

## Analisis kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Balikpapan (studi kasus dengan pendekatan servqual)

Pandu Irawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80069&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam akuntabilitas publik suatu organisasi pemerintah. Kantor Imigrasi Balikpapan sebagai salah satu unit pelaksana teknis organisasi pemerintah pelayanan publik yang mempunyai misi melaksanakan pelayanan yang cepat, memberikan kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan kepada masyarakat, dan melaksanakan pengawasan dan pemantauan orang asing, namun dalam menjalankan fungsi pelayanannya tidak memiliki pedoman yang harus dipatuhi yang menyangkut standar waktu penyelesaian, peralatan pendukung yang harus digunakan dan jumlah pegawai yang terlibat. Pelayanan yang diberikan masih belum baik, masih dikeluhkan dan belum memenuhi harapan pelanggannya yang semakin memiliki tuntutan yang tinggi atas pelayanan jasa keimigrasian. Untuk itu, maka diperlukan upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja kantor imigrasi dengan harapannya serta menganalisis dan mengetahui atribut pelayanan mana yang kritis sehingga dapat dijadikan pedoman untuk memperbaiki kinerjanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan servqual, yaitu suatu metode/cara untuk mengukur kualitas pelayanan berdasar persepsi dan harapan pelanggan yang meliputi ke 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) tangibles, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance dan (5) empathy, yang dibuat oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang diperoleh dari kuesioner dilakukan dengan bantuan program SPSS 11.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hitungan statistik dengan Skala 5, nilai total servqual atau kesenjangan antara persepsi kinerja kantor imigrasi dengan harapan penerima layanan sebesar - 0,6063. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan juga dinilai masih kurang baik/kurang memuaskan. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Diagram Kartesius terdapat, 5 atribut pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya karena dianggap sangat penting, yaitu perlengkapan pelayanan yang memadai, pelayanan dipenuhi sesuai waktu yang dijanjikan, pelayanan diberikan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, selalu bersedia membantu menyelesaikan masalah penerima layanan dan karyawan tidak pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani.

<hr>

Service Quality Analyses At Immigration Office At Balikpapan (Case Study With Servqual Approach) The quality of service made up an important aspect in public accountability of government organization. Immigration office at Balikpapan as one of organization technical unit of government organization for public service having a mission of rapid service, providing high quality ease to public and carrying out control and monitoring foreigners, in implementing this function, however, no guide that have to be obeyed relating to standard of completion time, supporting equipment to be used and the total employee involved. The service provided are still not so well, a complain and expectation are still far from demand of customer which increasingly high on immigration service. For that purpose, a serious effort should be made to increase the service quality.

This research is intended to analyses and find out the quality of service on the discrepancy perception of customers toward the performance of immigration office with their expectation and service critical attribute so that it could be made a guide to enhance the quality of service.

This research is using servqual, that is a method or way to measure the service quality based on the perception and expectation customers covering the 5 quality service dimension i.e (1) tangibles, (2) reliability,(3) responsiveness, (4) assurance and (5) empathy, made by Zeithami, Berry and Parasuraman.

The method used is a descriptive . The data collected consist of primary and secondary. Primary data is obtained by using a questionnaire, interview, and observation. Whereas secondary data is obtained by exploring various bibliographies and documentation. The analyses data is obtained with the help of SPSS 11.0 program.

The result indicated that based on statistic count using scale -5, total value of servqual or discrepancy between performance of immigration office and expectation of service recipients is - 0,6063. This means that the quality of service as a whole are still unsatisfied. The counting by using Kartesius chart resulting in 5 service attribute that requires priority to enhance the performance due to it is considered important, sufficient equipment, to be completed any time, simple and not winding, always available to help resolving the problem of recipients and employee who are always ready to serve the public.