



Analisis Pengaruh Sarana Prasarana dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemohon Layanan Publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat

Muh. Syeh Yusuf^{1*}, Pascalis Danny Kristi Wibowo², Anida Sri Rahayu Mastur³

¹⁻³ Politeknik Pengayoman Indonesia, Indonesia

*Penulis Korespondensi: syehyusuf13@gmail.com

Abstract. *Quality public services require adequate infrastructure and optimal employee performance. The West Jakarta Immigration Office, as a public service provider, is obligated to address the needs of the community in accordance with its duties and functions. This research will examine the contribution of infrastructure and civil servant performance to public satisfaction with public services at the West Jakarta Immigration Office. Qualitative research using a direct survey was the method of choice. The sample was determined using the Slovin formula, and data were obtained from pre-processed questionnaires. A t-test in multiple linear analysis was performed, along with the coefficient of determination and f-test. The results showed that satisfaction was significantly and positively influenced by infrastructure, as was employee performance. Both variables contributed strongly to public service satisfaction. In conclusion, improving infrastructure quality and optimizing employee performance are important factors in creating satisfaction with complaints at the West Jakarta Immigration Office. This research is expected to contribute to enriching the public sector service literature, particularly regarding infrastructure, human resources, and service quality. Practically, these findings can provide input for the leadership of the West Jakarta Immigration Office in formulating policies that focus on infrastructure investment and employee capacity development. In this way, it is hoped that more efficient, transparent and accountable services can be achieved, in line with public demands for good and responsive governance.*

Keywords: *Applicant Satisfaction; Employee Performance; Facilities and Infrastructure; Immigration Office; Public Services.*

Abstrak. Pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan infrastruktur yang memadai dan kinerja pegawai yang optimal. Kantor Imigrasi Jakarta Barat, sebagai tempat yang melayani masyarakat memiliki kewajiban untuk membantu kebutuhan masyarakat atau publik sesuai tugas dan fungsinya. Riset ini akan menelaah sejauh mana kontribusi infrastruktur dan kinerja aparatur sipil negara dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat. Penelitian kualitatif dengan survei langsung menjadi pilihan metode pada riset ini. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dan data didapat dari sebaran kuesioner yang telah diolah terlebih dahulu. Uji t pada analisis linier berganda dilakukan juga koefisien determinasi dan uji f. Hasilnya kepuasan dipengaruhi signifikan dan positif oleh infrastruktur, demikian pula kinerja pegawai. 2 variabel uji berkontribusi kuat terhadap kepuasan pelayanan publik. Kesimpulannya, peningkatan kualitas infrastruktur dan optimalisasi kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan terhadap pengaduan di Kantor Imigrasi Jakarta Barat. Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi guna memperkaya literatur layanan sektor publik, terutama mengenai pada infrastruktur, SDM, kualitas pelayanan. Secara praktis, temuan ini dapat memberikan masukan bagi pimpinan Kantor Imigrasi Jakarta Barat dalam merumuskan kebijakan yang berfokus pada investasi infrastruktur dan pengembangan kapasitas pegawai. Dengan demikian, diharapkan dapat tercapai layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sejalan dengan tuntutan masyarakat akan tata kelola yang baik dan responsif.

Kata kunci: Kantor Imigrasi; Kepuasan Pemohon; Kinerja Pegawai; Layanan Publik; Sarana Prasarana.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas kinerja pemerintahan (BP, 2015). Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan akuntabel, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks ini,

Kantor Imigrasi sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Imigrasi memegang peranan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian, khususnya di wilayah perkotaan dengan mobilitas penduduk yang tinggi, seperti Jakarta Barat.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah variabel yang di kaji dalam penelitian ini. Jika prasarana serta sarana baik maka memungkinkan untuk dapat mendukung kelancaran proses pelayanan, meminimalisir kendala teknis, dan meningkatkan kenyamanan pemohon. Menurut penelitian Purnawati (2021) adanya dukungan dari sarana maupun prasarana berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian Marni (2022) pemohon layanan cenderung merasa puas jika fasilitas fisik yang tersedia efektif mendukung kebutuhan mereka.

