Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Kajian tentang kualitas pelayanan Kantor Imigrasi di Jakarta

Happy A. Wiwoho, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=72794&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan kantor Imigrasi di Jakarta. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan akuntabilitas publik suatu organisasi pemerintah. Kantor Imigrasi sebagai salah satu unit organisasi pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang keimigrasian yang handal dan profesional. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai macam dimensi dan variabel. Dalam penelitian ini hanya dibatasi pada dimensi-dimensi yang menjadi unsur kualitas pelayanan dan variabel pelatihan dan kepuasan kerja pegawai sebagai aspek pengelolaan manajemen SDM.

Populasi dan sampel penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan imigrasi yang diharapkan dapat mengungkap pendapat pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi. Sedangkan pegawai Kantor Imigrasi digunakan untuk mengkaji keterkaitan faktor internal organisasi dengan kualitas pelayanan. Sampel masyarakat sebanyak 50 orang dan 83 orang sampel yang diambil dari pegawai.

Analisis yang digunakan untuk menjawab penelitian ini adalah deskriptip statistik untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang dikaji dari masing-masing dimensi tangibilitas, responsiveness, emphaty, assurance dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek tangibilitas 78% responden menganggap dimensi ini baik dan 22% yang berpendapat masih perlu peningkatan. Dimensi responsiveness menunjukkan sekitar 74% pelanggan berpendapat baik dan 26% perlu perbaikan. Pada dimensi reliabilitas sekitar 66% pelanggan menganggap baik dan 34% perlu peningkatan.

Ditinjau dari dimensi assurance sekitar 86% berpendapat bahwa dimensi ini telah baik dan 14% menganggap perlu ada peningkatan. Sedangkan dimensi emphaty sekitar 64% pelanggan berpendapat baik dan 36% berpendapat perlu ada peningkatan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dengan pelatihan dan kepuasan kerja pegawai. Namun, tingkat korelasi tersebut tidak menunjukkan korelasi yang kuat walaupun secara statistik sangat signifikan. Secara umum dapat diartikan kualitas pelatihan dan kepuasan pegawai perlu mendapat perhatian agar pegawai dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi.