040
Total Rata-rata			104.26	1.00

Tabel 3 menunjukkan hasil nilai faktor bobot (WF) berdasarkan harapan konsumen terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Faktor yang dinilai mencakup bukti fisik, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan. Bukti fisik meliputi kebersihan lingkungan dan kerapian pegawai, dengan nilai rata-rata tertinggi 4.27. Faktor empati menilai perhatian dan tanggung jawab karyawan, dengan nilai tertinggi 4.44. Keandalan mencakup ketepatan informasi dan keterampilan pegawai, dengan nilai tertinggi 4.20. Responsivitas meliputi kecepatan dalam menangani masalah, dengan nilai tertinggi 4.20. Faktor jaminan mencakup keamanan data dan efektivitas komunikasi, dengan nilai tertinggi 4.22. Total rata-rata keseluruhan adalah 104.26 dengan WF 1.00.

3.1.4. Menentukan Skor Berat Badan (WS)

Menentukan Skor Bobot (WS), skor ini adalah perkalian dari Faktor Bobot (WF) dengan tingkat rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh responden sebagai Skor Kepuasan Rata-rata (MSS).

Tabel 4. Hasil Nilai Skor Berat Badan (WS)

Tidak Pernyataan Kinerja		Nilai Faktor Berat (WF)	Nilai Tingkat Kinerja Rata-rata (MSS)	Skor Berat (WW)
Bukti Fisik				
1	Lingkungan Kantor Imigrasi Bandar Lampung bersih dan rapi	0.041	4.22	0.173
8	Karyawan bertanggung jawab bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	0.040	4.21	0.179
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan Konsumen	0.042	4.22	0.181
10	Karyawan menyediakan perhatian individu kepada konsumen	0.043	4.25	0.173

12	Karyawan Kantor Imigrasi Bandar Lampung memberikan pelayanan tepat waktu	0.040	4.29	0.172
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung sudah sesuai dengan standar firma	0.040	4.30	0.173
15	Waktu antrian dan waktu tunggu sesuai dengan Penyediaan	0.040	4.30	0.171
19	Karyawan Kantor Imigrasi Bandar Lampung memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dipahami jika terjadi masalah.	0.040	4.24	0.172
20	Kendala Layanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	0.040	4.26	0.164
21	Jaminan Keterampilan pengetahuan yang dimiliki oleh semua karyawan diberikan dengan Bagus	0.040	4.29	0.174
Seluruh		1.00	104.23	4.16

Tabel 4 menunjukkan hasil nilai skor berat badan (WS) berdasarkan kinerja pelayanan Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Faktor yang dinilai meliputi bukti fisik, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan. Bukti fisik memiliki skor tertinggi pada kebersihan dan kerapian lingkungan (0.173). Faktor empati menilai perhatian karyawan terhadap kebutuhan konsumen, dengan nilai tertinggi 0.181. Keandalan mencakup ketepatan informasi dan pelayanan, dengan skor tertinggi 0.173. Responsivitas menilai kecepatan dalam menangani kendala, dengan nilai tertinggi 0.172. Faktor jaminan menilai keamanan data dan efektivitas komunikasi, dengan skor tertinggi 0.174. Total nilai rata-rata keseluruhan adalah 104.23 dengan WS sebesar 4.16.

3.1.5 Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang biasa digunakan dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai dengan satu (1) atau nol (0) sampai dengan seratus (100).

Tabel 5. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Sisik	Kriteria
0.81 - 1.00	Sangat puas
0.66 - 0.80	Puas

0.51 - 0.65	Cukup puas
0.35 - 0.50	Tidak puas
0.00 - 0.34	Sangat tidak puas

Kalkulasi:

$$CSI = \frac{4,16}{5} \times 100\% = 0,83 \text{ atau } 83\%$$

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan nasabah, nilai CSI yang diperoleh sebesar 0,687 atau 68,7%, artinya kepuasan konsumen terhadap atribut Kantor Imigrasi Bandar Lampung Lampung berada pada kisaran skala Sangat Puas.

3.2. Diskusi

Kepuasan pelanggan merupakan faktor krusial dalam menilai kualitas pelayanan suatu institusi, termasuk Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah Customer Satisfaction Index (CSI).

Proses perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, menentukan Skor Kepentingan Rata-rata (Mean Importance Score/MIS) yang menggambarkan tingkat ekspektasi responden terhadap masing-masing atribut layanan. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata tertinggi dalam MIS adalah 4,44 pada atribut "Karyawan memberikan perhatian individu kepada konsumen", sedangkan nilai terendah adalah 3,88 pada "Fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung lengkap". Hal ini menunjukkan bahwa perhatian individu dari karyawan merupakan faktor yang sangat diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan faktor fasilitas.

Selanjutnya, Skor Kepuasan Rata-rata (Mean Satisfaction Score/MSS) dihitung untuk mengevaluasi kinerja aktual layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dan waktu antrian memiliki skor tertinggi sebesar 4,30, sedangkan skor terendah adalah 3,64 pada "Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan". Ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah sesuai standar, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan terkait keseimbangan antara biaya dan layanan yang diterima pelanggan.

Faktor Bobot (Weighting Factor/WF) dihitung untuk mengetahui kontribusi masing-masing atribut terhadap keseluruhan kepuasan pelanggan. Faktor empati memiliki bobot tertinggi, khususnya dalam perhatian individu karyawan terhadap pelanggan dengan nilai 0,043. Hal ini mengindikasikan bahwa interaksi personal memiliki dampak signifikan dalam membangun kepuasan pelanggan. Skor Berat Badan (Weighted Score/WS) selanjutnya dihitung dengan mengalikan WF dengan MSS. Faktor empati tetap menunjukkan pengaruh terbesar dengan nilai tertinggi 0,181. Kecepatan layanan dan keandalan informasi juga memiliki skor yang signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Akhirnya, Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dihitung dengan hasil akhir sebesar 0,83 atau 83%, yang masuk dalam kategori "Sangat Puas". Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Bandar Lampung telah memenuhi harapan pelanggan dengan sangat baik. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan, terutama dalam menyediakan fasilitas yang lebih baik serta memastikan kesesuaian antara biaya dan layanan yang diberikan. Dengan peningkatan berkelanjutan, tingkat kepuasan pelanggan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang.

