

ABSTRAK

Nama : Jonny Pesta Simamora
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : **Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang**

Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan keimigrasian di wilayah kerjanya yang meliputi Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Selatan. Khusus dalam pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia (RI), pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tidak terbatas hanya bagi masyarakat di wilayah kerjanya, akan tetapi terbuka bagi seluruh anggota masyarakat, sebab dalam pelayanan penerbitan Paspor RI tidak lagi menggunakan asas domisili.

Permasalahan yang ada dapat disederhanakan dengan perumusan masalah: bagaimanakah kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang? Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang berdasarkan persepsi pemohon paspor.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, penelitian ini menerapkan metode *servqual* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan survey terhadap 100 responden pemohon paspor dalam kurun waktu satu bulan. Penelitian ini juga menerapkan studi literatur untuk menunjang kebutuhan teori dan analisis. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui pengujian reliabilitas data, pengujian validitas data, dan analisis tingkat kepuasan pelayanan.

Penelitian ini dirasakan penting mengingat belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitas pemberian paspor RI, sejak pemberian paspor RI menggunakan Aplikasi Sistem Penerbitan Paspor Republik Indonesia pada medio Agustus 2008, atau bahkan sejak dihapuskannya asas domisili dalam pemberian paspor RI pada awal Tahun 2007.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pemberian paspor RI di Kantor Imigrasi Klas I Tangerang menunjukkan gap atau kesenjangan yang negatif, dengan kata lain pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor.

Kata kunci:

Kualitas pelayanan, *gap* pelayanan, metode *servqual*, dan dimensi pelayanan.

ABSTRACT

Name : Jonny Pesta Simamora
Study Program : Ilmu Administrasi
Title : **Service Quality of Passport Registration in Immigration Office Class I Tangerang**

Immigration office Class I Tangerang, is one of branch office of Directorate General of Immigration which functions to perform immigration tasks in the area of Tangerang and South Tangerang Municipality. In delivering tasks in passport registration, Immigration Office does not only serve certain community but also people who live in other areas.

The problem statement formulated in this research based on the background mentioned above is how is the service quality of passport registration in Immigration Office Class I Tangerang? The purpose of this research is to find out the quality of the service delivered by the Immigration Office Class I Tangerang according to the perception of passport applicants.

The quality of the service is measured using servqual methode which covers five dimensions, which are: Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected using survey to 100 respondents, observation, and interview. In one moth period. Literature review is given to support the theory and analysis. Then, data were analyzed using realibility and validity test as well as analysis of service satisfaction.

This research is considered to be important for such research has not been conducted since the implementation of System Application of Passport Registration in August 2008. The results show that there is a negative gap in the service quality of passport registration in Immigration Office Class I Tangerang. In other words, the service given by the Immigration Office has not fully satisfied the needs of the applicants.

Keywords: quality service, service gap, servqual, and service dimensions