JIPSI: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sains Islam Interdisipiner
Vol. 5, No. 3, Agustus 2026, pp. 2904-2916
http://journal.amorfati.id/index.php/jipsi || ISSN 2962-9187

Interdisciplinary Scope of Science and Education, Islamic Education and Science, Integration of Science and Islam, Islamic Thought and Philosophy, Integration of Social Sciences, Humanities, and Islamic Studies, Islamic Economics and Business Studies, and Islamic Ethics in Science and Technology

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Immigration Lounge terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Ilham Ismail [a,1,*], Pascalis Danny Kristi Wibowoc [2], Rita Kusuma Astutib [3]

[*a b c] **Politeknik Imigrasi, Indonesia**
[1] liamjr09@gmail.com; [2] pascalisdanny4@gmail.com. [3] ritakusumastuti@gmail.com
*Correspondent Author; liamjr09@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history
Received:
20-06-2026
Revised:
25-07-2026
Accepted:
30-08-2026

Keywords
service quality, public satisfaction, *Immigration Lounge*, immigration services, *mixed methods*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality at the *Immigration Lounge* located at Icon Mall Gresik on public satisfaction at the Class I TPI Tanjung Perak Immigration Office and to analyze the perceptions and experiences of the public regarding the services provided. This study employed a mixed methods approach with a *sequential explanatory* design, in which quantitative research was followed by qualitative research to provide a deeper explanation of the quantitative findings. Quantitative data were collected through questionnaires from 150 users of the *Immigration Lounge*, while qualitative data were obtained through interviews with five service users and two internal informants from the Immigration Office. Quantitative data were analyzed using simple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination, while qualitative data were analyzed based on themes related to users' experiences. The results show that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. The regression analysis produced the equation $\hat{Y} = 2.069 + 0.478X$, with a t-value of 5.862 and a significance level of less than 0.001. The coefficient of determination was 18.8%, indicating that service quality explains 18.8% of the variation in public satisfaction, while the remaining 81.2% is explained by other factors not examined in this study. The interview results indicate that public satisfaction is mainly related to facility comfort, clarity of information, accuracy of the service process, responsiveness, and staff attitudes. The location of the *Immigration Lounge* at Icon Mall Gresik was also considered to facilitate access to immigration services. However, difficulties were still found regarding the clarity of directions to the service location. The findings indicate that continuous improvement in service quality is needed by taking into account the experiences of the public as service users.

This is an open-access article under the CC–BY-SA license.

Introduction

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai layanan, seperti penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik perlu dilakukan secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab agar

masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting untuk melihat sejauh mana suatu instansi mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting adalah pelayanan keimigrasian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, keimigrasian berkaitan dengan lalu lintas orang yang masuk atau keluar dari wilayah Indonesia serta pengawasan terhadap keberadaan orang asing di Indonesia. Pelayanan keimigrasian yang baik diperlukan karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, jelas, dan dapat dipercaya. Kualitas pelayanan tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian juga terlihat pada tingginya jumlah pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Berdasarkan data internal tahun 2025, jumlah permohonan paspor di kantor utama rata-rata mencapai 300 sampai 400 pemohon setiap hari atau sekitar 6.000 sampai 8.000 layanan dalam satu bulan. Jumlah pemohon yang cukup tinggi tersebut dapat menyebabkan antrean menjadi padat dan pada waktu tertentu dapat melebihi kapasitas ruang tunggu. Selain itu, masyarakat yang berasal dari luar Surabaya juga menghadapi kendala jarak dan waktu perjalanan. Masyarakat dari pusat Kabupaten Gresik, misalnya, harus menempuh jarak sekitar 20–25 kilometer dengan waktu perjalanan sekitar 45–60 menit, tergantung kondisi lalu lintas.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak menghadirkan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik. Layanan ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan karena masyarakat Gresik dan wilayah sekitarnya tidak harus selalu datang ke kantor utama di Surabaya. Kehadiran Immigration Lounge diharapkan dapat membuat pelayanan menjadi lebih dekat, mudah, dan efisien. Selain itu, layanan ini juga menjadi bagian dari upaya untuk mengurangi penumpukan pemohon di kantor utama.

