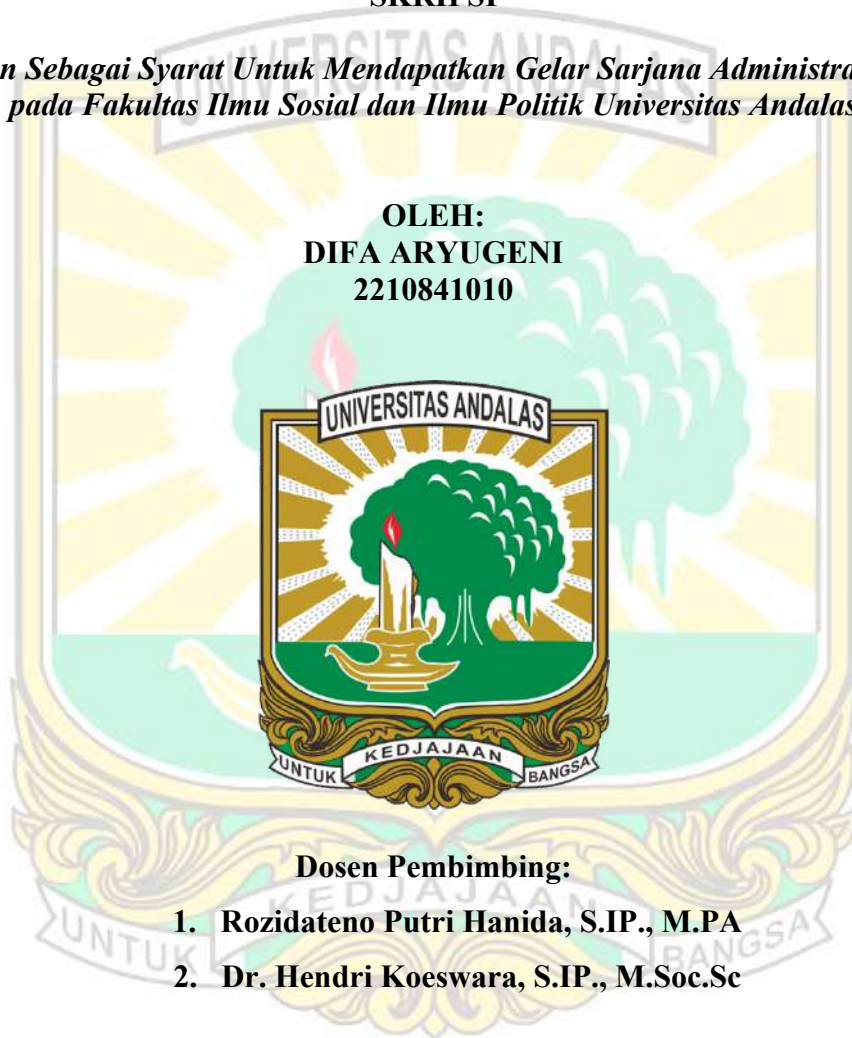


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
MELALUI APLIKASI M-PASPOR TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
PADANG**

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**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Difa Aryugeni
Nomor Induk Mahasiswa : 2210841010
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui
Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

"Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan disahkan oleh Ketua Prodi
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas."

Pembimbing I



Rozidateno Putri Hamda, S.IP., M.PA
NIP. 198111072003122001

Pembimbing II



Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc
NIP. 197904012003121003

Mengetahui,

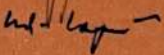
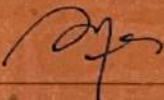
Ketua Prodi SI Administrasi Publik



Rozidateno Putri Hamda, S.IP., M.PA
NIP. 198111072003122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diuji di depan Sidang Ujian Skripsi Departemen Administrasi Publik pada hari Rabu, 14 Januari 2026 bertempat di Reading Room Departemen Administrasi Publik dengan Tim Penguji:

No	Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Nila Wahyuni, S.AP., M.AP	Ketua	
2	Dr. Ria Ariany, M.Si	Sekretaris	
3	Dr. Edi Hasymi, M.Si	Anggota	
4	Rozidateno Putri Hanida, S.IP., M.PA	Pembimbing I	
5	Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc	Pembimbing II	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Jendras, M.Si
NIP. 196901311994031002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”** adalah asli dan sepanjang pengetahuan saya belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Andalas maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan perumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali bantuan dan arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai bahan acuan dalam skripsi saya dengan menyebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Padang, 20 Januari 2026

Yang Menyatakan



Dina Arvugeni

NIM. 2210841010

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, kasih sayang, dan karunia-Nya yang tak pernah terputus. Atas setiap kekuatan yang hadir dalam doa-doa yang dipanjatkan, atas kesabaran yang ditumbuhkan di tengah proses yang panjang, serta atas jalan yang Engkau lapangkan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa yang mengajarkan arti keteguhan, keikhlasan, dan perjuangan.

Dengan penuh rasa cinta, hormat, dan syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang hebat yang senantiasa hadir dalam setiap doa, dukungan, dan pengorbanan. Mereka yang menjadi sumber kekuatan di saat lelah, penyemangat di saat ragu, serta alasan untuk terus bertahan dan melangkah hingga titik ini.

Ayah dan Ibu Tercinta

Ibu, my gentle strength, my constant prayer, the most resilient and beautiful soul I know. Setiap kemudahan yang hadir di setiap langkah dan setiap pintu yang perlahan terbuka adalah buah dari doa-doa yang Ibu langitkan tanpa lelah. *Life has been hard and unfair to you*, namun dari lubuk hati yang paling dalam, aku berharap hari-hari yang akan datang jauh lebih lembut dan ramah memeluk Ibu. Semoga Ibu diberi umur yang panjang, agar kelak terus bisa menyaksikan putrimu tumbuh, berdiri, dan menjadi kuat, sekuat hati yang selama ini Ibu ajarkan lewat diam dan pengorbanan.

Ayah, my guardian angel. The good ones always gone too soon, and maybe that's why you left me so early. Your little girl has finally learned how to stand up for herself, even though she still doesn't know how to breathe the air you no longer exhale. I hope you always be proud of me and watch me from up there. Ayah, in another life, please be my dad again and live longer.

Keluarga Besar

Kepada Abak, Bunda, Om, Ibuk, Oma, Om Wen dan Bibi. Orang-orang hebat yang Allah hadirkan sebagai rumah kedua dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, dukungan yang tak pernah surut, serta doa-doa yang diam-diam menguatkan setiap langkah. Di saat harus hidup jauh dari rumah, kalian menghadirkan hangat yang sama, perlindungan yang menenangkan, dan perhatian yang membuat penulis tidak pernah merasa sendirian. Dari nasihat yang sederhana, kalian mengajarkan arti ketulusan, tanggung jawab, dan kebaikan yang tak pernah meminta balasan. Semoga setiap kasih sayang yang telah diberikan dibalas dengan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan yang berlipat. Sebagian dari diri ini tumbuh dari cinta yang kalian beri tanpa syarat.

My Beloved Siblings

Teruntuk Aii dan Ratu, *my beloved siblings, my biggest supporters*. Dekat, bertengkar. Jauh, rindu. *And somewhere in between, there was a time when we're all sitting and eating dinner together and being little. Those moments are the ones I carry closest to my heart. It's just crazy how time flies*. Terima kasih sudah menjadi rumah untuk pulang. Yang mengerti tanpa banyak bertanya, yang mendukung tanpa banyak syarat. *On the hardest days, when everything felt too heavy to carry, just knowing I had you both was enough keeps me going. Thank you for every prayer you slipped in silence dan untuk setiap tawa yang membuat perjalanan ini terasa jauh lebih ringan. I love you both, more than words could ever say.*

Untuk jiwahan, *my ride or die, my twin flame*. I have no idea what I have done to deserve someone like you, but I am so glad the universe decided I was worthy of your presence. You are the sister I didn't know I needed, the one I am grateful for every single day. Thank you for always being here. For being my safe place to rant about anything and everything, without judgement, without limits, without fear of saying the wrong thing. With you, I have always felt safe enough to simply be myself. I hope you know that having you is one of the greatest gifts this life has given me.

My Support System

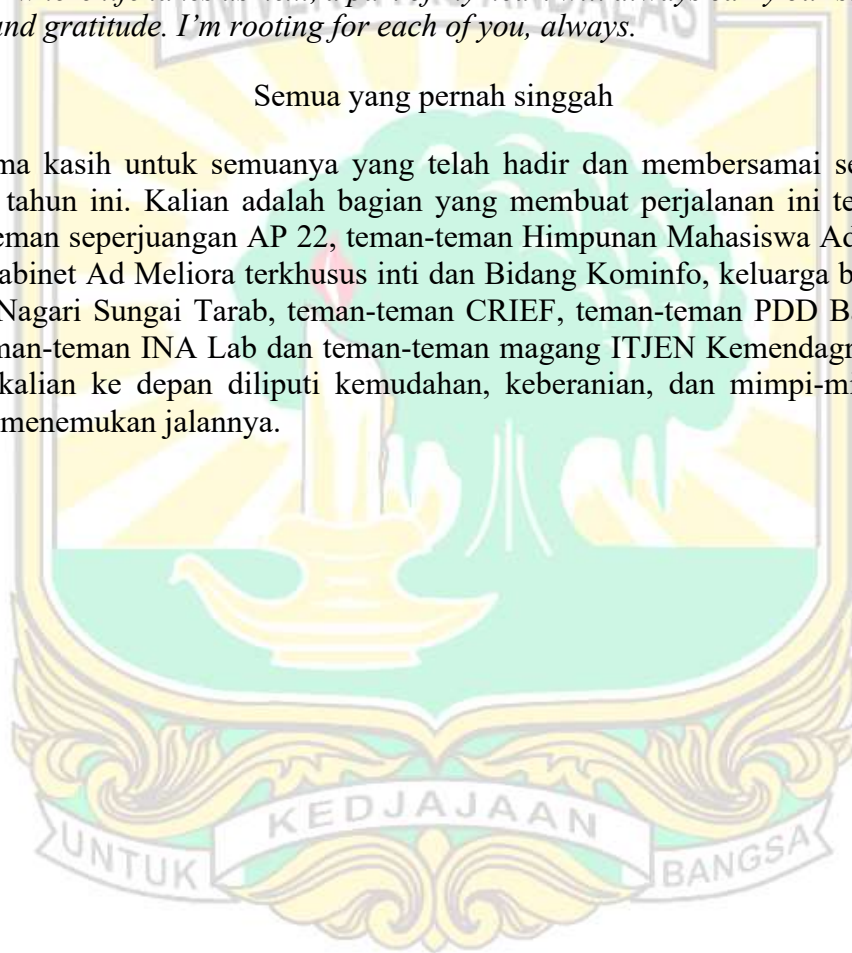
To my day ones, my biggest support system. **Jati**, thank you for always validating every feeling I had and for understanding without needing many words. With you, I never had to explain myself twice, you simply understood and that meant more than you'll ever know. **Orel**, seeing you is like seeing another version of me, and in that I find so much comfort and courage. You are the strongest, most dependable person I know, the one who stays calm when everything feels like it's falling apart. I hope life is always kind to you as you have been for everyone around you. **Raiseng**, the prettiest from inside and out. Your presence makes everything feel softer and easier without you even trying. The way you showed up for the people you love is something I truly admire. You showed me what it feels like to have an older sister. Thank you for making me feel looked after. **Yani**, the purest soul I know. Thank you for always showing up with the right words and prayers every time I doubted myself. You have a gift of making people feel brave again. The way you love people is so gentle, genuine, and so uniquely you. I hope you always know how much your presence means to me. And to **Adzra** dan **Ayunda**, we found each other when the finish line was already near, yet you guys made the hardest part feel a little lighter. Thank you for fighting until the very end, together. College wouldn't be easy without you guys. I am so glad our paths crossed, and even more grateful that they stayed intertwined. Thank you for showing me the kind of love I deserve.

