

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
MELALUI APLIKASI M-PASPOR TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

**OLEH:
DIFA ARYUGENI
2210841010**



Dosen Pembimbing:

- 1. Rozidateno Putri Hanida, S.IP., M.PA**
- 2. Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

Difa Aryugeni, 2210841010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang., Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025. Dibimbing oleh: Rozidateno Putri Hanida, S.IP, M.PA, dan Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc. Skripsi ini terdiri dari 184 halaman dengan referensi 4 buku teori, 4 buku metode, 1 skripsi, 1 artikel, 11 jurnal, 1 Instruksi Presiden, 1 Peraturan Menteri, 1 Peraturan Pemerintah, dan 1 Undang-Undang Republik Indonesia.

Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi layanan berbasis elektronik yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi guna mengoptimalkan prosedur permohonan paspor agar lebih sistematis, akseleratif, dan efisien. Berada dalam naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, platform ini menjadi instrumen krusial dalam transformasi digital pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasinya masih dihadapkan pada hambatan teknis serta keterbatasan fitur pengaduan internal, yang menyebabkan persistensi preferensi masyarakat untuk melakukan konsultasi langsung di Kantor Imigrasi. Penelitian berorientasi untuk mengevaluasi kualitas layanan, mengukur tingkat kepuasan masyarakat, serta menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Pendekatan penelitian mengintegrasikan teknik analisis deskriptif ke dalam kerangka kuantitatif. Pengumpulan data memanfaatkan teknik *accidental sampling* dengan mendistribusikan kuesioner kepada 100 responden. Validitas instrumen diverifikasi melalui Korelasi Pearson, sementara reliabilitasnya diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan secara komprehensif mencakup statistik deskriptif melalui Tingkat Pencapaian Responden (TCR), serta statistik inferensial menggunakan uji Kendall's Tau dan koefisien determinasi (R^2).

Melalui analisis deskriptif, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan aplikasi M-Paspor berada pada kategori "Baik" dengan nilai TCR sebesar 80%, selaras dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai 81,1% (kategori "Baik"). Uji hipotesis melalui Kendall's Tau menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,623, mengindikasikan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat berkorelasi secara signifikan dan juga positif, sehingga hipotesis alternatif (H_a) dinyatakan diterima. Lebih lanjut, analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berkontribusi sebesar 67,2% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 32,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dieksplorasi pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik Digital, M-Paspor, Pembuatan Paspor, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.*

ABSTRACT

Difa Aryugeni, 2210841010. The Influence of Service Quality in Passport Issuance Through the M-Paspor Application on Public Satisfaction at the Class I Immigration Office TPI Padang. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, Padang, 2025. Supervised by: Rozidateno Putri Hanida, S.IP., M.PA., and Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc. This undergraduate thesis consists of 184 pages and references 4 theoretical books, 4 methodology books, 1 thesis, 1 article, 11 journals, 1 Presidential Instruction, 1 Ministerial Regulation, 1 Government Regulation, and 1 Law of the Republic of Indonesia.

The M-Paspor application is an electronic-based service developed by the Directorate General of Immigration to facilitate passport application procedures through a more systematic, accelerative, and efficient mechanism. The Ministry of Law and Human Rights promotes this application as a pivotal component of the digital transformation in public services. However, its implementation still encounters several obstacles, such as technical glitches and the absence of internal complaint features. Consequently, a portion of the public still prefers visiting the Immigration Office in person to seek information or assistance when facing difficulties with the application. The objective of this research is to evaluate service quality, measure public satisfaction levels, and analyze the significance of the impact of the M-Paspor application's service quality on applicant satisfaction at the Class I Immigration Office TPI Padang.

Data collection was taken through accidental sampling, involving the distribution of questionnaires to 100 respondents within a quantitative-descriptive framework. Instrument validity was verified using Pearson Correlation, while reliability was measured using Cronbach's Alpha. Data analysis includes descriptive statistics using the Respondent Achievement Level (TCR) and inferential statistics using Kendall's Tau and the Coefficient of Determination (R^2).

Descriptive analysis reveals both the M-Paspor service quality (TCR of 80%) and the public satisfaction level (81.1%) are classified within the 'Good' category. Similarly, public satisfaction also reached the "Good" category with a TCR of 81.1%. The Kendall's Tau correlation test yielded a coefficient of 0.623, indicating a significant positive correlation between service quality and public satisfaction, thus the alternative hypothesis (H_a) is accepted. Further analysis shows that digital service quality explains 67.2% of public satisfaction, with 32.8% is explained by factors outside this scope.

Keywords: Digital Public Service, M-Paspor, Passport Issuance, Service Quality, Public Satisfaction