Peningkatan akses pelayanan tersebut perlu diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik. Masyarakat tidak hanya membutuhkan lokasi pelayanan yang lebih dekat, tetapi juga membutuhkan proses pelayanan yang cepat, informasi yang jelas, fasilitas yang nyaman, serta petugas yang mampu memberikan pelayanan dengan baik. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa aspek, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima aspek tersebut penting karena masyarakat menilai pelayanan bukan hanya berdasarkan hasil akhir, tetapi juga berdasarkan pengalaman selama proses pelayanan.

Secara umum, kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat periode Juni 2025 sampai Januari 2026, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai 3,86 dan berada dalam kategori sangat baik. Sementara itu, nilai Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mencapai 3,80 dan juga berada dalam kategori sangat baik. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Jika dilihat dari masing-masing aspek pelayanan, nilai yang diperoleh juga berada dalam kategori sangat baik. Aspek informasi, respon petugas, serta konsultasi dan pengaduan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,87. Sementara itu, aspek persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, dan tarif atau biaya masing-masing memperoleh nilai 3,86. Produk layanan dan sarana prasarana memperoleh nilai 3,85. Walaupun seluruh aspek berada dalam kategori sangat baik, perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa bagian pelayanan yang dapat diperbaiki, terutama pada sarana prasarana dan produk layanan.

Selain hasil survei, masih terdapat keluhan dari masyarakat yang menunjukkan bahwa

pengalaman pengguna layanan belum sepenuhnya sama dengan hasil survei secara umum. Beberapa pengguna menyampaikan keluhan mengenai pelayanan yang dianggap lambat. Ada pula masyarakat yang merasa pelayanan customer care belum memuaskan karena sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian yang sangat baik secara umum masih perlu dilihat lebih dalam melalui pengalaman masyarakat yang menggunakan layanan secara langsung.

Permasalahan lain juga terlihat pada informasi mengenai lokasi dan mekanisme pelayanan Immigration Lounge. Salah satu pengguna menyampaikan bahwa keberadaan Immigration Lounge sangat membantu karena masyarakat tidak perlu datang ke Surabaya. Namun, pengguna tersebut mengalami kesulitan menemukan lokasi layanan di dalam Icon Mall Gresik sehingga harus bertanya kepada petugas keamanan. Pengguna tersebut juga menyarankan agar tersedia petunjuk arah yang lebih jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan lokasi belum tentu secara otomatis membuat pelayanan menjadi mudah apabila informasi pendukung belum tersedia dengan baik.

Masyarakat yang menggunakan pelayanan di pusat perbelanjaan pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang cepat, praktis, dan mudah ditemukan. Informasi mengenai lokasi, persyaratan, prosedur, dan mekanisme pelayanan perlu disampaikan dengan jelas agar masyarakat tidak mengalami kebingungan. Selain itu, petugas juga memiliki peran penting dalam memberikan penjelasan, membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan, serta menangani keluhan dengan cepat. Dengan demikian, keberhasilan Immigration Lounge tidak hanya dilihat dari lokasi yang lebih dekat, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kehadiran Immigration Lounge di Gresik juga memiliki arti penting karena Kabupaten Gresik merupakan wilayah yang memiliki aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat yang tinggi. Kabupaten Gresik ditetapkan sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), sehingga kebutuhan terhadap pelayanan publik yang mudah dan efisien menjadi semakin penting. Pelayanan keimigrasian tidak hanya dibutuhkan untuk kepentingan wisata, tetapi juga dapat mendukung mobilitas masyarakat dalam kegiatan profesional, industri, perdagangan, dan aktivitas ekonomi lainnya. Karena itu, kualitas pelayanan keimigrasian perlu diperhatikan agar masyarakat dapat memperoleh layanan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam konsep pelayanan publik, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat akan menilai pelayanan berdasarkan apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka terima secara langsung. Pelayanan yang cepat, tepat, jelas, nyaman, dan ramah dapat memberikan pengalaman yang positif. Sebaliknya, keterlambatan, informasi yang kurang jelas, fasilitas yang belum optimal, atau sikap petugas yang kurang baik dapat memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian Junery dan Asyira (2020) pada Kantor Imigrasi Bengkalis menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Sari (2023) pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh juga menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Sabatini et al. (2023) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Penelitian Sebayang et al. (2025) juga menemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada

pelayanan keimigrasian sudah cukup banyak dilakukan, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan di kantor imigrasi atau layanan digital. Penelitian yang secara khusus membahas layanan Immigration Lounge yang berada di pusat perbelanjaan masih lebih terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu banyak menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga pengalaman masyarakat selama menggunakan layanan belum selalu dapat dijelaskan secara mendalam. Penelitian ini mencoba melihat kualitas pelayanan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik sekaligus memahami pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat hal yang menarik untuk dikaji. Di satu sisi, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak berada dalam kategori sangat baik. Di sisi lain, masih ditemukan keluhan mengenai kecepatan pelayanan, keramahan petugas, informasi lokasi, serta beberapa aspek fasilitas. Perbedaan antara hasil survei dan pengalaman yang disampaikan oleh sebagian pengguna menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu dikaji secara lebih mendalam, khususnya pada Immigration Lounge di Icon Mall Gresik.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Immigration Lounge terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilihat melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sementara itu, kepuasan masyarakat dilihat dari kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dan hubungannya dengan kepuasan pengguna Immigration Lounge.

Dengan demikian, penelitian berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Immigration Lounge terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak" penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek yang masih membutuhkan perbaikan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin mudah, cepat, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*. Pendekatan ini menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif secara bertahap. Tahap pertama dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, tahap kualitatif dilakukan untuk memperdalam dan menjelaskan hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya melihat hubungan antarvariabel berdasarkan angka, tetapi juga menggali pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan Immigration Lounge.

Penelitian dilaksanakan pada pelayanan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik yang merupakan bagian dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Penelitian kuantitatif menggunakan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y). Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur melalui unsur persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan,

serta sarana dan prasarana.

Populasi penelitian kuantitatif adalah masyarakat atau pemohon yang pernah atau sedang menggunakan layanan Immigration Lounge. Berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian, jumlah pemohon dalam periode pengamatan ditetapkan sekitar 600 orang. Dari jumlah tersebut, sampel ditentukan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh 150 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian.

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Instrumen penelitian terdiri atas 22 pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan dan 9 pernyataan untuk mengukur kepuasan masyarakat, sehingga keseluruhan instrumen terdiri atas 31 pernyataan. Setiap pernyataan memiliki lima pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju dengan skor 1, tidak setuju dengan skor 2, kurang setuju dengan skor 3, setuju dengan skor 4, dan sangat setuju dengan skor 5. Semakin tinggi skor yang diberikan responden menunjukkan semakin baik penilaian terhadap aspek pelayanan yang diukur. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis secara statistik. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan kondisi masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan uji kualitas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memenuhi kriteria validitas.

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan pengujian asumsi yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki pola hubungan linear. Sementara itu, uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa asumsi yang diperlukan untuk analisis regresi linear telah terpenuhi.

Analisis selanjutnya dilakukan menggunakan regresi linear sederhana karena penelitian menguji pengaruh satu variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, terhadap satu variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

Tahap kualitatif dilakukan setelah hasil analisis kuantitatif diperoleh. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur. Wawancara dilakukan kepada lima orang masyarakat pengguna layanan Immigration Lounge yang telah menggunakan layanan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir dan bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman pelayanan yang diterima. Selain pengguna layanan, wawancara juga dilakukan kepada dua informan internal, yaitu Supervisor Immigration Lounge Icon Mall Gresik dan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Dengan demikian, tahap kualitatif melibatkan tujuh informan.