Selain infrastruktur, kinerja pegawai juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pemohon. Kinerja pegawai mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pemohon. Penelitian Ambarak, Nelwan & Rogi (2023) menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor penentu dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, sinergi antara infrastruktur dan kinerja pegawai akan berdampak langsung pada kepuasan pemohon.

Dalam konteks keimigrasian, Kantor Imigrasi Jakarta Barat melayani ribuan pemohon setiap bulannya dengan berbagai layanan, mulai dari penerbitan paspor dan izin tinggal hingga layanan keimigrasian lainnya. Tingginya volume pemohon tentu menuntut kualitas layanan yang prima (Utomo, 2023). Namun, permasalahan yang sering muncul di lapangan antara lain terbatasnya fasilitas ruang tunggu, sistem antrean yang belum optimal, dan keluhan terkait sikap pegawai terhadap pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pemohon dengan kualitas layanan yang diberikan. Perubahan peraturan keimigrasian juga telah meningkatkan kompleksitas pelayanan publik di bidang ini.

Undang-Undang Imigrasi No 63/2024 menetapkan sejumlah ketentuan baru yang mengharuskan peningkatan kapasitas pelayanan, dari sisi sumber daya manusia juga teknologi. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh infrastruktur dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemohon menjadi krusial, terutama di Kantor Imigrasi Jakarta Barat yang memiliki beban pelayanan tinggi.

Sebelumnya riset seperti penelitian Purnawati (2021) menemukan bahwa infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. Marni (2022) dan Pratama, *et al* (2021), dalam penelitian mereka tentang layanan publik di sektor perizinan, juga menemukan bahwa kinerja pegawai berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pemohon. Demikian pula,

penelitian Ambarak, Nelwan & Rogi (2023) dan Pritami & Syamsir (2023) menegaskan bahwa kombinasi antara fasilitas layanan dan kualitas pegawai merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan publik terhadap layanan publik.

Penelitian ini didorong oleh pentingnya kualitas pelayanan publik yang optimal, di mana sarana prasarana dan kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pemohon. Kantor Imigrasi Jakarta Barat, institusi pelayanan publik menghadapi tantangan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menjawab serangkaian pertanyaan krusial yang kemudian dirumuskan sebagai berikut: Apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pemohon layanan publik? Apakah kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemohon? Dan, apakah kedua faktor tersebut, yakni sarana prasarana dan kinerja pegawai, secara simultan memberikan dampak terhadap kepuasan pemohon layanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat? Dengan demikian, riset ini perlu dilakukan guna membuktikan dengan empiris sarana prasarana mungkinkah berpengaruh pada kinerja SDM-nya, dibuktikan dengan tingginya tingkat kepuasan pemohon layanan. Temuan riset diharapkan bisa merekomendasi secara praktis untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Jakarta Barat.

Dalam menjaga fokus dan ruang lingkup penelitian, riset harus memiliki batasan tertentu yang harus diakui. Penelitian ini secara spesifik hanya dilaksanakan di Kantor Imigrasi Jakarta Barat, sehingga temuan yang dihasilkan tidak dapat di generalisasi pada kantor imigrasi lainnya. Selain itu, variabel independen yang dikaji secara terbatas hanya mencakup sarana prasarana dan kinerja pegawai. Faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pemohon, seperti sistem teknologi informasi atau regulasi yang berlaku, tidak menjadi fokus analisis mendalam dalam studi ini. Orang/sampel yang terlibat pada riset ini merupakan pemohon layanan keimigrasian yang ada selama periode studi, dan instrumen yang digunakan berfokus pada persepsi mereka melalui kuesioner. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih menekankan pada aspek subjektif kepuasan pemohon.

2. KAJIAN TEORITIS

Sarana dan prasarana merupakan faktor krusial yang menunjang efektivitas pelayanan publik (Faqih & Suwarno, 2024). Menurut Feber & Iskandar (2024), keduanya mencakup segala fasilitas fisik dan peralatan yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Ketersediaan sarana yang memadai menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dan memperlancar proses administrasi, di mana studi oleh Fitriyadi, Charolina & Retnoningsih (2024) juga menegaskan bahwa sarana prasarana yang baik sangat berhubungan erat dengan

persepsi positif masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap fasilitas yang tersedia, semakin tinggi pula tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang mereka terima.

Selain sarana dan prasarana, kinerja pegawai juga merupakan elemen kunci. Didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai wewenang dan tanggung jawabnya (Izudin, 2019), kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi, kompetensi, dan lingkungan kerja (Aini, 2024). Dalam pelayanan publik, kinerja ini mencakup kecepatan, ketepatan, kesopanan, dan kemampuan memberikan solusi. Oleh karena itu, kinerja optimal sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Kendana, 2023).

Terakhir, konsep kepuasan pemohon, atau kepuasan layanan publik, pada dasarnya adalah perbandingan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima (Nuraini & Nurhadi, 2024). Ketika layanan melebihi harapan, kepuasan akan muncul, sementara jika sebaliknya, akan timbul ketidakpuasan. Kepuasan pemohon adalah konsep multidimensional yang seringkali diukur melalui indikator kualitas layanan, kenyamanan sarana, kecepatan, serta sikap pegawai (Pratama & Sukmana, 2023), menunjukkan keterkaitan erat antara semua konsep ini.

Ada beberapa regulasi dan landasan hukum di Indonesia terkait topik penelitian ini yaitu Undang-Undang (UU) Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009). Undang-Undang Keimigrasian, terbaru yaitu UU Nomor 63 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 2011. Peraturan Menteri Imigrasi / Imipias terkini seperti Permen Imipias No. 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Peraturan BPK dan Peraturan lain terkait standar pelayanan publik, standar sarana prasarana, kinerja aparatur, dan kepuasan pemohon.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini menyusun kerangka pemikiran bahwa sarana prasarana yang memadai dan kinerja pegawai yang optimal secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon layanan publik. Dengan demikian, dapat dirumuskan tiga hipotesis utama yaitu hipotesis pertama menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon layanan publik. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon layanan publik. Hipotesis ketiga, yang merupakan gabungan dari kedua faktor tersebut, menyatakan bahwa sarana prasarana dan kinerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemohon layanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel melalui analisis statistik. Metode survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon layanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non - TPI Jakarta Barat, yang berlokasi di Jalan Pos Kota No. 4, Jakarta Barat. Lokasi ini dipilih berdasarkan tingginya volume penyedia layanan publik, sehingga relevan untuk menganalisis pengaruh infrastruktur dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemohon. Periode penelitian adalah Maret - Mei 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh permohonan pelayanan publik yang diajukan ke Kantor Imigrasi Jakarta Barat selama periode penelitian. Berdasarkan data internal, rata-rata jumlah permohonan per bulan mencapai sekitar 4.000. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan (e) 10%. Hasilnya adalah ukuran sampel sekitar 97 responden. Jumlah ini dianggap representatif terhadap populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu memilih responden berdasarkan pelamar yang bersedia mengisi kuesioner.

Secara operasional, penelitian ini melibatkan tiga variabel utama yaitu Sarana Prasarana (X_1), Kinerja Pegawai (X_2), dan Kepuasan Pemohon (Y). Masing-masing variabel memiliki indikator spesifik yang digunakan untuk pengukuran. Sarana Prasarana diukur dari ketersediaan fasilitas, kenyamanan ruang, kebersihan, aksesibilitas, serta kelengkapan teknologi. Sementara itu, Kinerja Pegawai dinilai dari kecepatan, ketepatan prosedur, keramahan, kemampuan komunikasi, dan profesionalitas mereka. Terakhir, Kepuasan Pemohon diukur dari kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, kenyamanan selama proses, kepuasan terhadap hasil layanan, serta keinginan untuk menggunakan layanan kembali.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan skala *Likert* 1-5, di mana setiap poin memiliki arti dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel di atas dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden uji coba. Item kuesioner dianggap valid jika nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,361), dan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan tiga teknik utama analisis deskriptif guna menyajikan profil responden pada riset agar mudah dipahami secara umum, analisis dengan cara menguji dengan asumsi klasik bertindak sebagai tolak ukur validitas sebelum analisis regresi dilakukan guna membuktikan apakah sarana prasarana dan

