

**EVALUASI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
PADANG**

Dea Pratiwi

**Program Studi DIII Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pemohon. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner dan teknik analisa data menggunakan rumus tingkat capaian responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah baik sebagai pengguna layanan. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, Peneliti menggunakan lima dimensi yaitu dimensi Tangible, dimensi Reliability, dimensi Responsiviness, dimensi Assurance, dimensi empathy serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

***EVALUATION OF COMMUNITY PERCEPTIONS OF THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES AT THE TPI PADANG CLASS I IMMIGRATION
OFFICE***

Dea Pratiwi

**Program Studi DIII Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas**

ABSTRACT

This research aims to determine public perceptions of the quality of public services in increasing applicant satisfaction. This research was carried out at the TPI Padang Class I Immigration Office. Data collection was carried out by filling out questionnaires and data analysis techniques using the respondent achievement level formula. The results of this research indicate that the public's perception of the quality of public services at the TPI Padang Class I Immigration Office is good as service users. To determine the public's perception of the quality of public services at the TPI Padang Class I Immigration Office, researchers used five dimensions, namely the Tangible dimension, the Reliability dimension, the Responsiveness dimension, the Assurance dimension, the empathy dimension and customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Public Perception, Public Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty