

Analisis kualitas pelayanan permohonan persetujuan pemberian visa pada Sub Direktorat Visa Direktorat Jendral Imigrasi

Nanang Mustofa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108742&lokasi=lokal>

Abstrak

Menyinkapi tuntutan masyarakat. pada era reformasi yang menghendaki pelayanan prima yang diberikan Direktorat Jenderal Imigrasi serta dalam mengantisipasi pengaruh perkembangan globalisasi dunia, dimana keberadaan Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki peranan yang sangat vital sebagai penjaga pintu gerbang negara Republik Indonesia serta menyukseskan pembangunan nasional. Direktorat Jenderal Imigrasi dalam hal ini Sub Direktorat Visa berperan aktif didalam memberikan pelayanan persetujuan bagi pemohon yang mengajukan visa atau yang lebih dikenal dengan calling visa bagi orang asing yang akan datang ke Indonesia dengan menggunakan visa.

Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan permohonan persetujuan visa pada Sub Direktorat Visa Direktorat Jenderal Imigrasi dengan menggunakan konsep Service Quality yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empathy, serta menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat harapan penerima layanan dengan kinerja yang telah dicapai oleh Sub Direktorat Visa Direktorat Jenderal Imigrasi, disamping itu juga ingin mengetahui tingkat perbedaan harapan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan didalam penelttian ini adalah deskriptif yang bersifat kualitatif dengan didukung data yang bersifat kuantitatif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan pengamatan langsung, sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan, peraturan perundang - undangan dan dokumentasi.

Untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan memenuhi kriteria validitas digunakan uji validitas dengan menggunakan metode Pearson Correlation, sedangkan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan memenuhi kriteria reabilitas digunakan uji reabilitas dengan menggunakan metode Alpha Conbranch. Untuk menganalisis data didalam penelitian ini menggunakan skala Likert dan mergunakan Importance Performance Analysis. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dilakukan uji statistik koefisien Rank Spearman.

Dan hasil perhitungan skor kualitas pelayanan dari kelima dimensi atau diperoleh skor rata - rata servqual sebesar - 0,04 (< 0). Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pada permohonan persetujuan pembenan visa pada bagian Sub Direktorat Visa Direktorat Jenderal Imigrasi.

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada bagian Sub Direktorat Visa Direktorat Jenderal imigrasi dilakukan uji korelasi Rank Sperman yang digunakan untuk mengukur

keeratan hubungan antara kinerja dan harapan dari kualitas pelayanan diperoleh nilai $r_s = 0,534$ dengan signifikansi (p) = 0,000, maka diketahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen termasuk korelasi yang sedang (moderate correlation).

Hasil penelitian ini secara teoritis bermanfaat bagi berbagai pihak di Direktorat Jenderal Imigrasi khususnya Sub Direktorat Visa untuk dijadikan sebagai bahan kajian / referensi dalam melakukan penelitian lanjutan, dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima.

Pulling back demand socialize at era of reform wanting prima service given by Directorate General Immigration and also in anticipating influence of growth of world globalization, where existence Directorate General Immigration own very vital role as doorman of spandrel of state of Republic Of Indonesia and also the national development success. Directorate General Immigration in this case Sub of Directorate Visa of active sharing in giving service of approval for applicant raising visa or which more knowledgeable by calling visa for coming foreigner to Indonesia by using visa.

This research is to know quality of service of application approval of visa at Sub Directorate of Visa Directorate General Immigration by using concept of Service Quality consisted of by five dimension that is Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance And Empathy, and also analyze storey; level of according to among storey; level of expectation of receiver of service with performance which have been reached by Sub of Directorate of Visa Directorate General Immigration, despitefully also wish to know storey; level of difference of expectation of receiver of service to fifth dimension of service of quality.

Method of Research used in this research is descriptive having the character of qualitative pick a back by data having the character of quantitative. Data collected consisted of data of primary and data. Data of primary obtained by using direct questionnaire perception and, while data of secondary obtained by through of various bibliography, law and regulation and documentation.

To know whether instrument used fulfill criterion of validity used by test of validity by using method of Pearson Correlation, while to know whether instrument used fulfill criterion of reliability used by test of reliability by using method of Cronbach Alpha. To analyze data in this research use scale of Likert and use Importance Performance Analysis. While to know relation of between quality of service with satisfaction of consumer conducted by a statistical test of coefficient Rank Spearman.

From result of calculation of score of quality of service from fifth of dimension or obtained by a mean score service of quality of equal to - 0,04 ($< - 0,05$) by significant at -0,05 level. This matter is indication that as a whole the responder express to satisfy to quality of service at application of approval of gift of visa shares at Sub Directorate of Visa Directorate General Immigration.

To know relation of quality of service with satisfaction of consumer at shares of Sub Directorate of Visa Directorate General Immigration conducted by test of correlation of Rank Spearman used to measure slivering of relation between performance and expectation from quality of service obtained by value $r_s = 0,534$ by significant (p) = 0,000, is hence known by relation of between quality of service to satisfaction of consumer is inclusive of correlation which is moderate correlation.

Result of this research theoretically be of benefit to various party in Directorate General the Immigration specially Sub of Directorate of Visa to be made upon which the study / reference in continuation research, in order to anticipating growth and demand socialize to prima service.</i>