kinerja pegawai terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon. Uji parsial (uji-t) digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu sarana prasarana, kinerja pegawai, mungkinkah bergantung pada kepuasan pemohon. Selanjutnya uji simultan (uji F) diterapkan untuk mengetahui apakah sarana prasarana, kinerja pegawai secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Terakhir, koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Kombinasi dari uji ketiga ini akan memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 98 responden yang merupakan pemohon layanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat. Profil responden dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan tertinggi, dan jenis layanan yang diminta.

Tabel 1. Profil Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentasi
Jenis Kelamin	Laki-Laki	56	57,1 %
	Perempuan	42	42,9 %
Usia	18-25 Tahun	28	28,6 %
	26-35 Tahun	40	40,8 %
	36-45 Tahun	20	20,4 %
	> 45 Tahun	10	10,2 %
Pendidikan	SMA/ sederajat	25	25,5 %
	Diploma	18	18,4 %
	S1	40	40,8 %
	S2/S3	15	15,3 %
Jenis Layanan	Paspor biasa	64	66,3 %
	ITAS/ITAP	20	20,4 %
	VISA	13	13,3 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2025).

Tabel 1 memperlihatkan profil responden dengan dominasi pada jenis kelamin laki-laki di rentang usia 26-35 tahun dan mayoritas berpendidikan S1 dengan jenis layanan paspor biasa.

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Kategori
Sarana Prasarana (X1)	4,12	Baik
Kinerja Pegawai (X2)	4,25	Baik
Kepuasan Pemohon (Y)	4,30	Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2025).

Tabel 2 memperlihatkan variabel penelitian yang digunakan yaitu sarana dan prasarana sebagai X1, kinerja pegawai sebagai variabel X2 dan kepuasan pemohon sebagai Y.

Tabel 3. Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien (β)	t - Hitung	Sig.
Konstanta	1,120		
Sarana Prasarana (X1)	0,356	3,214	0,002
Kinerja Pegawai (X2)	0,482	4,012	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2025).

Tabel 3 memperlihatkan hasil analisis regresi bahwa kedua variabel independen, yaitu sarana prasarana dan kinerja pegawai, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon. Koefisien beta (β) untuk sarana prasarana (X1) adalah 0,356, dengan nilai t-hitung 3,214 dan signifikansi 0,002. Nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis H1 (sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan) diterima. Sementara itu, untuk kinerja pegawai (X2), koefisien beta (β) adalah 0,482, dengan nilai t-hitung 4,012 dan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi ini juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis H2 (kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan) juga diterima. Hasil ini secara jelas menunjukkan bahwa baik kualitas sarana prasarana maupun kinerja pegawai memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pemohon layanan di Kantor Imigrasi Jakarta Barat.

Tabel 4. Analisis R² dan F hitung

Koefisien Determinasi (R ²)	F - Hitung	Sig.
Model Regresi	0,642	42, 115
		0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2025).

Tabel 4 memperlihatkan bahwa 0,642 antar variabel pengujian sarana, prasarana, kinerja pegawai secara simultan berkontribusi sebesar 64,2% dalam menjelaskan variasi kepuasan pemohon. Ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pemohon. Sementara itu, nilai F-hitung sebesar 42,115 dengan $0,000 < 0,05$ adalah bukti bahwa secara bersama-sama, sarana prasarana memiliki signifikan dan berpengaruh pada kepuasan pemohon. H3 pada riset ini terbukti kedua variabel secara simultan positif berpengaruh pada kepuasan pemohon dan juga signifikan.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan membuktikan adanya positif berpengaruh sarana prasarana dengan kepuasan pemohon yang juga signifikan. Temuan mengindikasikan ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat, seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan area, aksesibilitas, serta kelengkapan teknologi, secara langsung berkorelasi dengan persepsi positif pemohon terhadap layanan. Semakin baik kondisi sarana prasarana, juga membuat kepuasan menjadi lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan teori manajemen pelayanan publik yang menekankan bahwa aspek fisik atau bukti fisik (tangibles) merupakan salah satu dimensi krusial dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan. Lingkungan yang tertata rapi dan fasilitas yang memadai tidak hanya

menciptakan kenyamanan, tetapi juga mencerminkan profesionalitas dan komitmen instansi dalam memberikan layanan prima.

Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pemohon. Kinerja pegawai yang optimal, yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalitas, menjadi penentu utama dalam pengalaman pemohon selama proses layanan. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa interaksi manusia dalam layanan publik tidak dapat tergantikan, bahkan dengan adanya infrastruktur yang modern. Kemampuan pegawai untuk berkomunikasi secara efektif, memberikan solusi, dan melayani dengan sikap yang ramah menciptakan nilai tambah yang sangat dihargai oleh pemohon. Hal ini menguatkan pandangan bahwa investasi pada sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, dan peningkatan motivasi adalah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Secara bersama-sama, sarana prasarana dan kinerja pegawai terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pemohon layanan di Kantor Imigrasi Jakarta Barat, dengan persentase sebesar 64,2%. Angka ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara faktor fisik dan faktor manusia sangatlah vital. Kepuasan pemohon bukanlah hasil dari salah satu faktor saja, melainkan sinergi antara lingkungan fisik yang mendukung dan kualitas kinerja dari para pegawai. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu di sektor publik yang menunjukkan bahwa kombinasi dari kedua elemen tersebut merupakan faktor sukses untuk mencapai layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Setiawan & Purwanto, 2021; Nuraini, 2020; Pratama, 2019). Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan di Kantor Imigrasi Jakarta Barat harus dilakukan secara holistik, mencakup perbaikan fasilitas fisik sekaligus peningkatan kapasitas dan profesionalitas pegawai.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana dan kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon layanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Barat. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai dan nyaman, serta profesionalisme, kecepatan, dan keramahan pegawai, menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pemohon. Kinerja pegawai bahkan terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan sarana prasarana. Secara simultan, kedua variabel ini berkontribusi sebesar 64,2% terhadap kepuasan pemohon, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Kantor Imigrasi Jakarta Barat terus meningkatkan kualitas sarana prasarana dan berinvestasi pada peningkatan kompetensi pegawai. Sementara itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan menyertakan faktor-faktor lain seperti transparansi prosedur, inovasi layanan digital, dan budaya organisasi, guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Ambarak, M. A., Nelwan, O. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 590-602. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51976>
- BP, H. W. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, 7(4), 331-346. <https://doi.org/10.21787/jbp.07.2015.331-345>
- Faqih, T., & Suwarno, S. (2024). Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Bagian Umum dan Surat-Menyurat Sekretariat Daerah Kota Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 8(1), 123-135. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5596>
- Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(3), 150-160. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol3.Iss3.1158>
- Fitriyadi, F., Charolina, A., & Retnoningsih, D. (2024). Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Salatiga. *Jurnal Riset Sistem dan Teknologi Informasi*, 2(2), 73-83. <https://doi.org/10.30787/restia.v2i2.1475>
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-10. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp>
- Kendana, E. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor. *TheJournalish: Social and Government*, 4(1), 16-24. <https://doi.org/10.55314/tsg.v4i1.437>
- Marni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 7(9), 13856-13860. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494>
- Nur Aini. (2024). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43-57. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>

- Nuraini, I., & Nurhadi, N. (2024). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 8(1), 19-32. https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/1900
- Pratama, I. A., & Sukmana, H. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa dan Kecamatan: Sebuah Pemeriksaan Komprehensif. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 24, 10-21070. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v24i0.1334>
- Pratama, Y. F., Yahya, A. F., Mulyani, A., Rauf, Y., Said, R. D., & Suryani, S. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 197-210. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>
- Pritami, I. F., & Syamsir, S. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215-16226. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8940>
- Purnawati, N. K. S., & Sujana, I. N. (2021). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 146-154. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i1.28324>
- Utomo, W. (2023). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Karangnongko Klaten Tahun 2023. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 1(01), 56-60. <https://doi.org/10.54622/jimbis.v1i01.252>