Dari seluruh pembahasan dan rekomendasi di atas, ada 4 hal utama berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI), beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Pertama, meningkatkan fasilitas yang tersedia agar lebih nyaman dan mendukung pelayanan yang lebih baik. Kedua, memastikan keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan agar tercipta rasa keadilan. Ketiga, mempertahankan dan meningkatkan interaksi personal serta empati karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, karena faktor ini memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Keempat, meningkatkan efisiensi prosedur pelayanan serta mengurangi waktu antrian agar layanan menjadi lebih cepat dan efektif. Terakhir, melakukan evaluasi berkala terhadap berbagai aspek pelayanan guna mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan menyesuaikan dengan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. Dengan menerapkan rekomendasi ini, Kantor Imigrasi Bandar Lampung dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Bandar Lampung sebesar 0,83% yang berada pada kisaran 0,81 - 1,00, disebutkan bahwa konsumen Kantor Imigrasi Bandar Lampung berada dalam kisaran skala Sangat Puas dengan atribut yang disediakan. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Bandar Lampung agar tetap menjaga kepuasan konsumen terhadap layanannya. Saran-saran ini meliputi hal-hal berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan, Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kantor Imigrasi Bandar Lampung mencapai 0,83 atau 83%, yang berada dalam kategori "Sangat Puas".
2. Faktor Penentu Kepuasan, Faktor empati, terutama dalam interaksi personal karyawan dengan pelanggan, memiliki bobot pengaruh tertinggi terhadap kepuasan pelanggan.; Kecepatan layanan dan keandalan informasi juga memiliki kontribusi besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.
3. Aspek yang Perlu Ditingkatkan, Fasilitas yang disediakan masih perlu ditingkatkan agar lebih lengkap dan nyaman bagi pelanggan.; Perlu keseimbangan yang lebih baik antara biaya layanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa mendapatkan manfaat yang sesuai dengan pengeluaran mereka.
4. Rekomendasi Perbaikan, Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek yang dianggap baik oleh pelanggan.; Meningkatkan fasilitas dan efisiensi layanan guna mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pelayanan. ; Melakukan evaluasi berkala untuk terus menyesuaikan layanan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.; Dengan peningkatan berkelanjutan, Kantor Imigrasi Bandar Lampung dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

REFERENSI

Anam, C., Salsabila, R., Atmaka, W., Praseptiangga, D., Ariyantoro, Ar, & Yulviatun, A. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Herbal Jahe

- Instan Di Ex-Residence Surakarta. *Jurnal Teknologi Hasil Pertanian*, 17(2), 103-114.
- Chandra, Lp, & Efendi, D. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Efektivitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dimoderasi Oleh Transparansi. *Jurnal Ilmu Dan Penelitian Akuntansi (Jira)*, 13(4).
- Fitriya, S. (2023). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Kembali Ke Tempat Wisata Di Kabupaten Kerinci. *Bisnis, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(2), 184-195.
- Hafiduddin, M., Hidayatulloh, Hs, Kurniawan, Fh, Widodo, Mrs, & Pratama, Wct (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Sepeda Motor Honda. *Jurnal Rumah Manajemen Dan Bisnis (Hombis)*, 2(1), 38-50.
- Harahap, A. F., Simarmata, J., & Noor, E. (2024). Upaya Peningkatan Tingkat Layanan Di Terminal 3 Domestik Bandara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Akuntansi Internasional Dinasti*, 5(1), 361-367.
- Luthfi, Ai, Zairin, M., Sari, Yd, Anwar, S., & Husein, Ma (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Cibinong, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. *Juristata*, 5(2), 229-240.
- Maharani, Rr, Nugraha, Hs, & Prabawani, B. (2024). Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Menengah (Studi Kasus Pengguna Smartphone Merek Samsung Di Kota Bogor). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(3), 705-714.
- Riyadi, Ay, Simanjuntak, M., Susilo, Wh, & Adek, L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tarif Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pelanggan Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan Di Terminal Peti Kemas Internasional Mustika Alam Lestari (Mal) Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Costing)*, 7(5), 4447-4468.
- Sa'adah, I., Mukson, M., & Ondho, Y.S. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Petani Dalam Layanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 3(3), 557-567.
- Sabatini, Gd, Tumbuan, Wj, & Loindong, Ss (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Penelitian Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 361-370.
- Salakory, Hsm, Matulesy, Fs, & Sillehu, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Di Puskesmas Sanggeng. *Jumantik (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(2), 191-200.
- Saputro, K (2022). Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Webqual 4.0 Terintegrasi, Indeks Kepuasan Pelanggan (Csi) Dan Analisis Kinerja Penting (Ipa). *Jatisi (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2112-2126

- Sari, Dp, & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Agung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6(2), 1095-1109.
- Srianing, N., Sanjaya, Ins, & Subagiana, Igm (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I Tpi Ngurah Rai. *Ganec Swara*, 18(3), 1249-1264.
- Syafriel, M., & Roziq, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pajak Hotel Dan Restoran Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (Jebisma)*, 1(3).
- Virgiawan, Me, & Istiyani, Y. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non Tpi Pemalang, Jawa Tengah. *Jembatan Hukum: Studi Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(3), 281-297.