

## Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dengan Pendekatan Servqual di Kantor Imigrasi Jakarta Timur

Dessy Aries Santy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111864&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelaksanaan tugas keimigrasian yang menonjol dan paling umum diketahui oleh masyarakat luas adalah pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Surat Perjalanan Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan keluar atau masuk wilayah Negara Republik Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analistik yang dirancang dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Timur. Sebagai instansi pelayanan publik maka Kantor Imigrasi berkewajiban memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor sebagai pelanggan. Tjiptono (1996:54) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dck (1990:24) dipengaruhi oleh lima dimensi pokok melalui metode konsep Servqual yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dan hasil analisis diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Timur secara keseluruhan belum memenuhi harapan para pemohon paspor sehingga tingkat kepuasan terhadap pelayanan juga belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data bahwa kesenjangan tiap dimensi kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Timur semua bernilai negatif dan tingkat kepuasan tiap dimensi semua berada di bawah seratus persen menunjukkan bahwa para pemohon paspor belum puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

<hr>

The most common and known service of Immigration Office is Indonesian Republic Passport service. This Indonesian Republic Passport is an official document issued by Indonesian Republic Government that consist of the holder's identity and using as a legal document for entering or leaving Indonesian Republic territory.

This research is an analytic descriptive study, designed with the purpose to find out the level of passport service quality at East Jakarta Immigration Office. As a public institution, Immigration Office has obligation to deliver satisfaction service to public as its costumer. Tjiptono (1996, 54) stated that there is a correlation between the quality service and customer satisfaction. According to Parasuraman, et al. through the concept of servqual (1990, 24), stated the service quality is influenced by five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The analysis results shows that passport service quality at the East Jakarta Immigration Office has not yet

fulfill customer's expectation and thus the service satisfaction has not reach the optimum level yet also. This conclusion is based on result of data analysis, that every dimension of passport service quality at East Jakarta Immigration Office has negative score gap and service satisfaction is under hundred percent. It shows that passport applicant as its customer is not satisfied yet with delivered service from East Jakarta Immigration Office.