

## ABSTRAK

Dalam penerapannya banyak penumpang yang merasa kecewa ketika menggunakan *autogate*. Mereka tidak berhasil melewatinya dengan berbagai kendala mulai dari passport yang tidak terbaca, sidik jari yang tidak terdeteksi, wajah dan iris mata yang tidak terverifikasi di mesin *autogate*. Hal ini mengakibatkan pelayanan di TPI menjadi lambat, penumpang tertumpuk diantrian dan menimbulkan citra yang buruk bagi Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji bagaimana kualitas layanan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai data primernya. Penilaian kualitas layanan dengan menggunakan metode Servqual yang didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

Adapun dari 5 atribut yang ada pada metode servqual, atribut yang memiliki nilai persepsi yang paling tidak baik dari pengguna layanan *autogate* adalah atribut *reliabilitas* dengan nilai servqual sebesar -1,05. Atribut reliabilitas menyangkut tentang dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Atribut dengan nilai persepsi paling baik dari 200 pengguna layanan *autogate* yang di survei adalah atribut jaminan dengan nilai servqual sebesar -0,87. Dan atribut yang mendapatkan nilai yang biasa saja menurut 200 pengguna layanan *autogate* yaitu atribut daya tanggap, bukti fisik serta empati dengan nilai servqual sebesar -0,9; -0,98 dan -0,99.

## ABSTRACT

In its application, many passengers feel disappointed when using autogate. They did not get through it with various obstacles ranging from unreadable passports, undetected fingerprints, faces and iris that were not verified on the autogate machine. This resulted in slow service at TPI, passengers piled up in queue and created a bad image for Soekarno-Hatta International Airport.

The purpose of this study is to examine how the quality of immigration services at the Immigration Checkpoint at Soekarno-Hatta International Airport. The method used is a quantitative method using a questionnaire as primary data. Service quality assessment using the Servqual method based on five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

As for the 5 attributes that exist in the servqual method, the attribute that has the least good perception value from the user of the autogate service is the reliability attribute with a servqual value of -1.05. The reliability attribute concerns about two main aspects, namely the consistency of performance and dependability. The attribute with the best perception value of 200 users of the autogate service surveyed is the assurance attribute with a servqual value of 0.87. And attributes that get the usual value according to 200 users of the autogate service are responsiveness, physical evidence and empathy with servqual value of -0.9; -0.98 and -0.99.