

**LEMBAR PERSETUJUAN**


**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA PUSAT PELAYANAN  
PUBLIK  
(STUDI KASUS DI KANTOR IMIGRASI KELAS I GORONTALO  
PROVINSI GORONTALO)**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
Muh. Rizky R Palowa  
931 415 018**

**Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji**

**Pembimbing I**

  
**Dr. Abd Rahman Pakaya, M.Si**  
**NIP. 19581220 198603 1 001**

**Pembimbing II**

  
**Drs. Rusli Isa, M.Si**  
**NIP. 19660706 200501 1 001**

**Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen**

  
**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si**  
**NIP. 19830716 200912 1 006**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Kualitas pelayan pegawai pada pusat pelayan publik ( studi kasus di kantor imigrasi kelas 1 Gorontalo provinsi Gorontalo )

Oleh  
**Muh. Rizky R. Palowa**  
NIM. 931415018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jumat, 17 Januari 2020

Waktu : 09:00:00

Penguji

1. Dr. ANDI YUSNIAR MENDO, SE, MM  
NIP.197009232005012001
2. AGUS HAKRI BOKINGO, S.Pd., M.Si  
NIP.198608172015041002
3. Dr. ABD RAHMAN PAKAYA, M.Si  
NIP.195812201986031001
4. Drs. RUSLI ISA, M.Si  
NIP.196607062005011001

1.....  
2.....  
3.....  
4.....



Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI



DR. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.  
NIP. 197207252006041002

## **ABSTRAK**

**Moh. Rizky Polowa. NIM. S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi Tahun 2020. Kualitas Pelayanan Pegawai pada Pusat Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo Provinsi Gorontalo. Pembimbing 1 Dr. Abd Rahman Pakaya, M.Si dan Pembimbing 2 Drs. Rusli Isa, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pegawai kantor Imigrasi kelas I Gorontalo dalam pelayanan publik di Provinsi Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena relevan dan bersifat deskriptif atau menggambarkan dan menceritakan suatu fenomena yang benar-benar terjadi sesuai dengan keadaan dan situasi yang sebenarnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) berdasarkan aspek bukti fisik, dari empat indikator yang menjadi acuan hanya dua aspek yang sudah berkategori baik sementara dua aspek lainnya masih perlu pembenahan dan perbaikan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan dapat diterima dengan baik; 2) Berdasarkan aspek kehandalan, dari dua indikator yang menjadi acuan, kedua-duanya sudah berkategori baik, sehingga patut dipertahankan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan selalu terjaga; 3) Berdasarkan aspek daya tanggap, dari empat indikator yang menjadi acuan, tiga sudah berkategori baik yang artinya sudah diterima oleh pengguna layanan dan mendapat nilai yang positif sementara satu indikator masih perlu diperbaiki agar tidak menimbulkan penilaian negatif dari pengguna layanan; 4) Berdasarkan aspek jaminan, dari tiga indikator yang menjadi acuan, ketiga-tiganya sudah berkategori baik, sehingga patut dipertahankan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan selalu terjaga; 5) Berdasarkan aspek empati, dari empat indikator yang menjadi acuan hanya dua aspek yang sudah berkategori baik sementara dua aspek lainnya masih perlu pembenahan dan perbaikan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan dapat diterima dengan baik.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Gorontalo**



## ABSTRACT

The research is driven by the condition of service rooms, which are categorized as inadequate, lack of good anticipation to deal with so many clients who want to obtain passports; less responsive employees in serving passport arrangement; slow administration service due to complicated procedures.

This research aims to describe the service quality of the employees at the Immigration Office Class I Gorontalo in administering public service in Gorontalo province. This research applies phenomenology approach with the kind of qualitative descriptive research.

Based on the findings and data analysis, it is concluded that based on the aspect of physical proof, out of the four indicators that become references, only two aspects which have been categorized good while the other two still need revamping and improvement; based on the aspect of reliability, out of two indicators that become references, both of them have been categorized good; based on the aspect of responsiveness, out of four indicators that become references, three of them have been categorized good while one indicator still needs to be improved; based on the aspect of guarantee, out of three indicators that become references, all of them are categorized good; based on the aspect of empathy, out of four indicators that become references, only two aspects have been categorized good while the other two aspects need revamping and improvement.

**Keywords:** *Service Quality, Service Center, Immigration Office Class I Gorontalo.*