Wawancara kepada pengguna layanan dilakukan pada 15, 20, dan 23 Juli 2026 di Immigration Lounge Icon Mall Gresik. Sementara itu, wawancara dengan informan internal dilakukan pada 24 Agustus 2026. Informan pengguna layanan diberi kode P1

sampai P5, sedangkan informan internal diberi kode M1 dan M2. Penggunaan kode dilakukan agar pembahasan tetap berfokus pada informasi yang diberikan informan. Jumlah informan kualitatif tidak digunakan untuk menghitung persentase karena wawancara digunakan untuk menjelaskan dan memperdalam hasil penelitian kuantitatif.

Data kualitatif dianalisis dengan mengelompokkan hasil wawancara berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dan unsur kepuasan masyarakat. Analisis dilakukan melalui proses reduksi data, pemberian kode, pengelompokan kategori, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pernyataan informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna. Hasil wawancara kemudian digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap temuan kuantitatif, terutama mengenai pengalaman masyarakat terkait fasilitas, informasi, prosedur, waktu pelayanan, daya tanggap, dan sikap petugas.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan serta wawancara dengan masyarakat dan pihak internal Kantor Imigrasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen organisasi, laporan resmi, buku, jurnal ilmiah, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kedua jenis data tersebut digunakan secara bersama-sama untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kualitas pelayanan Immigration Lounge.

Dengan desain *sequential explanatory*, hasil kuantitatif menjadi dasar untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan hasil wawancara digunakan untuk menjelaskan pengalaman masyarakat yang berada di balik hasil angka tersebut. Penggabungan kedua jenis data diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan Immigration Lounge dan kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Results and Discussion

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 150 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik. Responden memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan pelayanan keimigrasian. Keperluan pelayanan responden terdiri atas permohonan paspor baru, penggantian paspor, serta konsultasi atau memperoleh informasi.

Tabel 1. Keperluan Pelayanan Responden

Keperluan pelayanan	Jumlah	Persentase
Konsultasi atau informasi	22	14,7%
Penggantian paspor	45	30,0%
Permohonan paspor baru	83	55,3%
Total	150	100%

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden menggunakan Immigration Lounge untuk permohonan paspor baru, yaitu sebanyak 83 orang atau 55,3%. Selanjutnya, sebanyak 45 orang atau 30,0% menggunakan layanan untuk penggantian paspor. Sementara itu, 22 orang atau 14,7% menggunakan layanan untuk konsultasi atau memperoleh informasi.

Dilihat dari frekuensi penggunaan, sebanyak 99 responden atau 66,0% baru menggunakan Immigration Lounge satu kali. Sebanyak 43 responden atau 28,7% telah menggunakan layanan dua kali, sedangkan 8 responden atau 5,3% telah menggunakan layanan tiga kali

atau lebih. Dengan demikian, sebanyak 34,0% responden memiliki pengalaman menggunakan layanan secara berulang.

2. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Variabel kualitas pelayanan terdiri atas 22 butir pernyataan. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur melalui sembilan butir pernyataan yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, hasil layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Tabel 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Jumlah Butir	Fokus Penilaian
Bukti fisik	4	Fasilitas, peralatan, penampilan petugas, dan media informasi
Keandalan	5	Ketepatan, konsistensi, prosedur, dan ketelitian pelayanan
Daya tanggap	4	Kecepatan dan kesediaan petugas membantu masyarakat
Jaminan	4	Rasa aman, kepercayaan, kesopanan, dan kompetensi petugas
Empati	5	Perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pemohon
Total	22	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai melalui pengalaman masyarakat terhadap fasilitas dan proses pelayanan. Pada dimensi bukti fisik, penilaian mencakup peralatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, penampilan petugas, serta kejelasan media informasi. Pada dimensi keandalan, penilaian berkaitan dengan ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, ketelitian data, dan kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan benar.

Pada dimensi daya tanggap, masyarakat menilai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kesediaan membantu, serta kemampuan memberikan respons terhadap pertanyaan. Sementara itu, dimensi jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat kepada petugas. Dimensi empati berkaitan dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat dan kemudahan masyarakat memperoleh pelayanan.

