

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1>

Received: 9 Agustus 2024, Revised: 19 Agustus 2024, Publish: 5 September 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Efektivitas Layanan Berbasis Digital pada Peningkatan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari

Yulius Eka Sudarso Kasi¹, Syahrudin Hattab², Obed Bida³

¹ Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

Email: sudarso.kasi@gmail.com

² Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

Email: udinhattab60@gmail.com

³ Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

Email: obida@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: sudarso.kasi@gmail.com

Abstract: *This study aims to evaluate the factors affecting public services at the Immigration Office Class I Non TPI Manokwari and identify solutions to increase Non-Tax State Revenue (PNBP). The research method used a quantitative design with an explanatory approach, involving 80 respondents randomly selected from the population of employees and service users in 2022. Data were collected through questionnaires and documentation of PNBP revenue for the last three years, then analyzed using multiple linear regression and path analysis. The results showed that Digital-Based Services or E-Government (X1), Service Quality (X2), and Public Satisfaction (X3) significantly affect PNBP. The Digital-Based Services variable (X1) has the greatest influence on increasing PNBP. The conclusion of this study is that to increase PNBP at the Manokwari Class I Non TPI Immigration Office, it is necessary to improve Digital-Based Services (X1), Service Quality (X2), and Community Satisfaction (X3). Improving Service Quality (X2) and Community Satisfaction (X3) is also important to contribute evenly as Digital-Based Services (X1). The results of this study are expected to be adopted by other immigration offices to improve public services and PNBP contributions.*

Keyword: *Digital Based Services, PNBP, Service Quality, Public Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari dan mengidentifikasi solusi untuk meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Metode penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan explanatory, melibatkan 80 responden yang dipilih secara acak dari populasi karyawan dan pengguna layanan pada tahun 2022. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi penerimaan PNBP selama tiga tahun terakhir, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Berbasis Digital atau E-Government (X1), Kualitas

Layanan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (X3) secara signifikan berpengaruh terhadap PNBP. Variabel Layanan Berbasis Digital (X1) memiliki pengaruh paling besar terhadap peningkatan PNBP. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan PNBP di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari, perlu dilakukan peningkatan pada Layanan Berbasis Digital (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (X3). Meningkatkan Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (X3) juga penting untuk memberikan kontribusi yang merata seperti Layanan Berbasis Digital (X1). Hasil penelitian ini diharapkan dapat diadopsi oleh kantor imigrasi lainnya untuk meningkatkan pelayanan publik dan kontribusi PNBP.

Kata Kunci: Layanan Berbasis Digital, PNBP, Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin maju, organisasi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menggerakkan kegiatan ekonomi masyarakat (Hudaya, 2024; Sinta & Naftali, 2024; Amin et al., 2022). Kualitas layanan publik, khususnya yang disediakan oleh lembaga pemerintah, menjadi sangat penting karena langsung berkaitan dengan eksekusi birokrasi dan fungsi pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara. Peningkatan kualitas layanan ini menjadi krusial mengingat layanan publik merupakan representasi dari kinerja pemerintahan itu sendiri (Rulinawaty et al., 2021). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbandingan antara layanan yang diterima dengan harapan masyarakat terhadap layanan tersebut (Yudhistira et al., 2023; Endeshaw, 2021).

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, diperlukan standar pelayanan publik yang menjadi tolok ukur layanan (Rulinawaty et al., n.d.). Penetapan standar pelayanan ini merupakan fenomena yang diterapkan di berbagai negara, baik yang maju maupun berkembang. Dalam konteks negara demokrasi, kualitas pelayanan publik diukur melalui tiga indikator utama: responsiveness (ketanggapan), responsibility (tanggung jawab), dan accountability (akuntabilitas) (Lapiente & Van de Walle, 2020). Selain itu, terdapat lima dimensi dalam pengembangan kualitas pelayanan publik, yaitu tangible (nyata dan berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Matthews & Mokoena, 2020).

Seiring dengan perkembangan teknologi, manajemen layanan publik berbasis digital menjadi solusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Trischler & Westman Trischler, 2022; Mislawaty et al., 2022). Pelayanan publik berbasis digital adalah jawaban di tengah tuntutan masyarakat akan layanan yang optimal dan cepat. Pendekatan ini mencakup berbagai aspek manajemen, termasuk manajemen operasional, sumber daya manusia, pemasaran, dan keuangan. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik didukung oleh komitmen pemerintah, seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah salah satu sumber pendapatan negara yang berasal dari pelayanan atau pemanfaatan sumber daya negara. Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, PNBP mencakup seluruh penerimaan pemerintah pusat yang bukan berasal dari perpajakan. Meskipun kontribusinya dalam APBN tidak sebesar penerimaan pajak, PNBP memiliki potensi besar yang perlu dioptimalkan untuk mendukung pembangunan nasional (Rulinawaty, 2022).

Salah satu instansi yang berperan penting dalam meningkatkan PNBP adalah Kantor Imigrasi. Pendapatan PNBP dari Kantor Imigrasi berasal dari berbagai layanan keimigrasian seperti penerbitan visa, izin tinggal, dan paspor. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi peningkatan PNBP di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari. Permasalahan utama meliputi adanya calo atau perantara dalam proses

pelayanan publik yang berpotensi memicu pungutan liar dan korupsi, serta masalah dalam kualitas pelayanan seperti waktu tunggu yang lama dan standar pelayanan yang belum jelas (Rulinawaty et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan solusi yang tepat untuk mengatasinya. Diharapkan, melalui penelitian ini, dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan PNBP di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari, serta memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pelayanan publik di instansi tersebut. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat diadopsi oleh kantor imigrasi lainnya untuk meningkatkan pelayanan publik dan kontribusi PNBP di wilayah kerjanya masing-masing.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan explanatory berdasarkan konsep (Creswell & Creswell, 2018), yang menekankan pada urutan desain penelitian untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara citra perusahaan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Populasi penelitian mencakup karyawan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari dan masyarakat yang menggunakan layanan pada tahun 2022, berjumlah 200 orang. Sampel penelitian sebanyak 80 orang dipilih menggunakan teknik Probability Sampling (Random Sample). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden dan dokumentasi dari penerimaan PNBP selama tiga tahun (2020-2022). Analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, autokorelasi, heterokedastisitas), analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Analisis dilakukan menggunakan program SPSS dan dilengkapi dengan Partial Least Square (PLS) untuk membandingkan jalur hubungan variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama, dilakukan uji validitas dengan berdasarkan nilai signifikansi pada masing-masing pengujian. Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh hasil signifikansi (two-tailed) secara keseluruhan variable X dan Y sebesar 0.01, sehingga di dapatkan perbandingan sebagai berikut:

Tabel 1 Tabel Perbandingan Nilai Signifikansi

No.	Variabel	Nilai Signifikansi	Nilai Signifikansi (two-tailed) hasil uji
1.	Layanan Berbasis Digital (X1)	0.05	0.01
2.	Kualitas Layanan (X2)	0.05	0.01
3.	Kepuasan Masyarakat (X3)	0.05	0.01
4.	PNBP (Y)	0.05	0.01

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan nilai variable memiliki nilai signikansi sebesar 0.01 yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai signifikansi standar sebesar 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa variable tersebut adalah *valid*.

Kedua, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS. Hasil uji reliabilititas terhadap variabel Layanan Berbasis Digital (X₁) didapatkan bahwa instrument kuisioner tersebut *reliabel* / *handal* berdasarkan hasil uji pada aplikasi SPSS sebagai berikut:

Tabel 2 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Berbasis Digital (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	10

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha Variabel Layanan Berbasis Digital (X_1) diperoleh sebesar 0.942 atau lebih besar dari nilai 0.06 sehingga memenuhi syarat suatu instrument *reliabel / handal*.

Selain itu, hasil uji reliabilitas terhadap variabel Kualitas Layanan (X_2) juga didapatkan bahwa instrument kuisioner tersebut *reliabel / handal* berdasarkan hasil uji pada aplikasi SPSS sebagai berikut:

Tabel 3 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	10

Dari tabel sebelumnya dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha Variabel Layanan Kualitas Layanan (X_2) diperoleh sebesar 0.958 atau lebih besar dari nilai 0.06 sehingga memenuhi syarat suatu instrument *reliabel / handal*.

Lebih jauh, hasil uji reliabilitas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (X_3) juga menunjukkan hasil *reliabel / handal* atas uji instrumen tersebut pada aplikasi SPSS sebagai berikut:

Tabel 4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	10

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Masyarakat (X_3) diperoleh sebesar 0.930 atau lebih besar dari nilai 0.06 sehingga memenuhi syarat suatu instrumen *reliabel / handal*.

Ketiga, dilakukan uji normalitas (kolmogrov Smirnov) yang diperoleh bahwa nilai residual berdistribusi dengan normal karena nilai signifikansi sebesar 0.200 atau lebih besar dari 0.05. Berikut tabel hasil uji normalitas melalui aplikasi SPSS:

Tabel 5 Tabel Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42592311
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.076
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.160
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.150
		.169

Keempat, dilakukan uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dalam model regresi. Kehadiran autokorelasi dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan mengganggu validitas hasil analisis regresi. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 6 Tabel Hasil Uji Autokorelasi (Durbin Watson)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.943 ^a	.888	.884	1.454	2.160
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat (X3), Layanan Berbasis Digital (X1), Kualitas Layanan (X2)					
b. Dependent Variable: Peningkatan PNB (Y1)					

Dari hasil uji Autokorelasi (Durbin Watson) diperoleh nilai sebesar 2.160 seperti yang ditampilkan pada tabel di atas. Selain itu juga, nilai dl dan du diperoleh melalui Tabel Durbin Watson dengan jumlah variabel independent berjumlah 3 (K=3). Adapun rincian nilai yang dijabarkan sebagai berikut:

- nilai d : 2.160 (diperoleh dari SPSS)
- nilai dl : 1.560 (Tabel DB n= 80 K=3)
- nilai du : 1.715 (Tabel DB n= 80 K=3)
- nilai 4-dl : 2.44 (4-1.560 = 2.44)
- nilai 4-du: 2.285 (4-1.715 = 2.285)

Tabel 7 Tabel Durbin Watson (Signifikansi 5%)

Tabel Durbin-Watson (DW), α = 5%										
n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716

Keseluruhan data tersebut dimasukan ke dalam rumus perhitungan dan di peroleh hasil sebagai berikut:

$$= du < d < 4-du$$

$$= 1.715 < 2.160 < 2.285$$

Dari hasil di atas diperoleh persamaan bahwa nilai du sebesar 1.715 lebih kecil dari nilai d sebesar 2.160 dan nilai d lebih kecil dibandingkan dengan nilai 4-du sebesar 2.285, sehingga memenuhi kriteria bahwa *tidak terdapat Auto Korelasi*.

Kelima Uji heterokedastisitas yang digunakan untuk mendeteksi apakah ada ketidaksamaan varians dari residual (kesalahan) dalam model regresi. Dalam regresi linier, salah satu asumsi penting adalah homokedastisitas, yang berarti bahwa varians dari residual adalah konstan untuk semua tingkat variabel independen. Jika varians residual bervariasi, maka terjadi heterokedastisitas. Hasil uji nya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	3.159	1.085	2.910	.005
	Layanan Berbasis Digital (X1)	-.011	.025	-.056	.676
	Kualitas Layanan (X2)	.073	.103	.410	.479
	Kepuasan Masyarakat (X3)	-.112	.110	-.587	.312
a. Dependent Variable: RES2					

Mengacu pada tabel Uji Heterokedastisitas diperoleh nilai signifikansi Layanan Berbasis Digital (X₁) sebesar 0.675, Kualitas Layanan (X₂) sebesar 0.479 dan Kepuasan

Masyarakat (X_3) sebesar 0.312. Hasil ini tentunya membuktikan bahwa *tidak terjadi Heterokedastisitas* karena seluruh nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dibandingkan nilai 0.05.

Berdasarkan hasil Pengujian Data Instrumen dan Uji Asumsi Klasik bahwa instrumen data yang digunakan layak dan lolos seluruh pengujian atau dengan kata lain bahwa data yang digunakan telah memenuhi syarat, sehingga selanjutnya data di Analisa menggunakan metode Analisis Regresi Berganda.

