

Analisis kualitas pelayanan ijin masuk bebas visa kunjungan singkat pada kantor imigrasi Soekarno-Hatta

Haryadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74933&lokasi=lokal>

Abstrak

Menyikapi tuntutan masyarakat pada era reformasi yang menghendaki pelayanan prima yang diberikan Ditjen Imigrasi serta dalam mengantisipasi AFTA yang hampir dapat dikatakan tiada batas negara dalam dunia perdagangan maupun mobilitas manusia, dimana keberadaan tempat pemeriksaan imigrasi sebagai pintu gerbang Negara Indonesia sangat penting guna menunjang serta menyukseskan pembangunan nasional. Untuk melihat dan mengetahui sejauhmana pemerintah cq Direktorat Jenderal Imigrasi melalui unit pelaksana teknis yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia turut berperan aktif dalam hal pelayanan ijin masuk/mendatangkan orang asing sebanyak-banyaknya ke Indonesia sebagai kontribusinya bagi pembangunan nasional.

Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan ijin masuk Bebas Visa Kunjungan Singkat pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta dengan menggunakan konsep Service Quality serta menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat harapan penerima layanan dengan kinerja yang telah dicapai oleh Ditjen Imigrasi. Di samping itu juga ingin mengetahui tingkat perbedaan harapan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara mendalam dengan informan dan pengamatan langsung (observasi). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang terkumpul dan kuesioner dilakukan dengan menggunakan Importance Performance Analysis serta perhitungan statistik chi-kuadrat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67,8 % penerima layanan menilai kinerja pejabat Imigrasi sudah baik dengan tingkat kesesuaian antara harapan penerima layanan dan pelaksanaan kinerja rata-rata sebesar 98,71 %. Hasil statistik menunjukkan tidak ada perbedaan penilaian penerima layanan terhadap kelima dimensi ServQual. Dalam menyiapkan diri menghadapi tuntutan stakeholder-nya, Hasil penelitian ini secara teoritis bermanfaat bagi berbagai pihak di kantor Ditjen Imigrasi khususnya unit Tempat Pemeriksaan Imigrasi Soekarno-Hatta untuk dijadikan sebagai bahan kajian/referensi dalam melakukan penelitian lanjutan, dalam rangka mengantisipasi perkembangan masyarakat dunia agar Visi dan Misi Ditjen Imigrasi dapat menunjang pembangunan nasional namun dalam cakupan unit analisis yang lebih luas dan komprehensif. Secara praktis diharapkan menjadi masukan bagi Ditjen Imigrasi dalam menyusun strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas pelayanan dan kinerjanya dengan memperhatikan dimensi dan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dianggap penting dan oleh stake holder-nya.