3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dilakukan terhadap 22 butir kualitas pelayanan dan 9 butir kepuasan masyarakat. Dengan jumlah responden sebanyak 150 orang, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,160. Suatu butir dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Butir	Rentang r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	22	0,483–0,663	0,160	Seluruh butir valid
Kepuasan masyarakat	9	0,510–0,687	0,160	Seluruh butir valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir kualitas pelayanan memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,160 dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada butir X4 sebesar 0,663, sedangkan nilai terendah terdapat pada X7 sebesar 0,483.

Pada variabel kepuasan masyarakat, nilai r hitung berada pada rentang 0,510 sampai 0,687. Nilai tertinggi terdapat pada Y4 sebesar 0,687 dan nilai terendah terdapat pada Y5 sebesar 0,510. Dengan demikian, seluruh butir pada kedua variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Butir	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Kualitas pelayanan	22	0,891	0,600	Reliabel
Kepuasan masyarakat	9	0,801	0,600	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha kualitas pelayanan sebesar 0,891, sedangkan kepuasan masyarakat sebesar 0,801. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,600. Artinya, instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

4. Hasil Uji Asumsi Regresi

Sebelum dilakukan analisis regresi, penelitian melakukan pengujian terhadap asumsi model. Uji normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa residual memiliki distribusi normal sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan.

Uji linearitas menunjukkan nilai Deviation from Linearity sebesar 0,864. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas menggunakan korelasi Spearman menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,372. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi regresi yang diperlukan telah terpenuhi.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

Tabel 5. Hasil Korelasi dan Regresi

Analisis	Nilai
Pearson Correlation (R)	0,434
R Square	0,188
Adjusted R Square	0,183
F hitung	34,361
Sig. F	<0,001
Koefisien regresi	0,478
t hitung	5,862
t tabel	1,976
Sig. t	<0,001

Hasil korelasi Pearson menunjukkan nilai R sebesar 0,434 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan tingkat hubungan sedang.

Nilai R Square sebesar 0,188 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sebesar 18,8% variasi kepuasan masyarakat pada sampel penelitian. Sementara itu, sebesar 81,2% variasi kepuasan masyarakat tidak dijelaskan oleh model penelitian ini. Persentase tersebut tidak dapat langsung dikaitkan dengan satu faktor tertentu karena penelitian tidak memasukkan faktor lain ke dalam model.

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 34,361 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi yang memasukkan kualitas pelayanan memberikan penjelasan statistik yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 2{,}069 + 0{,}478X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,478 memiliki arah positif. Artinya, dalam model penelitian ini, peningkatan satu poin pada skor kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan sebesar 0,478 poin pada nilai prediksi kepuasan masyarakat.

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,862, sedangkan t tabel sebesar 1,976, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik.

6. Hasil Wawancara Pengguna Layanan

Untuk memperdalam hasil kuantitatif, penelitian melakukan wawancara terhadap tujuh informan. Informan terdiri atas lima pemohon paspor dengan kode P1–P5, supervisor Immigration Lounge dengan kode M1, dan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan dengan kode M2. Wawancara dilakukan pada Juli hingga Agustus 2026.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Wawancara

Aspek	Temuan Wawancara	Makna
Akses lokasi	Lokasi di Icon Mall memudahkan masyarakat memperoleh layanan tanpa harus datang ke kantor utama	Kemudahan akses
Bukti fisik	Ruang pelayanan dinilai bersih, rapi, dan nyaman, tetapi pada kondisi ramai ruang tunggu dapat terasa sempit	Fasilitas mendukung kenyamanan, tetapi kapasitas perlu diperhatikan
Informasi	Informasi di dalam lounge relatif mudah dipahami	Informasi prosedural cukup membantu
Petunjuk lokasi	Sebagian pemohon mengalami kesulitan menemukan Immigration Lounge di dalam mal	Petunjuk arah masih perlu diperjelas
Keandalan	Petugas menjalankan pelayanan sesuai prosedur dan melakukan pemeriksaan data serta dokumen	Proses pelayanan relatif konsisten
Daya tanggap	Petugas memberikan penjelasan dan membantu ketika pemohon mengalami kesulitan	Respons petugas mendukung pengalaman pelayanan
Jaminan	Penjelasan petugas membuat pemohon merasa lebih yakin dan aman dalam menyerahkan dokumen	Kompetensi petugas membangun kepercayaan

Aspek	Temuan Wawancara	Makna
Empati	Petugas memberikan perhatian dan penjelasan ketika masyarakat membutuhkan bantuan	Interaksi petugas mendukung kepuasan
Kepuasan	Pengalaman pelayanan dinilai berkaitan dengan kemudahan akses, fasilitas, proses, dan sikap petugas	Kualitas pengalaman menjadi dasar kepuasan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa lokasi Immigration Lounge memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pemohon dapat memperoleh layanan di Icon Mall tanpa harus datang ke kantor utama. Temuan ini mendukung hasil kuantitatif bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat.

Namun, terdapat temuan yang perlu diperhatikan pada aspek bukti fisik, khususnya petunjuk lokasi. Beberapa pemohon mengalami kesulitan menemukan Immigration Lounge dari area tertentu di dalam mal. P5, misalnya, menyampaikan bahwa dirinya sempat salah arah karena tanda menuju Immigration Lounge belum terlihat jelas dari semua sisi. P1 dan P3 juga mengusulkan agar petunjuk arah dibuat lebih mudah terlihat. Pengelola juga mengakui perlunya peningkatan petunjuk bagi pengunjung baru.

Pada kondisi tertentu, ruang tunggu juga dapat terasa lebih sempit ketika jumlah pemohon meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap fasilitas dapat berubah sesuai kondisi penggunaan. Fasilitas dapat dinilai bersih dan nyaman, tetapi pada waktu ramai kapasitas ruang tunggu dapat menjadi perhatian.

Pada aspek informasi, informasi yang tersedia di dalam ruang pelayanan dinilai cukup membantu. Pemohon menyebutkan adanya brosur, informasi persyaratan, serta penjelasan langsung dari petugas. Akan tetapi, masalah masih muncul pada tahap perjalanan menuju lokasi pelayanan. Dengan demikian, informasi mengenai prosedur dan informasi mengenai arah lokasi perlu dibedakan karena keduanya berada pada tahap pengalaman pelayanan yang berbeda.

Pada aspek keandalan, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas melakukan pemeriksaan berkas dan konfirmasi data sebelum proses dilanjutkan. Pemohon menyampaikan bahwa pemeriksaan terhadap nama, tanggal lahir, dan dokumen pendukung dilakukan dalam proses pelayanan. Keterangan tersebut juga didukung oleh pihak pengelola yang menjelaskan adanya pemeriksaan awal untuk mengurangi kesalahan sebelum berkas diproses lebih lanjut.

Pada aspek daya tanggap, pemohon menyatakan bahwa petugas memberikan tanggapan ketika terdapat pertanyaan dan bersedia membantu ketika pemohon mengalami kesulitan. Pada aspek jaminan, penjelasan petugas membuat pemohon merasa lebih yakin dan aman dalam mengikuti proses pelayanan. Sementara itu, pada aspek empati, pemohon menyebutkan bahwa petugas memberikan perhatian ketika membutuhkan penjelasan tambahan.

7. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai korelasi sebesar 0,434 menunjukkan bahwa perubahan kualitas pelayanan berjalan searah dengan perubahan kepuasan masyarakat. Hasil regresi juga menghasilkan koefisien positif sebesar 0,478 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan terbentuknya kepuasan masyarakat dalam penggunaan Immigration Lounge. Ketika masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas, proses yang

sesuai, petugas yang responsif, rasa aman, serta perhatian selama pelayanan, pengalaman tersebut menjadi bagian dari penilaian terhadap kepuasan.

Hasil ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang tercantum dalam Tugas Akhir. Penelitian Sari (2023) menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan keimigrasian. Penelitian Sabatini et al. (2023) juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berkaitan dengan kepuasan konsumen pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Sementara itu, Sebayang et al. (2025) menemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai.

Hasil wawancara memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai hasil regresi. Kepuasan masyarakat tidak hanya terbentuk dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari pengalaman selama proses pelayanan. Kemudahan menemukan layanan, kondisi fasilitas, kejelasan informasi, ketepatan pemeriksaan dokumen, kecepatan respons petugas, rasa aman, serta sikap petugas menjadi bagian dari pengalaman tersebut.

Meskipun demikian, hasil penelitian tidak menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah bebas dari masalah. Masih ditemukan hambatan pada petunjuk arah menuju Immigration Lounge. Selain itu, kondisi ruang tunggu dapat menjadi kurang leluasa ketika jumlah pemohon meningkat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat berbeda sesuai kondisi dan tahapan pelayanan yang dialami.

Nilai R Square sebesar 18,8% juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Sebanyak 81,2% variasi kepuasan berada di luar model penelitian. Dalam penelitian ini, faktor tersebut belum diuji secara statistik. Beberapa faktor yang disebutkan dalam Tugas Akhir sebagai kemungkinan untuk penelitian berikutnya antara lain waktu tunggu, kemudahan akses, sistem antrean, kelengkapan informasi, pengalaman pelayanan sebelumnya, dan harapan masyarakat.

Dengan demikian, hasil kuantitatif dan kualitatif memberikan gambaran yang saling melengkapi. Data kuantitatif menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan data kualitatif menjelaskan bahwa pengalaman masyarakat dibentuk oleh beberapa aspek pelayanan, terutama fasilitas, akses, informasi, ketepatan proses, respons petugas, rasa aman, dan perhatian petugas. Di sisi lain, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama petunjuk arah menuju lokasi pelayanan dan kondisi fasilitas ketika jumlah pemohon meningkat.

Tabel 7. Integrasi Hasil Kuantitatif dan Kualitatif

Hasil kuantitatif	Hasil kualitatif	Makna
R = 0,434	Pengalaman pelayanan dinilai melalui fasilitas, proses, dan interaksi petugas	Kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan
R Square = 18,8%	Kepuasan terbentuk dari berbagai pengalaman pelayanan	Masih terdapat faktor lain di luar kualitas pelayanan
t = 5,862; Sig. <0,001	Petugas dinilai membantu, memberikan penjelasan, dan menjalankan prosedur	Hasil statistik diperkuat oleh pengalaman informan
Koefisien regresi = 0,478	Pelayanan yang jelas dan responsif mendukung pengalaman positif	Arah hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan bersifat positif
Masih terdapat variasi pengalaman	Petunjuk lokasi dan kapasitas ruang menjadi perhatian	Perbaikan pelayanan tetap diperlukan

Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada Immigration Lounge di Icon Mall Gresik memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $\hat{Y}$ = 2,069 + 0,478X. Nilai koefisien regresi sebesar 0,478 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil uji hipotesis juga menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,862 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada sampel penelitian.

Kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 18,8% terhadap variasi kepuasan masyarakat. Sementara itu, sebesar 81,2% merupakan variasi yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti waktu tunggu, kemudahan akses, sistem antrean, kelengkapan informasi, pengalaman pelayanan sebelumnya, dan harapan masyarakat. Faktor-faktor tersebut belum menjadi variabel yang diuji dalam penelitian ini sehingga masih dapat dikaji lebih lanjut.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan Immigration Lounge berkaitan dengan beberapa aspek pelayanan. Masyarakat menilai kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, ketepatan proses pelayanan, daya tanggap petugas, serta sikap petugas sebagai bagian penting dalam membentuk kepuasan. Keberadaan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik juga dinilai memberikan kemudahan karena masyarakat dapat memperoleh pelayanan keimigrasian di lokasi yang lebih dekat dengan aktivitas mereka. Namun, masih ditemukan kendala dalam menemukan lokasi Immigration Lounge karena petunjuk arah di lingkungan Icon Mall Gresik belum sepenuhnya jelas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan proses penyelesaian dokumen, tetapi juga dengan pengalaman masyarakat selama menggunakan layanan. Fasilitas yang nyaman, informasi yang mudah dipahami, proses yang tepat, petugas yang responsif, serta sikap yang baik dapat membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan Immigration Lounge perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan tetap mempertahankan aspek pelayanan yang sudah berjalan baik dan memperbaiki bagian yang masih menjadi kendala bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan Immigration Lounge di Icon Mall Gresik. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain di luar kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan. Perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, terutama pada aspek informasi lokasi, fasilitas, kecepatan proses, dan pengalaman masyarakat, dapat menjadi bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian

References

Agustina, I. (2018). Politik Hukum Imigrasi Nasional Pasca Terbentuknya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, *17*(2). https://doi.org/10.31941/PJ.V17I2.537

Ahmad Fitroni, Sri Kamariyah, Ika Devy Pramudiana, & Dandy Patrija Wirawan. (2025). Inovasi Layanan Jemput Bola (Eazy Passport) Oleh Kantor Imigrasi Surabaya: Strategi Peningkatan Aksesibilitas Layanan Keimigrasian. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, *5*(2), 830–841. https://doi.org/10.55606/KHATULISTIWA.V5I2.6269

Akbar, Moch. F., Prawitama, L. G., & Sibarani, S. C. (2023). Upaya Tempat Pemeriksaan Imigrasi dalam Menghadapi Urgensi Permasalahan Illegal Entry. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *6*(1), 160–168. https://doi.org/10.54371/JIIP.V6I1.1222

Batavia, T., Bawono, S. K., & Hamdi, M. A. (2022). EVALUASI PELAYANAN DISABILITAS MELALUI INOVASI SI JEMPOL SEMAR KANTOR IMIGRASI SEMARANG. *Journal of Administration and International Development*, *2*(2), 53–63. https://doi.org/10.52617/JAID.V2I2.322

Cahyani, R. I. N., Hamdi, M. A., & Bakhtiar, M. (2026). Analisis Peran Strategis Imigrasi dalam Pencegahan Pekerja Migran Indonesia Non-Prosedural di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, *5*(1), 160–168. https://doi.org/10.57235/AURELIA.V5I1.6933

Fathony, F. (2025). Perlindungan Hukum Penggunaan Senjata Api oleh Pejabat Imigrasi: Studi Kasus Indonesia dan Praktik Internasional. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, *6*(1). https://doi.org/10.56370/JHLG.V6I1.839

Jannah, R. N., Hardinasta, D. E., Akbar, R. S., & Wirdhiningsih, V. (2023a). INOVASI PELAYANAN PASPOR KERUMAH (PAPUMA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI JEMBER. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, *6*(1), 1–15. https://doi.org/10.52617/JIKK.V6I1.408

Jannah, R. N., Hardinasta, D. E., Akbar, R. S., & Wirdhiningsih, V. (2023b). INOVASI PELAYANAN PASPOR KERUMAH (PAPUMA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI JEMBER. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, *6*(1), 1–15. https://doi.org/10.52617/JIKK.V6I1.408

Jazuli, A. (2020). Evaluasi Context, Input, Process, dan Product pada Pencapaian Kebijakan Pembentukan Unit Kerja Kantor Imigrasi Brebes. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, *14*(1), 61–73. https://doi.org/10.30641/KEBIJAKAN.2020.V14.61-73

Nur Mansyur, M., Zainal, V. R., & Azis Hakim. (2025). Analisis Beban Kerja Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *6*(6), 4428–4439. https://doi.org/10.38035/JEMSI.V6I6.5924

Utami, P. N., & Rahmanto, T. Y. (2020a). Peran Imigrasi Terhadap Fenomena Sosial Orang Asing Yang Bekerja Tidak Sesuai Aturan Di Indonesia. *Jurnal Ketenagakerjaan*, *15*(1). https://doi.org/10.47198/naker.v15i1.43

Utami, P. N., & Rahmanto, T. Y. (2020b). Peran Imigrasi Terhadap Fenomena Sosial Orang Asing Yang Bekerja Tidak Sesuai Aturan Di Indonesia. *Jurnal Ketenagakerjaan*, *15*(1). https://doi.org/10.47198/NAKER.V15I1.43

Zandro, W. A., Hamdi, M. A., & Mirwanto, T. (2025). Analisis Diskresi Petugas Imigrasi dalam Penegakan Hukum Keimigrasian di Indonesia. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, *4*(2), 867–874. https://doi.org/10.57235/QISTINA.V4I2.7055