Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Implementasi atas pelayanan umum melalui pengujian terhadap tingkat kepuasan pelanggan di sektor publik. Studi kasus : Kantor Imigrasi Jakarta Barat

Widjajanto Wirendramulya, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=76210&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kesejajaran dan kesetaraan sektor publik-privat dalam pelayanan jasa menjadi semakin jelas wujudnya serta semakin tipis batasannya. Teori dan praktek yang terjadi di sektor privat terbukti dapat berjalan di sektor publik. Efektivitas kinerja diukur sama-sama dengan perangkat intrumen yang sama. Transformasi pemikiran dengan kandungan kewirausahaan terjadi dari sektor private ke sektor publik. Untuk mengukur sejauhmana tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sektor publik dimana UPT Imigrasi menjadi unit penelitiannya, dipakai metode SERVICE QUALITY dengan 5 (lima) kelompok acuannya yaitu : (1) tangibles (penampilan fisik), (2) reliability (kemampuan mewujudkan janji), (3) responsiveness (tingkat ketanggapan dalam pemberian pelayanan), (4) assurance (kemampuan memberikan jaminan dalam pelayanan) dan (5) empathy (kemampuan untuk memahami hasrat dan kehendak pelanggan).
Penunjukkan responden sebanyak 50 yang melakukan transaksi pelayanan jasa keimigrasian dengan pihak Kantor Imigrasi Jakarta Barat sebagai salah satu UPT berpredikat penyandang penghargaan Abdi Satyabakti tahun 1997. Responden dipilih dari mereka yang berurusan di Kantor tersebut pada periode bulan Maret 1999 (tgl 1 sd 5) dan April 1999 (tgl 5 sd 9). Penunjukkan sampel didasarkan pada metode acak bertujuan dengan dasar pertimbangan segi kepraktisan dan kendala waktu yang ada.
Dari hasil penelitian terbukti predikat penyandang penghargaan Abdi Satyabakti secara relatif dapat dipertanggungjawabkan mengingat skor rata-rata pada 4 komponen servqual pelayanannya bernilai positif (+) dan demikian juga pada 4 komponen servqual perolehan skor rata-rata dalam tingkat kepuasan pelanggan adalah lebih besar dari 1 (>1). Dengan hasil tersebut maka pelayanan prima (excelence service) telah dapat dipenuhi. Selanjutnya kondisi ini memperkuat pendapat untuk memilih Kantor Imigrasi Jakarta Barat sebagai sasaran "benchmarking" bagi UPT lainnya di jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi dalam kinerja pelayanan publik.