

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

NAMA : FENNY IDRIANI

NIM : 1810090811033

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Berdasarkan observasi ditemukan gejala masalah antara lain, masih terdapatnya kesulitan masyarakat dalam mengakses aplikasi M-Paspor yang kerap bermasalah pada saat pelayanan sehingga menimbulkan antrian dan masih ditemukan adanya kesulitan dalam pelayanan karena adanya gangguan sistem keimigrasian pada saat pelayanan. Berdasarkan gejala masalah diatas penulis merumuskan permasalahan penelitian ini yaitu: "Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai?". Adapun Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46-47), tentang kualitas pelayanan publik yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai digunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang, sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 153 orang. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket dan dokumentasi. Analisa data menggunakan penganalisaan statistik deskriptif dengan pengukuran data *likert scale*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, dapat disimpulkan bahwa: kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dikategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (lima) indikator yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Dalam kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, dari 153 responden diperoleh skor secara keseluruhan sebanyak 7.928 dengan persentase 69,08%. Sedangkan Faktor pendukung dalam penelitian ini adalah terdapatnya *Empathy* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu terdapatnya pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), terdapatnya *Assurance* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu adanya petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Terdapatnya *Responsiveness* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu adanya pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Sedangkan faktor penghambat dalam penelitian ini adalah terdapatnya *Reliability* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui M-Paspor maupun Walk-In dan terdapatnya *Tangible* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.