

## Kajian tentang kualitas pelayanan dengan pendekatan servqual di kantor imigrasi tanggerang = Study on service quality with servqual approach at immigration office of tangerang

Samiudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107411&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagian masyarakat masih mengeluhkan kinerja petugas pelayanan di instansi pemerintah. Berhadapan dengan petugas pelayanan di Kantor-kantor Pemerintah, seringkali dirasakan menjengkelkan, bertele-tele dan terkesan dipersulit. Keluhan tersebut merupakan cerminan masih buruknya citra pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Masyarakat menginginkan kualitas pelayanan yang prima saat berhadapan dengan petugas pelayanan dalam mengurus perizinan tertentu di instansi pemerintah. Rendahnya kualitas pelayanan masyarakat menjadi salah satu keluhan utama baik disampaikan langsung maupun melalui mass media. Permasalahan yang sama juga tak luput dari perhatian dan keluhan masyarakat menyangkut pelayanan keimigrasian. Hal ini terlihat ketika berhadapan dan berurusan dengan aparat imigrasi baik mengenai sikap dan perilaku maupun profesionalitas dalam memberikan pelayanan. Era reformasi merupakan babak baru dalam kehidupan masyarakat yang telah membawa perubahan disegala bidang kehidupan. Pemenuhan hak-hak masyarakat yang selama ini terpinggirkan oleh kuatnya pengaruh aparatur pemerintah yang memposisikan dirinya sebagai penguasa perlu dilakukan perubahan, tuntutan masyarakat untuk merubah sikap aparatur pemerintah dari peran penguasa menjadi pelayan terus menerus dikemukakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan keimigrasian dengan menggunakan konsep Servqual melalui dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja Kantor Imigrasi Tangerang Menganalisis tingkat perbedaan penilaian kepentingan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah Survey Eksploratif Analisis yakni berusaha menggambarkan serta mengetahui berbagai data yang terkait dengan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa keimigrasian yang melakukan transaksi pada periode bulan Maret dan April 2005. Sampel diambil sebanyak 92 responden yang terbagi dua yaitu; 50 responden dari biro jasa, dipilih dengan metode Purposive Sampling, 42 responden dari masyarakat pemohon langsung, digunakan metode Accidental. Kerangka teori yang digunakan adalah pengukuran kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL, dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Adapun jenis penelitian ini akan dilakukan dengan metode deskriptif yang bersifat kualitatif sedangkan desain penelitian berdasarkan tujuannya adalah mendeskripsikan karakteristik suatu objek. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi dan kuesioner. Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu; Pertama berisi pernyataan yang berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan keimigrasian. Kedua pernyataan yang berkaitan dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan keimigrasian. Analisis data menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 12,0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; Perhitungan statistik terhadap penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi ServQual, 51,96% responden menyatakan sudah puas, 48,04% responden menyatakan belum puas. Dimensi kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan yaitu: Reliability, Responsiveness dan Empathy. Secara umum pelanggan menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Tangerang. Sementara perhitungan rata-rata dari

penilaian pelaksanaan dan kepentingan, diperoleh rata-rata skor tingkat pelaksanaan (X) sebesar 3,47, dan rata-rata skor tingkat kepentingan (Y) sebesar 4,15. Berdasarkan rumus ServQual Score, dari perhitungan rata-rata tersebut diperoleh skor tingkat kualitas pelayanan sebesar -0,68, angka ini lebih kecil dari 0 ( $< 0$ ) yang berarti tingkat pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Kemudian berdasarkan rumus Satisfaction Scene, diperoleh skor tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,836, angka ini lebih kecil dari 1 ( $< 1$ ), yang berarti tingkat pelayanan belum memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat perbedaan antara penilaian kepentingan pelanggan dengan kinerja Kantor Imigrasi Tangerang, dilakukan pemetaan terhadap dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan diagram kartesius. Pemetaan tersebut menunjukkan bahwa; semua atribut dalam dimensi Reliability yang terdiri dari pernyataan 5\_6,7,8, dan satu atribut dalam dimensi Responsiveness yaitu pernyataan 11, mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan, dan pernyataan 4,9,10,15,18,19, memerlukan penanganan dalam skala rendah. Perhitungan statistik, uji chi kuadrat menunjukkan chi kuadrat hitung mempunyai harga lebih kecil dari chi kuadrat tabel. Berarti tidak terdapat perbedaan penilaian kepentingan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan. Saran, Manajemen imigrasi perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama dalam merespon keluhan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada seluruh pegawai dan melakukan evaluasi terhadap kinerja organisasi secara berkala, serta memperhatikan kepentingan pelanggan selaku pengguna jasa dalam mengambil kebijakan.