

INTISARI

Peran Reliabilitas, Respon, dan Empati Petugas Terhadap Kualitas Layanan
Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Oleh
Purwi Apriliani

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagai wujud *good governance*. Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono dalam (Rasyid & K, 2019) terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas layanan, yaitu kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); empati (*empathy*); dan bukti fisik (*tangibles*). Penelitian ini bertujuan untuk menguji besar pengaruh reliabilitas, respon, empati dan ketiga variabel tersebut secara bersama-sama terhadap kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Penelitian dilakukan terhadap 397 (tiga ratus sembilan puluh tujuh) orang pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji regresi linier berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 26. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan; variabel respon berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan; variabel empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan; dan variabel reliabilitas, respon, dan empati petugas secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal-hal yang dapat dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas layanan adalah melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Seksi terkait terhadap perbaikan reliabilitas, respon, dan empati petugas; kepada petugas layanan paspor untuk meningkatkan respon dengan lebih tanggap atas keluhan yang dirasakan oleh pemohon paspor dan untuk dapat melayani pemohon dengan sikap ramah dan sopan santun. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel baru supaya hasil penelitian menjadi lebih variatif dan menemukan fenomena baru di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Kata kunci: Reliabilitas, Respon, Empati, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

The Role of Reliability, Responsiveness, and Officers' Empathy on Passport Service Quality at Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

By
Purwi Apriliani

The provision of public services by government officials is required to deliver excellent and high-quality services in accordance with the principles of public service as a manifestation of good governance. According to Parasuraman et al., as cited in Tjiptono (Rasyid & K, 2019), there are five key dimensions to measure service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study aims to examine the influence of reliability, responsiveness, and empathy, both individually and collectively, on the service quality of *Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung*. The study was conducted on 397 passport applicants at *Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung*. The questionnaire distribution was carried out directly to the respondents. Data analysis involved validity testing, reliability testing, data normality testing, multiple linear regression analysis, t-tests, and F-tests with the assistance of SPSS Version 26. The study results indicate that the reliability variable does not have a significant effect on service quality; the responsiveness variable has a positive and significant effect on service quality; the empathy variable also has a positive and significant effect on service quality; and the reliability, responsiveness, and empathy variables collectively have a positive and significant effect on the service quality of *Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung*. To improve service quality, *Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung* can implement regular monitoring and evaluation by the relevant divisions to enhance reliability, responsiveness, and empathy of officers. Passport service officers should enhance improving responsiveness by addressing applicants' complaints more promptly. And serve applicants with a friendly and courteous attitude. Future researchers are encouraged to explore new variables to produce more diverse findings and uncover new phenomena at *Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung*.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Empathy, Service Quality.*