

## INTISARI

### **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PEMOHON SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA** (Studi Kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat)

Kualitas pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI/Paspor) merupakan aspek penting dalam akuntabilitas pelayanan publik guna peningkatan citra Institusi. Studi ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen SPRI berdasarkan *service performance* (SERVPERF) dengan (1) mengidentifikasi dari dimensi SERVQUAL (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*), (2) menghitung tingkat kepuasan konsumen pemohon SPRI terhadap kinerja pelayanan (*service performance*), dan (3) mengevaluasi pengaruh mutu pelayanan SPRI terhadap kepuasan konsumen pemohon SPRI sehingga dapat dijadikan pedoman untuk memperbaiki kinerjanya.

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 10.0.

Teknik pengambilan sampel digunakan *purposive sampling*, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, yang didapatkan berdasarkan rumus Slovin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Skala Likert 1 sampai dengan 5, nilai total *weighted servqual* atau indeks kepuasan konsumen sebesar -274,63. Nilai negatif berarti bahwa tingkat harapan konsumen pemohon SPRI lebih tinggi dari kinerja (*performance*) pelayanan SPRI pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat dan dapat diidentifikasi bahwa ketidakpuasan terbesar pelayanan SPRI pada dimensi *reliability*, menyusul *responsiveness, tangibles, assurance* dan yang terkecil adalah dimensi *emphaty*. Dari uji *one-way Anova* dapat diketahui bahwa penelitian ini tidak bisa membuktikan bahwa mutu layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

**Kata kunci:** *Mutu pelayanan, Kinerja pelayanan, Kepuasan konsumen, SPRI/Paspor, Imigrasi, Manajemen Operasi, Manajemen Pemasaran.*

## ABSTRACT

### IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN INDONESIAN IMIGRATION PASSPORT SERVICES (Case Study on Immigration Office of West Jakarta)

Service quality on Passport services is important aspect to create accountability of public services to increase the image of public institutions. This study aims to analyze service quality and the impact to consumer satisfaction with (1) identifying from SERVQUAL dimension (*responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability*), (2) to compute Costumers Satisfaction Index on Indonesian immigration passport services basis to the service performance, and (3) to evaluate the impact of service quality basis to performance on consumer satisfaction in Indonesian immigration passport services. So it can be the guide the institutions can use it to improve their services.

The research method using descriptive, the primary data collect by questioner, interview and observation. The secondary data come from reference and internal immigration data. Data analyze from the questioner compute by SPSS 10.0. The sampling method using purposive sampling, which number of respondent is 100 respondents, the number of minimum respondent result from Slovin's equation.

With weighted Servqual shown that consumer satisfaction index is -274,63, the negative result mean that consumer expectation is higher than service performance of Immigration Office of West Jakarta to deliver passport services, and can be identifying that the most un-satisfaction deliver by reliability, and next is responsiveness, tangibles, assurance and the smalest impact to consumer satisfaction is from emphaty. Regression analyses shown that service performance of passport services do not have a significant positive impact on customers satisfaction on passport services.

**Key Word:** *Service quality, service performance, consumers' satisfaction, Indonesian Passport, Immigration, Operation Management, Marketing Management.*