

## Analisis kualitas pelayanan di kantor imigrasi klas I khusus Jakarta Selatan bagi para pengguna jasa keimigrasian (end user) ditinjau dari konsep servqual

Detje Rossa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116656&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia sekarang cenderung "berjalan di tempat". Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar baik oleh masyarakat maupun instansi pemerintahan (Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan) itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha / kegiatan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan ditinjau dari dimensi (i) Tangible, (ii) Reliability, (iii) Responsiveness, (iv) Assurance dan (v) Empathy dengan menggunakan konsep Important Performance Analyst, konsep Service Quality (ServQual) dan menganalisis tingkat kesenjangan / perbedaan antara harapan yang diterima dengan kinerja yang telah dicapai oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari ke 5 dimensi ServQual. Hasil penelitian menunjukkan pencapaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan ditinjau dari 5 (lima) dimensi ServQual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy) adalah sebesar 0,83. Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah kelompok Assurance sebesar 0,89 kemudian responsiveness 0,88 setelah itu kelompok Reliability 0,86. Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan terendah adalah kelompok Empathy 0,81 dan kelompok Tangible 0,79. Dari hasil pencapaian tingkat kepuasan yang diperoleh, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan masih kurang dari apa yang diharapkan oleh pengguna jasa keimigrasian (End User). Hal ini terbukti dari nilai kualitas pelayanan yang masih kurang dari 1 (satu). Seluruh aspek pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sebaiknya digunakan skala prioritas berdasarkan faktor-faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, harus lebih berupaya meningkatkan kinerjanya untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari hasil yang cukup baik menjadi baik bahkan lebih. Upaya tersebut terutama difokuskan kepada faktor-faktor yang terdapat dalam dimensi tangible, terutama ruang tunggu yang belum tertata rapih dan fasilitas umum (tempat parkir).