Tabel 9 Tabel Koefisien Korelasi

Correlations				
		Layanan Berbasis Digital (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Kepuasan Masyarakat (X3)
Layanan Berbasis Digital (X1)	Pearson Correlation	1	.546**	.547**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	80	80	80
Kualitas Layanan (X2)	Pearson Correlation	.546**	1	.981**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	80	80	80
Kepuasan Masyarakat (X3)	Pearson Correlation	.547**	.981**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	80	80	80
PNBP (Y1)	Pearson Correlation	.837**	.819**	.816**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Diperoleh koefisiensi korelasi Linear (r) adalah:

1. Layanan Berbasis Digital (X_1) dan PNBP (Y) sebesar 0.837 dengan nilai Sig. sebesar 0.01 < 0.05
2. Kualitas Layanan (X_2) dan PNBP (Y) sebesar 0.981 dengan nilai Sig. sebesar 0.01 < 0.05
3. Kepuasan Masyarakat (X_3) dan PNBP (Y) sebesar 0.816 dengan nilai Sig. sebesar 0.01 < 0.05
4. Uji Korelasi X_1 dan Y

Dari tabel correlations pada output SPSS, diperoleh Sig. 0.01 < 0.05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai Sig. < 0.05. Terdapat hubungan yang signifikan secara parsial antara Layanan Berbasis Digital (X_1) dengan PNBP (Y). Nilai $r = 0.837$ dapat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara Layanan Berbasis Digital (X_1) dengan PNBP (Y)

5. Uji X_2 dan Y

Dari tabel correlations pada output SPSS, diperoleh Sig. 0.01 < 0.05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai Sig. < 0.05. Terdapat hubungan yang signifikan secara parsial antara Kualitas Layanan (X_2) dengan PNBP (Y). Nilai $r = 0.819$ dapat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara Kualitas Layanan (X_2) dengan PNBP (Y).

6. Uji X_3 dan Y

Dari tabel correlations pada output SPSS, diperoleh Sig. 0.01 < 0.005 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai Sig. < 0.05. Terdapat hubungan yang signifikan secara parsial antara Kepuasan Masyarakat (X_3) dengan PNBP (Y). Nilai $r = 0.816$ dapat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara Kepuasan Masyarakat (X_3) dengan PNBP (Y).

Dari tabel correlations pada output SPSS, diperoleh Sig. 0.01 < 0.05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai Sig. < 0.05. Terdapat hubungan yang signifikan secara parsial antara Kepuasan Masyarakat (X_3) dengan PNBP (Y). Nilai $r = 0.816$ dapat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara Kepuasan Masyarakat (X_3) dengan PNBP (Y).

Tabel 10 Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.943 ^a	.888	.884	1.454	.888	201.768	3	76	<.001

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat (X3), Layanan Berbasis Digital (X1), Kualitas Layanan (X2)

Pada tabel summary tersebut diperoleh koefisien korelasi linear berganda (R) sebesar 0.943, koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0.888 atau sebesar 88.8% dan nilai Sig. F Change = 0.001. Terdapat hubungan yang signifikan antara Layanan Berbasis Digital (X_1), Kualitas Layanan (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (X_3) secara simultan (bersama-sama) terhadap PNB (Y) dengan nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0.943. Terdapat pengaruh Layanan Berbasis Digital (X_1), Kualitas Layanan (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (X_3) secara simultan (bersama-sama) terhadap PNB (Y) yaitu sebesar 80.8% sedangkan 19.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 11 Tabel Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1279.323	3	426.441	201.768	<.001 ^b
	Residual	160.627	76	2.114		
	Total	1439.950	79			

a. Dependent Variable: PNB (Y1)
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat (X3), Layanan Berbasis Digital (X1), Kualitas Layanan (X2)

Diketahui Nilai Sig. sebesar $0.01 < 0.05$, maka berkesimpulan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen, sehingga model regresi dinyatakan *FIT*.

Tabel 12 Tabel Uji T (Hipotesis)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.654	1.649		.397
	Layanan Berbasis Digital (X1)	.466	.039	.553	12.073
	Kualitas Layanan (X2)	.282	.157	.356	1.799
	Kepuasan Masyarakat (X3)	.138	.167	.164	.828

a. Dependent Variable: PNB (Y1)

Persamaan regresi yang diperoleh:

$$0.654 + 0.466X_1 + 0.282X_2 + 0.138X_3$$

1. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 0.654 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 0.654
2. Nilai koefisien regresi variabel Layanan Berbasis Digital (X_1) bernilai positif (+) maka bisa diartikan bahwa jika variabel Layanan Berbasis Digital (X_1) skornya bertambah satu dan variabel Kualitas Layanan (X_2) serta Kepuasan Masyarakat (X_3) tetap maka akan meningkatkan PNB (Y) sebesar 0.466%
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X_2) bernilai positif (+) maka bisa diartikan bahwa jika variabel Kualitas Layanan (X_2) skornya bertambah satu dan variabel Layanan Berbasis Digital (X_1) serta Kepuasan Masyarakat (X_3) tetap maka akan meningkatkan PNB (Y) sebesar 0.282%
4. Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Masyarakat (X_3) bernilai positif (+) maka bisa diartikan bahwa jika variabel Kepuasan Masyarakat (X_3) skornya bertambah satu dan variabel Layanan Berbasis Digital (X_1) serta Kualitas Layanan (X_2) tetap maka akan meningkatkan PNB (Y) sebesar 0.138%.

KESIMPULAN

Dari uji yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut: Terdapat pengaruh Layanan Berbasis Digital atau E-Government (X1) terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari. Selain itu, kualitas layanan (X2) juga berpengaruh terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak (Y) di kantor tersebut. Pengaruh kepuasan masyarakat (X3) terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari juga ditemukan signifikan. Di antara ketiga variabel yang diuji, Layanan Berbasis Digital atau E-Government (X1) memiliki pengaruh paling besar terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak (Y). Berdasarkan hasil penelitian, nilai koefisien regresi bersifat positif (+) sehingga terdapat potensi untuk meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari dengan melakukan beberapa langkah. Pertama, meningkatkan Layanan Berbasis Digital atau E-Government (X1). Kedua, meningkatkan Kualitas Layanan (X2). Ketiga, meningkatkan Kepuasan Masyarakat (X3). Keempat, meningkatkan Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (X3) sehingga keduanya dapat memberikan kontribusi yang merata seperti Layanan Berbasis Digital atau E-Government (X1).

REFERENSI

- Amin, S., Amri, N., Yahya, M., Syarif, E., & Nadjmi, N. (2022). Perencanaan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Desa Sering Kecamatan Donri Donri Kabupaten Soppeng. *JURNAL TEPAT: Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 168–181.
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117.
- Hudaya, H. (2024). CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT. *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 12(1), 106–121.
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
- Matthews, M., & Mokoena, B. A. (2020). The influence of service quality dimensions on customer satisfaction within visa facilitation centres in South Africa. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 12(2), 122–135.
- Mislawaty, S. E., Harahap, R., & Anisyah, S. (2022). Digitalizing Governance in South Sumatera: An Introduction “E-Sumsel” System Reforming Public Service Management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 399–411.
- Rulinawaty, Aripin, S., Andriyansah, & Samboteng, L. (2023). Participatory governance capacity building: the missing link of poverty eradication in food diversification policies in Indonesia. *Electronic Government, an International Journal*, 19(2), 202–220.
- Rulinawaty, R. (2022). Fresh Insights Using Ardl Bound Testing Approach and Analysis of Public Economic Growth Affecting Environmental Quality in Indonesia. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 6(1), 149–161.
- Rulinawaty, R., Darajat, O., & Sudrajat, A. (n.d.). Collective Organizational Engagement to Enhance Organizational Performance: Case of Indonesia Office Services. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 26(2), 127–143.
- Rulinawaty, R., Risnashari, R., & Lince, R. (2021). “Orang Kampung”, Pemasaran Digital, dan Kebijakan Publik: sebuah Tinjauan dan Agenda Penelitian. Studi Kasus: Pemasaran

- Tradisional Songko Recca. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 5(1), 575–585.
- Sinta, D., & Naftali, F. Z. (2024). Optimalisasi Peran Dinas Koperasi Dan Umkm Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program 4 P Guna Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Kota Semarang. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 3389–3397.
- Trischler, J., & Westman Trischler, J. (2022). Design for experience—a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*, 24(8), 1251–1270.
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., Rizki, M. F., & Sahara, S. (2023). Analisis kualitas layanan, persepsi harga dan fasilitas pelanggan MRT terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 18–30.