My Long Distance Friend

To my dearest Manda, Keyla, Babilur Family (Cherry, Sadmid, Akil, Dep), dan Andeyo. Thank you for still being there, even when distance separates us. Maybe we grew apart, but we still care for each other in the quietest and most genuine way. The memories we made through senior high school will always have a special place in my heart, they shaped a part of who I am in ways that time and distance could never erase. Teruntuk Saza, Cia, dan Izza. Thank you for growing up alongside me and for weaving yourselves into every chapter of my life. We barely keep in touch, but every reunion feels like coming back to something familiar and safe. Some bonds just stay, so do we. No matter where life takes us next, a part of my heart will always carry our stories with warmth and gratitude. I'm rooting for each of you, always.

Semua yang pernah singgah

Terima kasih untuk semuanya yang telah hadir dan kebersamaan selama tiga setengah tahun ini. Kalian adalah bagian yang membuat perjalanan ini terasa utuh. Teman-teman seperjuangan AP 22, teman-teman Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Kabinet Ad Meliora terkhusus inti dan Bidang Kominfo, keluarga besar KKN Reguler Nagari Sungai Tarab, teman-teman CRIEF, teman-teman PDD Bakti FISIP 2024, teman-teman INA Lab dan teman-teman magang ITJEN Kemendagri. Semoga langkah kalian ke depan diliputi kemudahan, keberanian, dan mimpi-mimpi yang perlahan menemukan jalannya.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang” dengan baik, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia kepada kehidupan yang beradab dan berilmu pengetahuan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah bersedia memberikan waktu dan perhatiannya. Oleh karena itu ucapan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis berikan kepada:

1. Kedua Orang Tua serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, nasihat dan doa terbaik kepada penulis. Terimakasih menjadi sumber kekuatan terbesar penulis hingga sampai pada tahap ini dan seterusnya.
2. Bapak Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc selaku Ketua Departemen Administrasi Publik dan Ibu Roza Liesmana S.IP selaku Sekretaris Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
3. Ibu Rozidatemo Putri Hanida S.IP, M.PA selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih atas ilmu, arahan, dan pendampingan yang selalu diberikan selama pengerjaan skripsi ini.

4. Ibu Nila Wahyuni, S.AP, M.AP, Ibu Dr. Ria Ariany, M.Si, dan Bapak Dr. Edy Hasymi, M.Si selaku Tim Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan, kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik serta dosen pengajar lainnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Bapak/Ibu dan Abang/Kakak Staf bagian akademik Departemen Administrasi Publik dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas yang telah memberikan kemudahan, arahan, dan bantuan administratif sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar hingga selesai.
7. Kak Resti, Bang Ageng, serta Bapak Ibu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan informasi, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan data yang representatif.
9. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Universitas Andalas, khususnya Angkatan 2022 yang telah hadir dalam kehidupan penulis dan memberikan pengalaman dan dukungan. Di balik setiap baris kalimat dalam skripsi ini, ada doa dan semangat dari kalian yang menjadi alasan penulis untuk tetap bertahan hingga selesai. *See you on top!*

10. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik, saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini akan sangat berguna bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, terkhusus dalam kajian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada Departemen Administrasi Publik.

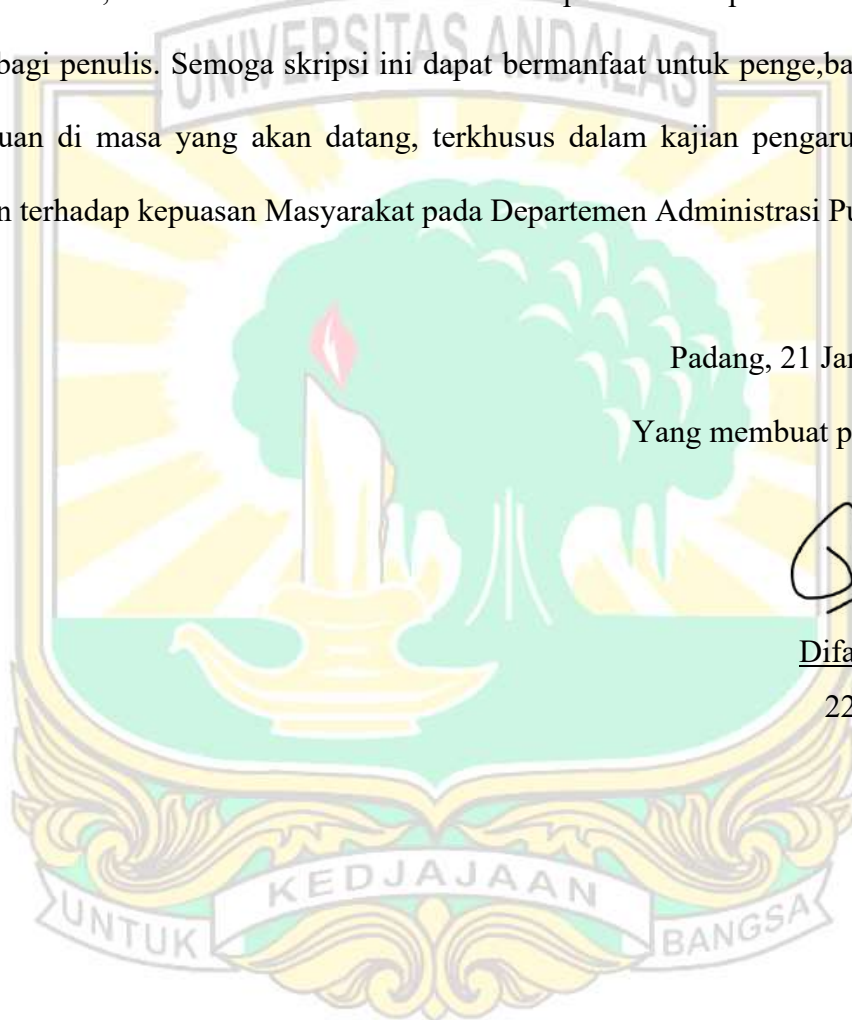
Padang, 21 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Difa Aryugeni

2210841010



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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.5. Sistematika Pembahasan	21
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1. Penelitian yang Relevan.....	23
2.2. Teori	26
2.3. Skema Pemikiran	35
2.4. Definisi Konsep.....	36
2.5. Definisi Operasional.....	36
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Populasi dan Sampel	40
3.3. Variabel Penelitian.....	43
3.4. Jenis dan Sumber Data	44
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.7. Teknik Analisis Data.....	51

3.8.	Hipotesis.....	57
3.9.	Lokasi Penelitian.....	57
BAB IV		58
LOKASI PENELITIAN		58
4.1.	Gambaran Umum Kota Padang	58
4.2.	Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	59
BAB V		65
TEMUAN DAN ANALISIS DATA		65
5.1.	Karakteristik Responden	65
5.2.	Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Item Variabel Penelitian.....	70
5.3.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR)	105
5.4.	Analisis Statistik Inferensial Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	112
BAB VI		118
PENUTUP		118
6.1.	Kesimpulan	118
6.2.	Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN		126

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Sumatera Barat	4
Tabel 1. 2 Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2022	5
Tabel 1. 3 Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2023	6
Tabel 1. 4 Biaya Pembuatan Paspor	10
Tabel 1. 5 Kegiatan Pelayanan melalui Aplikasi M-Paspor Tahun 2024 – 2025	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	25
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	37
Tabel 3. 1 Skala Likert	45
Tabel 3. 2 Uji Validitas	48
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas	51
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 5. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 5. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Umur	66
Tabel 5. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 5. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel 5. 5 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	69
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses Aplikasi M-Paspor	70
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi M-Paspor Memungkinkan Masyarakat Untuk Mengajukan Paspor Tanpa Harus Datang Langsung	71

Tabel 5. 8	Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi M-Paspor Menyediakan Informasi dan Fitur yang Sesuai dengan Kebutuhan	73
Tabel 5. 9	Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Jarang Mengalami Gangguan Teknis Saat Digunakan Untuk Mengajukan Permohonan Paspor.....	74
Tabel 5. 10	Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Menyediakan Sarana Untuk Menyampaikan Keluhan atau Permasalahan Terkait Pelayanan	75
Tabel 5. 11	Tanggapan Responden Terhadap Memperoleh Bantuan dengan Cepat Saat Menghadapi Kendala dalam Aplikasi.....	77
Tabel 5. 12	Tanggapan Responden Terhadap Menerima Respon yang Dibutuhkan Untuk Menyelesaikan Kendala yang Dihadapi.....	79
Tabel 5. 13	Tanggapan Responden Terhadap Dapat Menyampaikan Pengaduan Kapan Saja Karena Sarana Pengaduan Tersedia dan Mudah Diakses.....	80
Tabel 5. 14	Tanggapan Responden Terhadap Yakin akan Data Pribadi yang Dimasukkan Pada Aplikasi M-Paspor Terjamin Keamanannya dan Tidak Disalahgunakan	81
Tabel 5. 15	Tanggapan Responden Terhadap Percaya Bahwa Permohonan Paspor Diproses Dengan Ketentuan yang Jelas dan Transparan	82
Tabel 5. 16	Tanggapan Responden Terhadap Percaya Bahwa Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Membantu Apabila Terjadi Kendala Saat Menggunakan Aplikasi.....	83

Tabel 5. 17	Tanggapan Responden Terhadap Memperoleh Penjelasan yang Rinci dan Mudah Dipahami Pada Setiap Tahapan Proses Pelayanan Dalam Aplikasi	84
Tabel 5. 18	Tanggapan Responden Terhadap Mendapati Tampilan dan Fitur Aplikasi M-Paspor Mudah Dipahami dan Tidak Membingungkan.....	86
Tabel 5. 19	Tanggapan Responden Terhadap Mendapati Informasi yang Tersedia Di Aplikasi M-Paspor Lengkap dan Mudah Ditemukan	87
Tabel 5. 20	Tanggapan Responden Terhadap Menu dan Fitur Dalam Aplikasi M-Paspor Mudah Digunakan Oleh Pengguna	88
Tabel 5. 21	Tanggapan Responden Terhadap Terbantu Menggunakan Aplikasi Karena Tampilannya Jelas, Rapi, dan Menarik	89
Tabel 5. 22	Tanggapan Responden Terhadap Jadwal Pelayanan Pada Aplikasi Cukup Fleksibel dan Dapat Menyesuaikan Dengan Kebutuhan	90
Tabel 5. 23	Tanggapan Responden Terhadap Dilayani dengan Baik Meskipun Prosesnya Dilakukan Melalui Aplikasi.....	92
Tabel 5. 24	Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Memperhatikan Kenyamanan Pengguna dengan Menyediakan Pilihan Waktu Pelayanan yang Beragam.....	93
Tabel 5. 25	Tanggapan Responden Terhadap Petugas yang Melayani Bersedia Mendengarkan dan Menanggapi Keluhan Saya dengan Baik	94
Tabel 5. 26	Tanggapan Responden Terhadap Merasa Puas Dengan Kecepatan Proses Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor	95

Tabel 5. 27	Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Dalam Aplikasi Sesuai Dengan Harapan Pengguna.....	96
Tabel 5. 28	Tanggapan Responden Terhadap Layanan yang Diterima Melalui Aplikasi Diberikan Sesuai Dengan Hak Pengguna.....	97
Tabel 5. 29	Tanggapan Responden Terhadap Merasa Dilayani dengan Baik Dan Profesional Sejak Awal Hingga Akhir Proses Permohonan Paspor Melalui	98
Tabel 5. 30	Tanggapan Responden Terhadap Tampilan yang Tersedia Pada Aplikasi Sesuai Dengan Kebutuhan	99
Tabel 5. 31	Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Dirancang dengan Baik Sehingga Dapat Digunakan Dengan Mudah Oleh Pemula	100
Tabel 5. 32	Tanggapan Responden Terhadap Informasi Layanan Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Lengkap Dan Akurat	101
Tabel 5. 33	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Layanan Paspor Yang Tercantum Pada Aplikasi Sesuai Dengan Aturan Resmi Yang Berlaku.....	102
Tabel 5. 34	Tanggapan Responden Terhadap Puas Karena Proses Pembayaran Melalui Aplikasi Transparan Dan Tidak Memberatkan Pengguna....	103
Tabel 5. 35	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Yang Dibayarkan Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan Yang Diterima	104
Tabel 5. 36	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.....	105

Tabel 5. 37 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat Pada	
Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi	
Kelas I TPI Padang	109
Tabel 5. 38 Hasil Uji Korelasi Kendall's Tau antara Variabel Kualitas	
Pelayanan (X) Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor	
terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI	
Padang.....	114
Tabel 5. 39 Nilai Koefisien Determinasi antara Variabel Kualitas Pelayanan (X)	
Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan	
Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi M-Paspor	9
Gambar 1. 2 Mekanisme Pendaftaran M-Paspor	13
Gambar 2. 1 Skema Pemikiran.....	35
Gambar 3. 1 Variabel Penelitian	44
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Administrasi Kota Padang	58
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	60
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	61
Gambar 5. 1 Loker Antrian Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.....	72
Gambar 5. 2 Tampilan Website dan Nomor WhatsApp	76
Gambar 5. 3 Layanan Customer Service Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	78
Gambar 5. 4 Tampilan Buku Panduan (Manual Book) di Aplikasi M-Paspor	85
Gambar 5. 5 Jadwal Tanggal dan Waktu Kedatangan Sesi Wawancara dan Pengambilan Foto	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	127
Lampiran 2 Distribusi Nilai R Tabel.....	134
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	137
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	140
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel X dan Y	150
Lampiran 6 Frekuensi Profil Responden.....	155
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	157
Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Inferensial Uji Korelasi Kendall's Tau-B Dan Koefisien Determinasi.....	165
Lampiran 9 Dokumentasi	169



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemerintah berkewajiban menjamin pemenuhan hak warganya untuk memperoleh layanan publik yang berkualitas secara optimal. Landasan konstitusional mengenai pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengonseptualisasikannya sebagai integrasi berbagai proses layanan yang komprehensif guna mengakomodasi keperluan publik seperti penyediaan barang, jasa, hingga layanan administratif oleh pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku.¹. Selain itu, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik².

Pelayanan berkualitas tinggi tercapai ketika pelayanan diberikan mengakomodasi kebutuhan serta memenuhi ekspektasi pengguna layanan³. Kualitas layanan menjadi bagian yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan dalam suatu layanan. Zeithaml dkk., berpendapat bahwa *“Customer satisfaction is influenced by specific*

¹ “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,” t.t.

² “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014,” t.t.

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Gava Media, 2011).

product or service features, perceptions of product and service quality, and price”⁴.

Hal ini mengindikasikan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan publik tercermin dari sejauh mana aktivitas birokrasi mampu mengintegrasikan standar pelayanan yang berlaku ke dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat⁵. Layanan yang diberikan harus berorientasi pada pengguna sehingga layanan tersebut dapat mengatasi masalah dengan tepat dan mencapai kepuasan publik. Sebagai negara berkembang, Indonesia harus terus beradaptasi dengan berbagai perubahan dan dinamika global, termasuk melalui penggunaan kemajuan teknologi. Melalui penggunaan teknologi digital, diharapkan tercipta sistem layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui pelayanan publik berbasis teknologi memberikan peluang besar untuk meningkatkan ketepatan dan optimalisasi pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah dituntut terus mendorong transformasi digital melalui implementasi *e-Government*. Transformasi layanan publik di Indonesia dimulai sejak diimplementasikannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menyusun kerangka strategis adopsi teknologi yang mendukung efisiensi,

⁴ Valarie A. Zeithaml dkk., *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Seventh edition (McGraw-Hill Education, 2017).

⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Bumi Aksara, 2008).

efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan⁶. Transformasi digital diaplikasikan sebagai instrumen strategis guna mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi praktik administrasi dalam ranah pemerintahan elektronik⁷.

Salah satu penyedia layanan publik berbasis digital adalah Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi merupakan penyelenggara layanan keimigrasian di wilayah kabupaten, kota, atau kecamatan yang berada dalam koordinasi dan pembinaan Direktorat Jenderal Imigrasi. Sebagai negara dengan geografis strategis yang terletak di persilangan dua benua dan dua samudra, Indonesia menjadi jalur penting berbagai aktivitas internasional seperti perdagangan, pariwisata, pendidikan, hingga tenaga kerja migran. Kondisi tersebut membuat keberadaan layanan keimigrasian yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi menjadi sangat penting untuk menunjang kelancaran arus keluar-masuk orang antarnegara.

Otoritas keimigrasian di Sumatera Barat dijalankan oleh dua satuan kerja, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Agam, yang secara kolektif membawahi seluruh kabupaten dan kota di provinsi tersebut. Perbedaan utama keduanya terletak pada keberadaan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang bertanggung jawab atas pemeriksaan di Bandara

⁶ “Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Governmentpdf,” t.t.

⁷ Khairudin dkk., *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government* (Amerta Media, 2022), <https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/view/74/93/423-1>.

Internasional Minangkabau dan Pelabuhan Teluk Bayur. Sementara itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Agam tidak dilengkapi TPI karena ketiadaan bandara maupun Pelabuhan internasional. Adapun rincian pembagian wilayah kerja masing-masing Kantor Imigrasi:

Tabel 1. 1
Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Sumatera Barat

No	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam
1	Kabupaten Pesisir Selatan	Kabupaten Agam
2	Kabupaten Solok	Kabupaten Pasaman
3	Kabupaten Sijunjung	Kabupaten Pasaman Barat
4	Kabupaten Dharmasraya	Kabupaten Tanah Datar
5	Kabupaten Solok Selatan	Kabupaten Lima Puluh Kota
6	Kabupaten Padang Pariaman	Kota Bukittinggi
7	Kabupaten Kepulauan Mentawai	Kota Padang Panjang
8	Kota Solok	
9	Kota Padang	
10	Kota Sawahlunto	
11	Kota Pariaman	

Sumber: Dokumentasi Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Tabel 1.1. menguraikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang lebih banyak melakukan pelayanan keimigrasian dan wilayah kerjanya pun lebih banyak dibandingkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Penerbitan paspor serta dokumen perjalanan antarnegara merupakan bentuk layanan utama yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Penetapan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebagai lokus penelitian didasari oleh kedudukannya sebagai episentrum layanan keimigrasian dengan beban kerja dan kompleksitas pelayanan tertinggi di Provinsi Sumatera Barat. Sebagai Kantor Kelas I TPI yang mengelola gerbang internasional, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menghadapi ekspektasi publik yang tinggi terhadap kepastian waktu dan efisiensi pelayanan. Dalam konteks tersebut, implementasi layanan digital M-Paspor menjadi krusial karena potensi kendala pada sistem pelayanan di kantor ini dapat berdampak lebih luas terhadap mobilitas masyarakat dibandingkan kantor imigrasi dengan skala layanan yang lebih kecil.

Pemilihan lokus ini juga merepresentasikan tantangan birokrasi modern dalam mengadopsi standar pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna (*customer-oriented*), mengingat posisinya sebagai kantor rujukan utama bagi masyarakat dari berbagai wilayah dengan karakteristik kebutuhan yang beragam. Adapun rincian kegiatan keimigrasiannya yaitu:

Tabel 1. 2
Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2022

No	Bulan	Jenis Dokumen		
		Paspor	Kitas	DahsusKim
1	Januari	433	20	-
2	Februari	599	-	-
3	Maret	964	4	-
4	April	1.342	7	-
5	Mei	1.848	2	-

6	Juni	1.342	3	-
7	Juli	3.845	9	-
8	Agustus	3.337	8	-
9	September	2.889	10	-
10	Oktober	3.364	8	-
11	November	3.446	2	-
12	Desember	3.926	2	-
Jumlah		27.335	75	-

Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Tabel 1.2 menunjukkan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang pada tahun 2022 dimana layanan permohonan paspor mencapai angka yang sangat tinggi, yakni 27.335 permohonan. Lonjakan terjadi terutama pada bulan Juli hingga Desember, dengan lebih dari 3.000 permohonan setiap bulan dan puncaknya pada bulan Desember sebanyak 3.926 paspor. Hal ini mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan internasional serta pentingnya peran layanan imigrasi dalam memenuhinya.

Tabel 1. 3
Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2023

No	Bulan	Jenis Dokumen		
		Paspor	Kitas	DahsusKim
1	Januari	4.176	21	-
2	Februari	3.452	17	-
3	Maret	3.498	24	-
4	April	1.496	9	-
5	Mei	3.512	21	-

6	Juni	3.017	8	-
7	Juli	4.305	17	-
8	Agustus	4.012	36	-
9	September	4.086	42	-
10	Oktober	4.607	22	-
11	November	5.107	14	-
12	Desember	6.166	9	-
Jumlah		47.434	240	-

Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Data pada Tabel 1.3 menggambarkan terjadi lonjakan yang cukup tinggi terhadap jumlah layanan penerbitan paspor pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya, dengan total mencapai 47.434 dokumen. Permohonan tertinggi terjadi pada bulan Desember sebanyak 6.166, disusul oleh November dan Oktober masing-masing 5.107 dan 4.607 permohonan. Lonjakan ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keimigrasian, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh pulihnya mobilitas pasca-pandemi dan meningkatnya aktivitas perjalanan internasional.

Tingginya jumlah permohonan paspor dibandingkan layanan keimigrasian lainnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, sebagaimana tercantum dalam Tabel 1.2 dan 1.3, menunjukkan bahwa dokumen perjalanan internasional masih menjadi kebutuhan utama masyarakat. Layanan lain seperti permohonan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM) bersifat lebih spesifik dan terbatas pada kelompok tertentu, seperti warga negara asing atau kasus khusus, sehingga tidak sebanyak permohonan paspor. Hal ini mempertegas bahwa

layanan pembuatan paspor merupakan aktivitas keimigrasian yang paling dominan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Tingginya permintaan terhadap layanan pembuatan paspor mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan layanan yang inklusif dan tepat guna bagi masyarakat. Untuk mendukung kelancaran layanan keimigrasian yang efisien, Direktorat Jenderal Imigrasi mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Namun, aplikasi tersebut dinilai kurang efektif karena menghadapi sejumlah kendala seperti verifikasi email yang sulit, ketidaksesuaian data NIK, pembaruan jadwal kuota yang tidak konsisten, keterbatasan kuota serta masih maraknya praktik pungutan liar dan percaloan⁸. Oleh sebab itu, permasalahan dari aplikasi sebelumnya diselesaikan melalui M-Paspor. Hasil wawancara dengan pihak Analis Keimigrasian Ahli Pertama, Bapak Ageng Budiman di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, menyatakan:

“Aplikasi M-Paspor merupakan perbaikan dari aplikasi sebelumnya. M-Paspor sendiri telah berbasis data Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terkoneksi langsung dengan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) daerah setempat.” (wawancara bersama Ageng Budiman, 2 Mei 2025)

⁸ Rahmania Ivani, “Analisis Kualitas Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang” (Universitas Andalas, 2021).

Gambar 1. 1
Tampilan Aplikasi M-Paspor



Sumber: Aplikasi M-Paspor, 2025

Gambar 1.1 menampilkan bahwa desain aplikasi M-Paspor yang praktis sehingga memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan secara lebih mudah dan mandiri. Pada halaman awal, pengguna diharuskan untuk melakukan autentikasi melalui email dan kata sandi. Setelah berhasil masuk, pengguna akan diarahkan ke beranda yang menampilkan menu utama untuk melakukan pengajuan permohonan paspor dan melihat status permohonan. Aplikasi ini menyediakan dua pilihan layanan, yaitu permohonan paspor reguler dan permohonan paspor percepatan, yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Aplikasi M-Paspor dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dan digunakan oleh seluruh Kantor Imigrasi, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, sejak 22 Januari 2022. M-Paspor dirancang untuk mempermudah pengajuan paspor secara daring oleh Masyarakat dan telah tersedia untuk semua perangkat *SmartPhone*. Aplikasi M-Paspor hadir sebagai solusi digital untuk mengakselerasi produktivitas pelayanan publik dengan memangkas hambatan waktu dan administrasi fisik. Melalui

fitur penjadwalan yang fleksibel dan akses informasi yang terbuka, aplikasi ini berhasil menciptakan sistem pelayanan paspor yang lebih akuntabel dan transparan⁹.

Layanan pembuatan paspor baru melalui Aplikasi M-Paspor mencakup Paspor Elektronik dengan masa berlaku 5 tahun dan 10 tahun. Sementara itu, untuk penggantian paspor karena rusak, hilang, atau halaman penuh, pemohon cukup datang langsung ke Kantor Imigrasi dengan membawa dokumen persyaratan tanpa perlu mendaftar di aplikasi. Biaya layanan keimigrasian telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024, diantaranya yaitu¹⁰:

Tabel 1. 4
Biaya Pembuatan Paspor

No	Jenis Permohonan	Satuan	Biaya yang Dikeluarkan
1	Paspor Biasa Non Elektronik (Masa Berlaku 5 Tahun)	Per Permohonan	Rp350.000
2	Paspor Biasa Non Elektronik (Masa Berlaku 10 Tahun)	Per Permohonan	Rp650.000
3	Paspor Biasa Elektronik (Masa Berlaku 5 Tahun)	Per Permohonan	Rp650.000

⁹ Muhammad Fajar Arbani dan Ahmad Fitra Yuza, *Efektivitas Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru*, 3 (2024).

¹⁰ “Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024,” t.t.

4	Paspor Biasa Elektronik (Masa Berlaku 10 Tahun)	Per Permohonan	Rp950.000
5	Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama	Per Permohonan	Rp1.000.000
6	Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) untuk Orang Asing	Per Permohonan	Rp150.000
7	Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) untuk WNI	Per Permohonan	Rp100.000

Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis

Penerimaan Negara Bukan Pajak

Tabel 1.4 memaparkan besaran biaya permohonan pembuatan paspor biasa, baik non elektronik maupun elektronik, beserta layanan pendukung lainnya, seperti layanan percepatan paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP). Pada tanggal 1 Februari 2025, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah menghapus layanan permohonan Paspor Biasa Non Elektronik. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang dirumuskan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bersama Direktorat Jenderal Imigrasi untuk menerapkan penerbitan Paspor Elektronik 100%¹¹.

¹¹ Direktorat jenderal Imigrasi, *Indonesia Menuju Peralihan ke Paspor Elektronik 100%, Dimulai di 13 Kantor Imigrasi*, 1 Desember 2024, https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/indonesia-menuju-peralihan-ke-paspor-elektronik-100-dimulai-di-13-kantor-imigrasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama pihak Analis Keimigrasian Ahli

Pertama, Bapak Ageng Budiman yang menyatakan bahwa:

“Teknologi pada paspor elektronik dinilai lebih bagus dibandingkan dengan paspor biasa. Paspor elektronik bertujuan untuk meningkatkan nilai Paspor Indonesia di mata dunia sehingga kedepannya diharapkan dapat mengurangi kebutuhan visa bagi WNI saat bepergian ke luar negeri. Disamping itu, paspor elektronik juga dilengkapi dengan chip elektronik yang menyimpan data biometrik seperti foto wajah dan sidik jari sehingga lebih aman dan bebas pemalsuan.” (wawancara bersama Ageng Budiman, 2 Mei 2025)

Adapun terdapat prosedur permohonan paspor secara elektronik atau online yaitu melalui aplikasi M-Paspor disebutkan dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 18 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yakni sebagai berikut:¹²:

1. Pemohon diwajibkan untuk melengkapi formular data digital yang telah disediakan melalui laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.
2. Melengkapi dokumen persyaratan dengan memindai dokumen persyaratan yang kemudian dikirimkan melalui surat elektronik (email).
3. Pemohon harus mencetak data terima permohonan sebagai tanda bukti permohonan.
4. Setelah dokumen tervalidasi, pemohon akan mendapatkan kode pembayaran melalui psan singkat (SMS) maupun surat elektronik (email).

¹² “Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor,” t.t.

Setelah melakukan permohonan paspor baik secara manual maupun secara online, selanjutnya dilakukan penerbitan paspor sesuai dengan Pasal 11 PerMenteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2014, yaitu¹³:

1. Pemeriksaan persyaratan
2. Pembayaran
3. Pengambilan data biometrik
4. Wawancara
5. Adjudikasi

Gambar 1. 2
Mekanisme Pendaftaran M-Paspor



Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

¹³ “Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.”

Gambar 1.2 menunjukkan mekanisme pendaftaran paspor pada aplikasi M-Paspor dimulai dengan login ke akun pengguna atau mendaftar jika belum memiliki akun. Selanjutnya, pemohon memilih jenis pengajuan permohonan, yaitu paspor reguler atau paspor percepatan dengan biaya tambahan, lalu diarahkan untuk mengisi kuesioner, memilih Kantor Imigrasi tujuan, serta menentukan jenis paspor (biasa atau elektronik). Pemohon juga memastikan tujuan pembuatan paspor, kemudian mengunggah dokumen persyaratan seperti foto KTP, foto Kartu Keluarga, foto akta kelahiran, foto ijazah, atau foto buku nikah. Setelah berkas lengkap, pemohon memilih tanggal kedatangan yang tersedia, memastikan seluruh data yang diinput sudah benar, lalu melanjutkan hingga mendapatkan kode billing pembayaran. Terakhir, pemohon melakukan pembayaran sesuai waktu yang ditentukan, dan setelah itu akan muncul detail permohonan sesuai dengan data yang diajukan.

Tabel 1. 5
Kegiatan Pelayanan melalui Aplikasi M-Paspor Tahun 2024 – 2025

No	Bulan	Tahun 2024		Tahun 2025	
		Paspor Biasa	Paspor Elektronik	Paspor Biasa	Paspor Elektronik
1	Januari	2.315	730	471	2.192
2	Februari	1.530	453	-	2.608
3	Maret	345	842	-	1.208
4	April	279	1.028	-	2.117
5	Mei	388	1.474	-	2.227
6	Juni	461	2.084	-	2.358
7	Juli	540	2.407	-	3.152

8	Agustus	547	2.621	-	2.535
9	September	571	2.305	-	2.020
10	Oktober	594	2.584	-	-
11	November	648	2.170	-	-
12	Desember	1.197	2.342	-	-
Total		9.415	21.040	471	20.417

Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Tabel 1.7 menampilkan total pengajuan paspor menggunakan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sepanjang 2024-2025. Pada tahun 2024, total permohonan paspor biasa mencapai 9.415 dokumen, sedangkan paspor elektronik jauh lebih tinggi, yaitu 21.040 dokumen. Sementara itu, hingga bulan September tahun 2025, jumlah permohonan paspor biasa sudah mencapai 471 dokumen, dan paspor elektronik mencapai 20.417 dokumen.

Kualitas layanan yang baik mencerminkan *reliability* (keandalan) sebagai bentuk kemudahan aksesibilitas aplikasi M-Paspor bagi masyarakat secara mandiri¹⁴. Namun, di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang masih terdapat kesulitan dalam penggunaan aplikasi, khususnya pada menu pembayaran yang sering membingungkan dan menyulitkan pengguna dalam menyelesaikan proses permohonan paspor. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga harus mencerminkan *responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam merespons kendala yang dihadapi masyarakat pengguna layanan¹⁵.

¹⁴ Zeithaml dkk., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*.

¹⁵ Ibid.

Sayangnya, dalam aplikasi tersebut belum tersedia fitur layanan pengaduan yang dapat diakses secara langsung oleh pengguna. Disamping itu, beberapa pengguna mengeluhkan bahwa akun Instagram resmi sering tidak menanggapi pesan padahal tidak terdapat layanan percakapan langsung dalam aplikasi M-Paspor sendiri. Walaupun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menyediakan layanan pengaduan melalui *WhatsApp*, namun tidak banyak masyarakat yang mengetahui bahwa layanan ini tersedia pada website. Hal ini disampaikan oleh pihak Analis Keimigrasian Ahli Pertama, Bapak Ageng Budiman yang menyatakan bahwa:

“Kendala masyarakat dalam penggunaan aplikasi M-Paspor yaitu kesulitan dalam penggunaan aplikasi khususnya dalam menu pembayaran dan juga tidak adanya layanan pengaduan di aplikasi tersebut, sehingga masyarakat harus melapor melalui nomor *WhatsApp* untuk layanan pengaduan” (wawancara bersama Ageng Budiman, 2 Mei 2025)

Penelitian oleh Nabilla Evanda dan Inti Krisnawati membuktikan bahwa kualitas layanan berkorelasi positif dengan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok¹⁶. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Siti Munawaroh dan Widuri Wulandari mengenai pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat mengonfirmasi bahwa kedua variabel berpengaruh signifikan satu sama lain¹⁷.

¹⁶ Nabilla Evanda dan Inti Krisnawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok*, 2023, 73–79.

¹⁷ Siti Munawaroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat,” *Resolusi: Jurnal Sosial Politik* 7, no. 2 (2024): 126–40, <https://doi.org/10.32699/resolusi.v7i2.8479>.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Dina Eka Fauzia, dkk. mengenai pengaruh kualitas layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat menyimpulkan bahwa kedua variabel saling berpengaruh¹⁸.

Secara komprehensif, temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara konsisten memiliki peran krusial dalam membentuk kepuasan di berbagai sektor pelayanan publik. Temuan ini menjadi landasan bagi peneliti untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks dan inovasi layanan yang berbeda. Namun, belum terdapat penelitian yang spesifik membahas mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Keberhasilan adopsi M-Paspor tercermin pada transformasi pelayanan yang lebih progresif, di mana parameter efektivitas dan efisiensi menjadi indikator utama dalam penguatan kualitas layanan keimigrasian. Implementasi layanan paspor berbasis digital memberikan keunggulan kompetitif dibandingkan prosedur antrean konvensional melalui penghematan waktu dan reduksi biaya transaksi bagi masyarakat¹⁹. Efisiensi sumber daya tersebut berimplikasi pada peningkatan kepuasan publik yang signifikan,

¹⁸ Dina Eka Fauzia dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*, 2024.

¹⁹ “Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.”

di mana kepuasan yang tinggi cenderung mendorong niat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan serupa secara berkelanjutan di masa depan²⁰.

Meskipun demikian, dalam penerapannya masih ditemukan berbagai kendala terkait pelayanan pada aplikasi M-Paspor²¹. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa hambatan strategis, khususnya rendahnya tingkat pemahaman digital masyarakat dalam mengoperasikan platform pelayanan publik yang tersedia serta gangguan teknis pada sistem yang mengakibatkan aplikasi sering kali tidak dapat diakses pada waktu-waktu tertentu²². Kondisi tersebut diperburuk oleh tidak tersedianya fitur pengaduan internal pada aplikasi, yang menyebabkan masyarakat mengeluhkan hambatan teknis saat penggunaan. Ketidadaan mekanisme umpan balik ini mengakibatkan layanan tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Kesenjangan tersebut pada akhirnya dapat menurunkan ekspektasi dan kepuasan masyarakat terhadap indikator daya tanggap (*responsiveness*) penyelenggara layanan publik.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Ageng Budiman selaku Analis Pertama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yang menyatakan bahwa meskipun kantor imigrasi telah menyediakan layanan pengaduan melalui WhatsApp

²⁰ Ahmad Farhani, *Dimension of Service Quality (RATER) on Consumer Satisfaction*, 2023, <https://doi.org/DOI%252010.35722/publis.v7i1.648>.

²¹ Andre Hartoyo dkk., *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis*, 16 (Oktober 2024), <https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.

²² Dana Nursyahbani dan Arif Rahman Hakim, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam," *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan 2* (April 2025).

resmi, masyarakat pada kenyataannya masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor imigrasi guna memperoleh bantuan melalui layanan *customer care*. Hal ini mengindikasikan bahwa peran petugas dalam memberikan respons cepat dan pendampingan langsung masih sangat dibutuhkan untuk mendukung efektivitas layanan digital serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yang memiliki tingkat permohonan paspor yang tinggi. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis ingin melihat **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

1.2.Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan (X) Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
3. Bagaimana pengaruh antara Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian diarahkan untuk mengeksplorasi:

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan dalam Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian diproyeksikan berkontribusi pada pengembangan bidang Manajemen Publik dalam Administrasi Publik, memperluas pengetahuan mahasiswa dalam bidang Administrasi Publik dan menjadi rujukan peneliti selanjutnya untuk mengkaji isu serupa.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yaitu instrumen evaluasi sekaligus parameter bagi instansi dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan guna mencapai kepuasan masyarakat yang optimal.

2. Masyarakat/pemohon paspor, ketersediaan akses informasi yang transparan guna mendukung pemahaman publik terhadap sistem pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Akademisi, yaitu sebagai referensi pengetahuan pada keilmuan administrasi publik terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.5.Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan diproyeksikan sebagai gambaran garis besar pada setiap bab yang sistematis. Sistematika pembahasan diantaranya yaitu:

a. Bab I - Pendahuluan

Dalam penelitian ini, terdapat suatu fenomena yang menarik untuk diteliti terkait M-Paspor dalam penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Aplikasi ini merupakan inovasi digital dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi secara daring. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih ditemukan sejumlah kendala yang dialami oleh Masyarakat seperti kesulitan dalam melakukan proses pembayaran melalui aplikasi, yang kerap kali tidak berjalan lancar dan membingungkan pengguna. Selain itu, aplikasi M-Paspor belum menyediakan fitur layanan pengaduan atau bantuan secara langsung melalui aplikasi. Atas dasar tersebut, urgensi penelitian ini terletak pada upaya mengukur efektivitas kualitas layanan melalui aplikasi M-

Paspor terhadap pembentukan persepsi kepuasan masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sistem layanan digital yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

b. Bab II – Tinjauan Pustaka

Memuat deskripsi konsep teoretis serta penerapan penelitian yang relevan secara operasional.

c. Bab III – Metode Penelitian

Berisi uraian mengenai unit analisis, teknik pengambilan sampel, metode pengolahan data dengan menggunakan analisis statistik yang sesuai.

d. Bab IV – Deskripsi Lokasi Penelitian

Memuat penjelasan umum kota Padang dan profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang serta memberikan penjelasan secara umum gambaran mengenai kualitas aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor dan dampaknya terhadap kepuasan Masyarakat sebagai pengguna pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

e. Bab V – Temuan dan Analisis Data

Bagian ini memaparkan deskripsi jawaban responden mengenai kualitas M-Paspor beserta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, disajikan pula hasil analisis pengaruh antara kedua variabel.

f. Bab VI – Penutup

Berisi kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian yang Relevan

Penelitian mengacu pada riset-riset yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk memperluas kajian sekaligus memberikan gambaran umum bagi peneliti. Penelitian pertama yaitu penelitian oleh Nabilla Evanda, Inti Krisnawati mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok”²³. Dengan pendekatan kuantitatif, didapatkan hasil kualitas layanan berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Siti Munawaroh dan Widuri Wulandari melakukan riset dengan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”²⁴. Penelitian bermaksud untuk mengeksplorasi hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Melalui pendekatan kuantitatif deskriptif, diperoleh hasil bahwa sebanyak 38,7% kualitas pelayanan dapat dijelaskan menggunakan variabel kepuasan masyarakat.

²³ Evanda dan Krisnawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok*.

²⁴ Munawaroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.”

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Dina Eka Fauzia, Atik Rochaeni, dan Siti Munawaroh yang membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi”²⁵. Adapun metode dalam penelitian ini yaitu *mixed-method* yang memperoleh hasil bahwa Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik dinilai berada pada kategori baik dengan skor 4,168. Temuan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara kolektif dan individual berdampak nyata bagi kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi sebesar 55,7% mengindikasikan lebih dari separuh variabel kepuasan masyarakat didominasi oleh kualitas layanan.

Meskipun studi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik sudah mapan secara teoritis, penelitian yang berfokus pada inovasi layanan keimigrasian digital seperti M-Paspor masih jarang ditemukan. Secara lebih spesifik, belum tersedia penelitian yang mengintegrasikan dimensi SERVQUAL dengan indikator kepuasan menurut teori Zeithaml dalam lokus penelitian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Kebaruan dari penelitian ini semakin dipertegas oleh fakta bahwa aplikasi M-Paspor baru diimplementasikan secara resmi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang pada tahun 2022. Sebagai sebuah inovasi yang relatif baru, sistem ini memerlukan evaluasi mendalam karena hingga saat ini belum tersedia kajian empiris yang mampu mendeskripsikan secara komprehensif mengenai efektivitas kualitas pelayanan digital

²⁵ Fauzia dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*.

tersebut terhadap kepuasan masyarakat. Atas dasar tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi celah literatur melalui analisis ilmiah mengenai kontribusi dimensi pelayanan digital aplikasi M-Paspor terhadap pencapaian kepuasan masyarakat secara signifikan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil
Nabilla Evanda, Inti Krisnawati (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok	Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>) oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, yaitu: <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> , dan kepuasan Konsumen oleh Rizal Kurniawan, yaitu: kesesuaian kualitas layanan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Depok. Variabel bebas X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh sebesar 47,3% terhadap variabel Y (kepuasan konsumen),

		dengan tingkat harapan, Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis, dan tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan.		sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini.
Siti Munawaroh dan Widuri Wulandari (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat	Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>) oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, yaitu: <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> , dan kepuasan masyarakat oleh Hawkind dan Looney, yaitu kesesuaian	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwaterdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat sebesar 38,7%, sedangkan sisanya sebesar 61,3% dijelaskan oleh

		harapan, minat berkujung kembali, dan kesediaan merekomendasi.		faktor atau variabel lain.
Dina Eka Fauzia, Atik Rochaeni, dan Siti Munawaroh (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi	Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>) oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, yaitu: <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> , dan kepuasan masyarakat oleh Hawkind dan Looney, yaitu kesesuaian harapan, minat berkujung kembali, dan kesediaan merekomendasi.	<i>Mixed- method</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik dikategorikan baik dengan nilai 4,168, serta terdapat pengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi, dengan hasil nilai koefisien 0,557 atau sebesar 55,7%, sedangkan sisanya 0,443 atau

				44,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
Difa Aryugeni (2025)	Pengaruh Kualitas Layanan Pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang			

Sumber: Olahan Peneliti, 2025



2.2. Teori

Teori merupakan sekumpulan konsep yang disusun secara sistematis sebagai alur logika penelitian. Pada dasarnya, teori memiliki tiga fungsi pokok, yaitu memberikan penjelasan, memprediksi, serta mengendalikan suatu fenomena²⁶. Secara konseptual, teori dipahami sebagai sekumpulan gagasan terstruktur yang berfungsi untuk mengamati dan menjelaskan fenomena secara objektif dengan cara mengidentifikasi keterkaitan antara variabel-variabel yang ada. Dengan demikian, teori tersebut berfungsi untuk memberikan penjelasan dan memprediksi fenomena²⁷.

2.2.1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas bersifat abstrak karena konsepnya yang cenderung relatif. Oleh karena itu, kualitas dapat dijadikan acuan dalam mengevaluasi tingkat kesesuaian suatu objek dengan persyaratannya. Kualitas objek dapat dianggap baik apabila persyaratannya terpenuhi, begitu pun sebaliknya jika persyaratan tersebut tidak terpenuhi, kualitasnya dianggap buruk.

Menurut Hardiansyah, pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai berkualitas tinggi jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat²⁸. Kualitas pelayanan diinterpretasikan sebagai bentuk pengukuran perspektif masyarakat pada layanan pemerintah. Kualitas layanan merupakan elemen krusial dalam pelayanan publik

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta, 2009).

²⁷ W. Lawrence Neuman, "Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches," *Pearson*, Seventh Edition, 2014.

²⁸ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).

karena berfungsi sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam melaksanakan tugasnya. Zeithaml, dkk berpendapat bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan komponen dari kepuasan masyarakat. Zeithaml, dkk juga menyatakan bahwa *“Customer satisfaction is influenced by specific product or service features, perceptions of product and service quality, and price”*²⁹

Sesuai dengan amanat UU No 25 Tahun 2009 Pasal 4, layanan publik harus berlandaskan prinsip-prinsip fundamental guna menjamin pemenuhan hak-hak masyarakat secara adil dan transparan³⁰. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kesederhanaan, yang menekankan pada kemudahan prosedur. Kejelasan, menyangkut transparansi persyaratan teknis dan administratif. Kepastian Waktu, terkait ketepatan jadwal penyelesaian. Akurasi, guna menjamin keabsahan produk layanan. Keamanan, untuk memberikan perlindungan hukum. Tanggung Jawab, yaitu komitmen pimpinan dalam penyelesaian kendala pelayanan.

Selain itu, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang berisi standar layanan pemerintah agar dapat berjalan secara professional dan optimal³¹. Regulasi ini

²⁹ Zeithaml dkk., *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Seventh edition (McGraw-Hill Education, 2017).

³⁰ “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.”

³¹ “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.”

menetapkan 14 dimensi indikator yang secara komprehensif menggambarkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimensi-dimensi tersebut mencakup aspek prosedural, kompetensi dan perilaku petugas (kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kesopanan), efektivitas layanan (kecepatan, kepastian jadwal), hingga aspek fasilitas pendukung seperti kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Dalam perspektif Agus Dwiyanto, pengukuran kualitas layanan diuji melalui lima indikator fundamental, yakni sikap petugas, prosedur pelayanan, ketepatan waktu, ketersediaan fasilitas, serta biaya layanan³². Indikator sikap petugas menjadi dimensi krusial yang merepresentasikan profesionalisme melalui aspek keramahan, kepedulian, serta kesigapan aparatur dalam memberikan bantuan kepada masyarakat secara akurat demi mencapai kepuasan pengguna jasa. Kedua, prosedur pelayanan dinilai dari kemudahan, kejelasan, dan tidak berbelitnya alur pelayanan serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Ketiga, dimensi waktu menunjukkan sejauh mana pelayanan diberikan secara tepat waktu sesuai dengan kedatangan pengguna layanan. Selanjutnya, adanya fasilitas yang memadai serta besaran biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan dan prinsip kewajaran.

³² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Gadjah Mada University Press, 2014).

Papadomichelaki, dkk mengatakan bahwa kualitas layanan digital diuji menggunakan enam indikator utama³³. Pertama, *ease of use* atau kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan bantuan saat menghadapi masalah, seperti adanya panduan, pusat bantuan, atau layanan pengaduan. Selanjutnya, *trust* atau kepercayaan mengukur tingkat keyakinan masyarakat terhadap keamanan data pribadi dan integritas sistem layanan digital. *Functionality of the interaction environment* mencerminkan kemampuan aplikasi dalam memberikan respons cepat, pelacakan layanan, dan komunikasi dua arah dengan petugas. Indikator *reliability* menilai keandalan aplikasi, baik dari sisi kestabilan sistem maupun ketepatan waktu penyelesaian layanan. Dua indikator lainnya adalah *content and appearance of information*, yang mencerminkan informasi dan visual aplikasi yang berkualitas, serta *citizen support*, yaitu kemudahan bagi masyarakat dalam memahami dan menggunakan aplikasi secara mandiri.

Zeithaml, dkk berpendapat bahwa dalam mengukur kualitas layanan, dapat menggunakan lima dimensi pokok, diantaranya yaitu³⁴:

- a. *Reliability* (Keandalan), merepresentasikan kapasitas teknis aplikasi M-Paspor dalam menyelenggarakan layanan penerbitan paspor secara konsisten dan berjalan selaras dengan regulasi dan mekanisme yang telah ditentukan.

³³ Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas, *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*, 2012, 98–109.

³⁴ Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, 64 (1988), <https://www.researchgate.net/publication/200827786>.

- b. *Assurance* (Jaminan), mengacu pada sejauh mana aplikasi M-Paspor dirasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat melalui kejelasan informasi serta sistem yang dapat diandalkan.
- c. *Tangibles* (Bukti Fisik), menunjukkan kualitas tampilan visual, fitur, dan desain antarmuka aplikasi M-Paspor yang mencerminkan profesionalitas dan kemudahan akses layanan.
- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap), merujuk pada kecepatan dan kesiapan sistem maupun petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, atau kendala yang dialami pengguna selama proses layanan melalui aplikasi.
- e. *Empathy* (empati), menggambarkan sejauh mana pelayanan melalui aplikasi M-Paspor memperhatikan kenyamanan, kemudahan, serta kebutuhan individual masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

Dalam penyediaan layanan publik administratif, seperti layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, pengukuran kualitas layanan dianggap lebih tepat jika menggunakan konsep kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk. Pendekatan ini dianggap relevan dalam penelitian karena mampu menangkap persepsi publik terhadap layanan berbasis digital, termasuk aplikasi M-Paspor. Model ini mencakup lima aspek utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Hal tersebut mencerminkan berbagai aspek kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, terutama terkait dengan kemudahan, keandalan, dan kenyamanan penggunaan aplikasi.

Penggunaan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml dan konsep kepuasan masyarakat dipilih karena sejalan dengan perkembangan paradigma administrasi publik modern yang tidak lagi berorientasi semata pada prosedur birokrasi, tetapi pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, masyarakat diposisikan sebagai pengguna layanan (*service users*), sehingga konsep kualitas pelayanan yang awalnya berkembang di sektor swasta relevan untuk digunakan dalam analisis pelayanan publik, termasuk layanan keimigrasian melalui aplikasi M-Paspor.

Fenomena yang ditemukan di lapangan, seperti kesulitan dalam proses pembayaran dan tidak tersedianya layanan pengaduan dalam aplikasi, dapat dianalisis secara mendalam melalui dimensi *SERVQUAL*. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* secara khusus mampu menggambarkan masalah teknis dan ketidaksiapan sistem dalam merespons keluhan pengguna. Oleh karena itu, penerapan teori *SERVQUAL* dianggap paling tepat untuk menganalisis pengaruh kedua variabel di Kantor Imigrasi TPI Kelas I Padang. Teori ini dianggap relevan dengan fenomena yang diteliti, khususnya karena indikator *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kondisi yang muncul dalam praktik pelayanan.

2.2.2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat merupakan aspek kunci dalam penyampaian layanan oleh lembaga pemerintah. Tingkat kepuasan ini hanya dapat dicapai jika lembaga tersebut mampu memberikan layanan berkualitas kepada penggunanya. Publik umumnya menilai kualitas layanan berdasarkan interaksi langsung dengan petugas sebagai

penyedia layanan. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan mutu sistem layanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi publik sehingga dapat mencapai kepuasan publik.

Menurut Tjiptono dalam bukunya “Manajemen Jasa”, untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui³⁵:

1. Kinerja pelayanan (*service performance*)

Kinerja pelayanan adalah indikator krusial dalam menilai sejauh mana aplikasi M-Paspor mampu menyediakan kecepatan layanan, ketepatan informasi, kemudahan akses, hingga sikap profesional dari petugas yang terlibat dalam proses verifikasi di Kantor Imigrasi.

2. Kualitas produk (*product quality*)

Kualitas produk dalam konteks layanan publik mengacu pada hasil akhir dari pelayanan, yaitu paspor yang diterbitkan, serta pengalaman selama proses pengurusannya. Masyarakat menilai kualitas layanan dari seberapa baik dan akurat paspor yang diterima, kemudahan proses pengajuan melalui aplikasi, serta ketepatan waktu penerbitan sesuai yang dijanjikan.

³⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Penerbit Andi, 2006).

3. Harga (*price*)

Harga atau biaya layanan menjadi pertimbangan penting dalam menilai kepuasan masyarakat, meskipun dalam layanan publik seperti paspor, tarifnya telah ditentukan oleh negara. Penilaian masyarakat tidak hanya didasarkan pada jumlah biaya yang dibayarkan, tetapi juga pada keterbukaan informasi mengenai biaya, efisiensi pengeluaran tambahan (seperti transportasi dan waktu), serta kesesuaian antara harga dengan kualitas layanan.

Lebih lanjut, Zeithaml, dkk dalam bukunya yang berjudul “*Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*” berpendapat bahwa terdapat tiga indikator untuk melihat bagaimana kepuasan Masyarakat dalam memperoleh layanan, indikator tersebut diantaranya³⁶:

1. *Service Quality* (kualitas layanan), menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan melalui aplikasi M-Paspor sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal keandalan, kecepatan, dan kenyamanan layanan.
2. *Product Quality* (kualitas produk), menunjukkan mutu atau ketepatan hasil akhir dari layanan yang diterima masyarakat, yakni keberhasilan proses permohonan paspor yang dilakukan melalui aplikasi.

³⁶ Zeithaml dkk., *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Seventh edition (McGraw-Hill Education, 2017).

3. *Price* (harga), merujuk pada persepsi masyarakat terhadap kewajaran dan keterjangkauan biaya layanan, termasuk transparansi serta kemudahan dalam proses pembayaran melalui aplikasi M-Paspor.

Teori kepuasan masyarakat menurut Zeithaml dinilai tepat digunakan dalam penelitian ini karena mampu menilai kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan masyarakat. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, kepuasan diukur melalui tiga indikator utama, yaitu *service quality*, *product quality*, dan *price*. Fenomena yang terjadi di lapangan, seperti kesulitan dalam penggunaan aplikasi khususnya pada proses pembayaran dan tidak tersedianya layanan pengaduan, mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan layanan. Indikator *service quality* dan *price* sangat relevan untuk menilai keandalan sistem dan keterjangkauan biaya, sedangkan *product quality* mencerminkan keberhasilan layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, teori ini dianggap paling sesuai untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2.2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

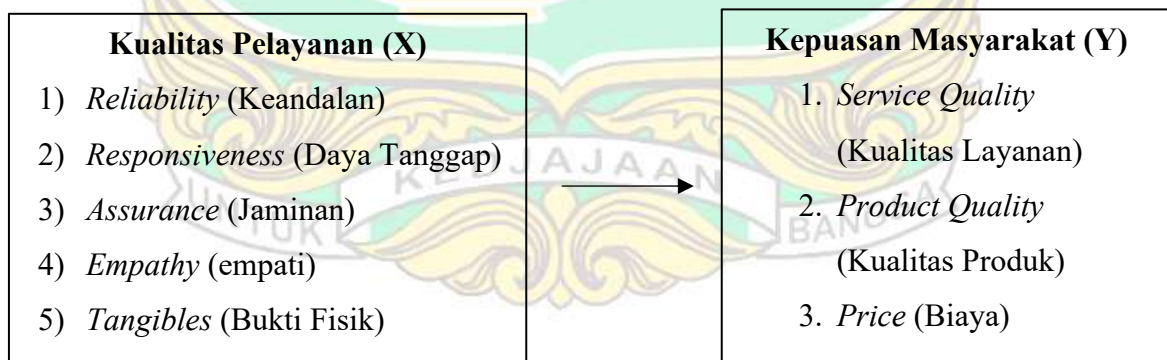
Penelitian ini membutuhkan teori yang dapat mendeskripsikan dan menjelaskan suatu fenomena yang terjadi. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Layanan (X) Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor dan implikasinya dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Sesuai dengan pendapat Hardiansyah dalam bukunya “Kualitas Layanan Publik” yang menyatakan bahwa jika suatu layanan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang yang menggunakan layanan, maka layanan

tersebut dianggap berkualitas tinggi³⁷. Zeithaml, dkk menyatakan bahwa “*Customer satisfaction is influenced by specific product or service features, perceptions of product and service quality, and price*” dimana mutu layanan berperan sebagai salah satu faktor penentu terciptanya masyarakat sebagai pengguna layanan³⁸.

Dengan demikian, kualitas layanan dapat dinilai dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, hal ini mencakup kemudahan akses, kecepatan proses, serta kejelasan informasi yang diberikan. Jika layanan ini mampu berjalan sesuai harapan pengguna, maka besar kemungkinan akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2.3. Skema Pemikiran

Gambar 2. 1
Skema Pemikiran



³⁷ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Gava Media, 2011).

³⁸ Valarie A. Zeithaml dkk., *ServicesMarketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Seventh edition (McGraw-Hill Education, 2017).

2.4. Definisi Konsep

Untuk memberikan kejelasan terhadap variabel penelitian yang digunakan, peneliti merumuskan definisi konsep dari variabel penelitian diantaranya sebagai berikut:

- a) Kualitas Pelayanan (X) merupakan suatu kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan individu sesuai dengan kebutuhan dan harapan individu tersebut atas suatu layanan.
- b) Kepuasan Masyarakat (Y) merupakan kondisi dimana masyarakat merasa puas atas layanan publik.
- c) *Grand Theory*: Zeithaml, dkk dalam bukunya yang berjudul “*Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*” menyatakan bahwa “*Customer satisfaction is influenced by specific product or service features, perceptions of product and service quality, and price*”.

2.5. Definisi Operasional

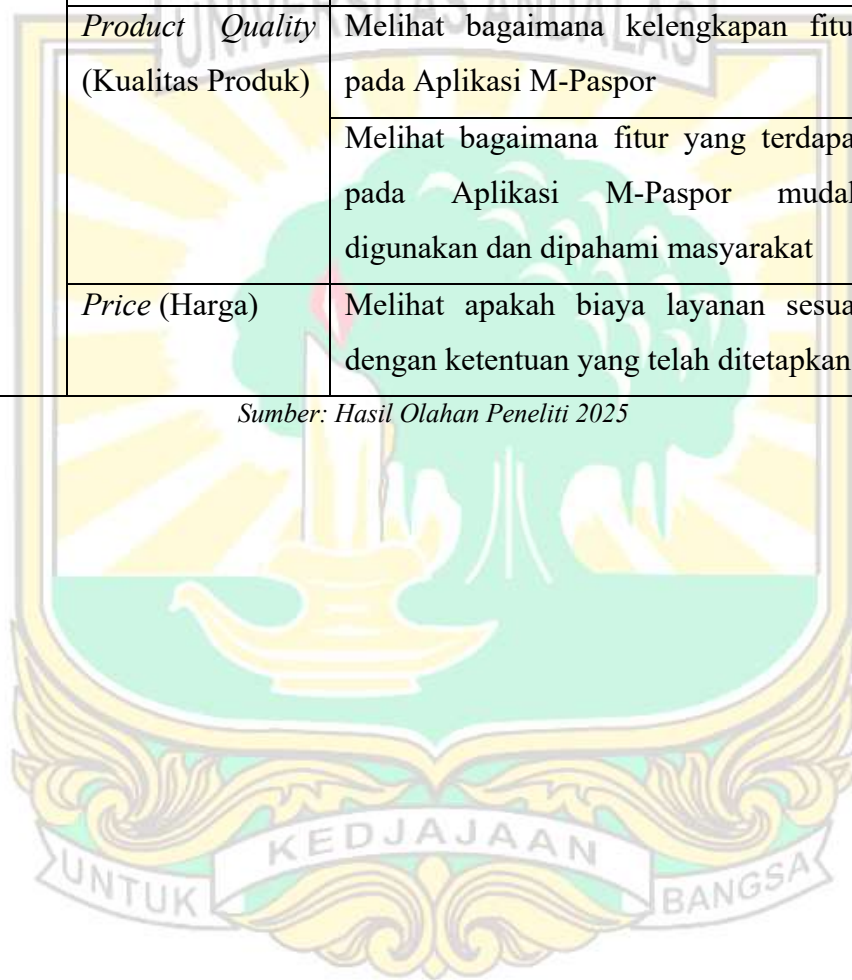
Penelitian ini menggunakan indikator yang dianalisis berdasarkan variabel diantaranya yaitu:

Tabel 2. 2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Operasional	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Melihat bagaimana aksesibilitas penggunaan Aplikasi M-Paspor bagi semua masyarakat secara mandiri	1-5
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Melihat kecepatan respon petugas terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna 2. Melihat kemudahan akses bantuan atau dukungan teknis bagi pengguna	1-5
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Melihat bagaimana masyarakat sebagai pengguna percaya bahwa data pribadi mereka aman dan tidak disalahgunakan.	1-5
	<i>Empathy</i> (empati)	1. Kemudahan pemahaman instruksi penggunaan aplikasi 2. Fleksibilitas waktu dan pilihan jadwal layanan	1-5
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Melihat bagaimana informasi yang ditampilkan mudah dimengerti, tidak membingungkan, dan selalu diperbarui sesuai kebutuhan 2. Melihat bagaimana tampilan visual aplikasi yang mendukung kenyamanan pengguna.	1-5

Kepuasan Masyarakat (Y)	<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	1. Kepuasan terhadap kecepatan dan kemudahan proses layanan 2. Tingkat keberhasilan pengajuan paspor secara mandiri 3. Kesesuaian prosedur dengan harapan masyarakat	1-5
	<i>Product Quality</i> (Kualitas Produk)	Melihat bagaimana kelengkapan fitur pada Aplikasi M-Paspor	1-5
		Melihat bagaimana fitur yang terdapat pada Aplikasi M-Paspor mudah digunakan dan dipahami masyarakat	1-5
	<i>Price</i> (Harga)	Melihat apakah biaya layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1-5

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan kuantitatif menjadi kerangka analisis penelitian. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono bahwa metode kuantitatif memandang fenomena atau gejala sosial sebagai realitas yang bersifat konkret, terukur, dan memiliki hubungan sebab-akibat³⁹. Melalui pendekatan ini, peneliti melakukan kajian terhadap populasi atau sampel melalui instrumen khusus yang dianalisis secara statistik untuk membuktikan hipotesis.

Penelitian ini bermaksud menjelaskan fenomena melalui tinjauan hubungan kausalitas antarvariabel yang diteliti. Dengan memposisikan variabel independen dan dependen sebagai fokus utama, studi ini menerapkan desain deskriptif yang berfokus pada interpretasi mendalam mengenai pengaruh antara kedua variabel tersebut, yaitu: kualitas layanan (X) untuk pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi TPI Kelas I Padang.

³⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Area atau domain generalisasi meliputi objek dan subjek dengan karakteristik dan pengukuran yang peneliti tentukan yang dianalisis untuk menarik kesimpulan disebut populasi⁴⁰. Populasi subjek pada penelitian ini yaitu seluruh individu yang memanfaatkan aplikasi M-Paspor untuk mendapatkan layanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Berdasarkan data per bulan September 2025, total populasi dalam penelitian ini tercatat sebanyak 2.020 orang. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa orang yang menerima layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor memungkinkan mereka memberikan persepsi terhadap kualitas layanan.

3.2.2. Sampel

Sampel yaitu representasi populasi yang memiliki ukuran serta karakteristik tertentu⁴¹. Penggunaan sampel menjadi langkah strategis ketika penelitian terhadap seluruh anggota populasi tidak memungkinkan untuk dilakukan akibat keterbatasan ruang lingkup, efisiensi anggaran, serta durasi penelitian yang tersedia. Namun, sampel

⁴⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009

⁴¹ Ibid.

harus representatif, artinya kesimpulan diambil dari analisis sampel dapat digeneralisasikan dan diterapkan pada populasi secara keseluruhan.

Penelitian menerapkan pendekatan *non-probability sampling* melalui teknik *accidental sampling* untuk memperoleh representasi dari populasi yang ada. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono bahwa *non-probability sampling* adalah teknik penentuan sampel dimana hanya sebagian populasi berpeluang menjadi sampel⁴². Dalam praktiknya, *accidental sampling* merupakan pengguna yang peneliti temukan dan bersedia menjadi responden, sejauh individu tersebut memenuhi kriteria dasar penelitian, yaitu memiliki pengalaman menggunakan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Pertimbangan tersebut didasarkan pada individu tersebut telah memanfaatkan layanan berbasis aplikasi ini sehingga dinilai dapat menjadi responden yang tepat untuk memberikan penilaian terkait kualitas layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

Meskipun penggunaan *accidental sampling* memiliki limitasi terkait potensi bias representasi karena bergantung pada ketersediaan responden secara spontan, penelitian ini menerapkan strategi mitigasi untuk menjaga validitas data. Pertama, peneliti memberlakukan pertanyaan penyaring untuk memastikan partisipan benar-benar memiliki pengalaman faktual dengan aplikasi M-Paspor. Kedua, peneliti secara langsung mengumpulkan data di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sepanjang

⁴² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

September 2025 guna memastikan sampel yang diperoleh tetap representatif terhadap karakteristik populasi pengguna pada periode tersebut.

Disamping itu, peneliti mengumpulkan informasi mengenai jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan paspor yang diakses melalui aplikasi. Karakteristik ini digunakan sebagai dasar dalam menentukan kelayakan sampel serta mendukung analisis pada bab selanjutnya. Peneliti memanfaatkan Rumus Slovin yang dimaksudkan untuk mengambil jumlah sampel dari populasi dalam jumlah yang besar sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Adapun rumus slovin, sebagai berikut⁴³:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat Kesalahan Pengukuran Sampel (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan rumus diatas, Tingkat Kesalahan sebesar 10% diterapkan dalam penelitian ini, sehingga ukuran sampel menjadi:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{2020}{1 + (2020) (0,1^2)}$$

⁴³ Ma'ruf R. Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Aswaja Presindo, 2015).

$$n = \frac{2020}{1 + (2020)(0,01)}$$

$$n = \frac{2020}{1 + 20,20}$$

$$n = \frac{2020}{21,20}$$

$$n = 95,2 \approx 95$$

Ukuran sampel dari perhitungan diatas sebesar 95,2 atau 95 responden. Namun, guna meningkatkan representativitas data serta mengurangi kesalahan generalisasi, peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 responden⁴⁴.

3.3.Variabel Penelitian

Sugiyono mendefinisikan variabel penelitian sebagai segala unsur dari fokus penelitian yang diolah untuk menghasilkan informasi dan kesimpulan. Variabel pada penelitian yaitu⁴⁵:

1. Variabel independen mempengaruhi perubahan pada variabel dependen. Kualitas Layanan (X) diposisikan sebagai variabel independen yang diprediksi akan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Untuk mendapatkan data yang komprehensif, variabel ini dioperasionalkan ke dalam lima indikator standar kualitas jasa, yakni keandalan sistem (*reliability*), kesigapan petugas

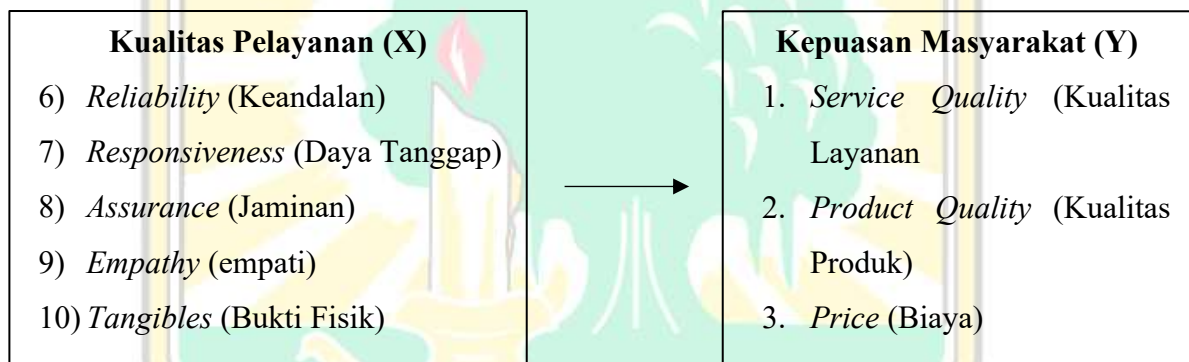
⁴⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

⁴⁵ Sugiyono, Op. Cit., hlm. 39.

(*responsiveness*), kepastian (*assurance*), kepedulian (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*) pada layanan M-Paspor.

2. Variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) yang diukur menggunakan tiga faktor, yaitu: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Kualitas Produk (*Product Quality*), dan Biaya (*Price*).

Gambar 3.1
Variabel Penelitian



3.4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini didasari oleh data primer yang bersumber dari respons masyarakat terhadap instrumen kuesioner dan data sekunder diakses melalui sumber seperti profil instansi, laporan kinerja pelayanan, serta literatur yang relevan dengan fokus penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner menjadi instrumen utama untuk menghasilkan data primer. Kuesioner memanfaatkan seperangkat butir pertanyaan kepada responden, baik pertanyaan

terbuka maupun tertutup untuk⁴⁶. Pernyataan tertutup menyediakan pilihan jawaban terstruktur guna memudahkan proses kuantifikasi data. Atas dasar tersebut, jenis pertanyaan tertutup dipilih guna mendukung efektivitas analisis statistik. Dengan menyediakan pilihan jawaban yang terstruktur, peneliti dapat melakukan tabulasi data dan pengujian hipotesis secara lebih cepat, tepat, dan objektif.

Penelitian ini menerapkan Skala Likert untuk mengonversi persepsi, sikap, dan opini responden ke dalam data kuantitatif yang terukur guna menganalisis fenomena sosial yang dikaji secara statistik⁴⁷. Sejalan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengukur pendapat orang yang pernah menggunakan aplikasi M-Paspor untuk mengakses layanan pembuatan paspor atas kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Agar dapat mengetahui hasil dari Skala Likert, bobot nilai yang diberikan sebagai berikut⁴⁸:

Tabel 3. 1
Skala Likert

Skala Likert	Bobot Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

⁴⁶ Sugiyono, Op. Cit., hlm. 142.

⁴⁷ Sugiyono, Op. Cit., hlm. 93.

⁴⁸ Ibid.

Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, laporan instansi, maupun literatur relevan yang mendukung basis data penelitian. Dokumentasi yang digunakan untuk "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang" yang terdiri dari peraturan dan dokumen instansi terkait. Studi dokumentasi berfungsi sebagai metode pengumpulan data historis untuk melengkapi analisis primer serta memperkuat validitas kesimpulan melalui peninjauan rekam jejak data yang telah tersedia.

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk melihat kualitas instrumen, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas sehingga informasi data bersifat valid, reliabel dan objektif.

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna menjamin instrumen penelitian secara akurat merepresentasikan objek yang diteliti⁴⁹. Pengujian validitas instrumen mengaplikasikan Korelasi Bivariat Pearson (*Product Moment Pearson*) yang diolah melalui SPSS versi 30. Prosedur ini bertujuan untuk menilai hubungan skor setiap item dan totalnya. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi konsistensi dan akurasi setiap item dalam mengukur variabel penelitian, menggunakan rumus Product Moment Pearson:

⁴⁹ Abdullah. Op. Cit., hml. 256-258

$$r_{ix} = \frac{n\Sigma_{ix} - (\Sigma_i)(\Sigma_x)}{\sqrt{[n\Sigma_i^2 - (\Sigma_i)^2][n\Sigma_x^2 - (\Sigma_x)^2]}}$$

Keterangan:

r_{ix} : Koefisien korelasi item-total

i : Skor Item

X : Skor Total

n : Banyaknya Subjek

Berdasarkan hasil pengolahan melalui SPSS, akan muncul *output* berupa nilai korelasi antara kedua variabel. Yang dilihat pada *output* SPSS tersebut adalah nilai Sig.(2 tailed) yang merupakan nilai dari r hitung. Selanjutnya, nilai r tabel ditentukan oleh banyaknya responden yang dihitung menggunakan rumus berikut:

$$DF = N - 2$$

$$DF = 30 - 2$$

$$DF = 28$$

Keterangan:

DF : *Degree of Freedom* (Derajat Kebebasan)

N : Jumlah Responden

Pengujian validitas dilakukan menggunakan 30 responden, karena jumlah ini dianggap cukup untuk mendekati distribusi normal⁵⁰. Nilai r ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi yang diterapkan atau margin kesalahan. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi 10% digunakan. Butir-butir yang menunjukkan korelasi positif dengan skor total (kriteria) dan memiliki nilai korelasi tinggi dianggap memiliki validitas yang baik atau valid dengan syarat apabila nilai $r \geq 0,3$ ⁵¹. Kriteria pengujian validitas yang lebih rinci yaitu:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (*2-tailed*) maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (*2-tailed*) maka item dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas pada penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 2
Uji Validitas

Variabel	Nomor Item Pernyataan	Nilai Korelasi	Standar Nilai R Tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan (X)	Reliability			
	1	0,649	0,3	Valid
	2	0,544	0,3	Valid
	3	0,701	0,3	Valid
	4	0,586	0,3	Valid
	5	0,343	0,3	Valid

⁵⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Alfabeta, 2014).

⁵¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009)

Kepuasan Masyarakat (Y)	Responsiveness			
	1	0,673	0,3	Valid
	2	0,805	0,3	Valid
	3	0,741	0,3	Valid
	Assurance			
	1	0,524	0,3	Valid
	2	0,719	0,3	Valid
	3	0,683	0,3	Valid
	4	0,778	0,3	Valid
	Tangible			
	1	0,776	0,3	Valid
	2	0,745	0,3	Valid
	3	0,783	0,3	Valid
	4	0,639	0,3	Valid
	Empathy			
	1	0,704	0,3	Valid
	2	0,648	0,3	Valid
	3	0,714	0,3	Valid
	4	0,712	0,3	Valid
	Service Quality			
	1	0,747	0,3	Valid
	2	0,845	0,3	Valid
	3	0,773	0,3	Valid
	4	0,773	0,3	Valid
	Product Quality			
	1	0,827	0,3	Valid
	2	0,701	0,3	Valid

	3	0,741	0,3	Valid
	Price			
	1	0,755	0,3	Valid
	2	0,731	0,3	Valid
	3	0,510	0,3	Valid

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Hasil uji validitas pada Tabel 3.2 dimana seluruh item untuk kedua variabel dinyatakan valid. Status validitas tersebut terpenuhi karena nilai koefisien korelasi (r hitung) secara konsisten melampaui nilai ambang batas minimal sebesar 0,3.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi menilai konsistensi dan stabilitas instrumen dalam mengukur variabel penelitian secara berkelanjutan. Alat ukur dinyatakan reliabel apabila konsisten meskipun digunakan secara berulang pada objek serta fenomena yang sama dalam kondisi serupa⁵². Uji reliabilitas mengaplikasikan metode Cronbach's Alpha melalui SPSS versi 30 untuk memverifikasi tingkat reliabilitas instrumen berdasarkan perbandingan koefisien yang dihasilkan dengan standar kriteria yang berlaku, yaitu:

1. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0.6 , instrumen dinyatakan reliabel.
2. Apabila nilai Cronbach's Alpha < 0.6 , instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas penelitian ini:

⁵² Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2014)

Tabel 3. 3
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil
Kualitas Layanan (X)	0,930	$0,933 > 0,6$
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,906	$0,906 > 0,6$

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Tabel 3.2 menggambarkan pengujian reliabilitas pada variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,930 dan 0,906. Hal ini mengartikan bahwasanya semua pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel untuk digunakan karena nilainya diatas 0,6.

3.7. Teknik Analisis Data

Penelitian mengombinasikan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif peneliti gunakan ketika ingin mendeskripsikan karakteristik data sampel tanpa menarik kesimpulan tentang populasi secara keseluruhan. Statistik inferensial digunakan untuk melakukan generalisasi hasil penelitian dari sampel ke tingkat populasi, sehingga kesimpulan yang diperoleh memiliki validitas yang berlaku secara lebih luas. Oleh sebab itu, statistik deskriptif berguna untuk mendeskripsikan data, dan statistik inferensial berguna untuk membuktikan hipotesis penelitian.

3.7.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berguna untuk menganalisis tanpa menarik kesimpulan umum⁵³. Statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran karakteristik variabel yang digunakan dalam penelitian. Tingkat Capaian Responden (TCR) berguna untuk mendapatkan gambaran karakteristik dari variabel. Analisis dilakukan dengan penyajian data pada tabel distribusi frekuensi, kemudian menghitung rata-rata, skor total, dan TCR. Rumus TCR yaitu:

$$\text{Rata – Rata Skor} = \frac{(5. SS) + (4. S) + (3. N) + (2. TS) + (1. STS)}{SS + S + N + TS + STS}$$

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Netral (N) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Agar dapat mengukur tingkat capaian, hasil rata-rata skor tiap indikator akan diujikan dalam rumus berikut:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata – Rata Skor}}{5} \times 100\%$$

⁵³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009)

Adapun kriteria jawaban responden adalah sebagai berikut:

- Jika TCR berkisar antara 90 – 100 % = sangat baik
- Jika TCR berkisar antara 80 – 89 % = baik
- Jika TCR berkisar antara 65 – 79 % = cukup baik
- Jika TCR berkisar antara 56 – 64 % = kurang baik
- Jika TCR berkisar antara 0 – 54 % = tidak baik

3.7.2. Statistik Inferensial

Statistik inferensial merupakan prosedur analitis yang menggeneralisasi hasil temuan dari data sampel guna menarik kesimpulan ilmiah yang merepresentasikan karakteristik populasi secara keseluruhan⁵⁴. Statistik inferensial juga dikenal statistik probabilitas, karena generalisasi terhadap populasi diperoleh dari data sampel dengan mempertimbangkan prinsip peluang (*probability*).

Statistik inferensial terdiri dari dua jenis: parametrik dan nonparametrik. Dalam penelitian ini, digunakan statistik nonparametrik, yaitu jenis statistik yang diterapkan pada data dengan skala ordinal. Data ordinal merupakan data yang memiliki jenjang atau tingkatan menggunakan skala likert. Untuk menganalisis data ordinal, diperlukan Teknik korelasi Kendall's Tau. Pemilihan Teknik uji Kendall's Tau didasarkan pada penggunaan skala likert dalam penelitian ini, sehingga data bersifat ordinal dan tidak terdistribusi normal⁵⁵. Kendall's Tau sebagai teknik korelasi non-parametrik, dianggap

⁵⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2014).

⁵⁵ Sugiyono, Op. Cit., hlm. 253.

tepat karena mampu menganalisis hubungan antar variabel menggunakan data ordinal. Lebih lanjut, uji ini juga menunjukkan kekuatan dan arah hubungan, sehingga relevan untuk mengevaluasi apakah peningkatan kualitas layanan melalui aplikasi M-Paspor berkorelasi dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Adapun rumus Koefisien Korelasi Kendall's Tau yaitu:

$$r = \frac{2 \cdot s}{N(N - 1)}$$

Keterangan:

s : Jumlah Skor yang terjadi

N : Jumlah responden

Uji Kendall's Tau pada penelitian ini dilakukan melalui SPSS versi 30 yang menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Membandingkan hasil uji korelasi Kendall's Tau dengan r tabel guna menentukan hipotesis. Tingkat signifikansi yang digunakan yakni sebesar 10% setara 0,01. Maka dari itu, landasan pengambilan keputusannya adalah:
 - Jika nilai koefisien korelasi uji Kendall's Tau > r tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima.
 - Jika nilai koefisien korelasi uji Kendall's Tau < r tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak.
2. Membandingkan nilai sig. (2-tailed) pada pengujian Kendall's Tau dengan taraf signifikansi 0,1 untuk mengetahui hubungan yang signifikan atau tidak antara kedua variabel. Adapun acuan keputusannya adalah:

- Jika nilai sig. (*2-tailed*) pada pengujian korelasi Kendall's Tau $< 0,1$.
Maka terdapat adanya korelasi yang signifikan antara variabel X dan Y.
 - Jika nilai sig. (*2-tailed*) pada pengujian korelasi Kendall's Tau $> 0,1$.
Maka korelasi yang didapatkan tidak signifikan antara variabel X dan Y
3. Melihat kekuatan korelasi Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Kepuasan Masyarakat pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal tersebut dilihat melalui koefisien korelasi berdasarkan tabel berikut⁵⁶:

Tabel 3. 4
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

⁵⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009)

4. Melihat arah hubungan variabel X dan Y yang dilakukan dengan melihat koefisiensi Kendall's Tau, apakah bernilai positif atau negatif. Adapun ketentuannya yaitu sebagai berikut:

- Jika nilai koefisien Kendall's Tau bernilai negatif atau tidak searah, maka apabila variabel X menurun, variabel Y akan meningkat dan apabila variabel X meningkat, variabel Y pun ikut menurun.
- Jika nilai koefisien Kendall's Tau bernilai positif atau searah, maka apabila variabel X menurun, variabel Y juga akan menurun dan apabila variabel X meningkat, variabel Y akan ikut meningkat.

Uji korelasi Kendall's Tau menggambarkan ada atau tidaknya hubungan antar variabel. Atas dasar tersebut, untuk menjawab rumusan masalah penelitian digunakan analisis koefisien determinasi yang berfungsi sebagai ukuran besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi yaitu:

$$K_d = r_{xy} \times 100\%$$

Keterangan:

K_d : Nilai Koefisien Determinasi

r_{xy} : Nilai Koefisiensi Korelasi

Untuk melihat besaran pengaruh variabel X dan Y, maka dapat melihat kolom *R Square* pada SPSS versi 30. Guna menginterpretasikan signifikansi pengaruh tersebut secara lebih komunikatif, nilai *R Square* dikonversi ke dalam bentuk persentase untuk menunjukkan proporsi pengaruh X terhadap Y.

3.8.Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi teoretis sementara terhadap rumusan masalah penelitian, diantaranya yakni:

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

3.9.Lokasi Penelitian

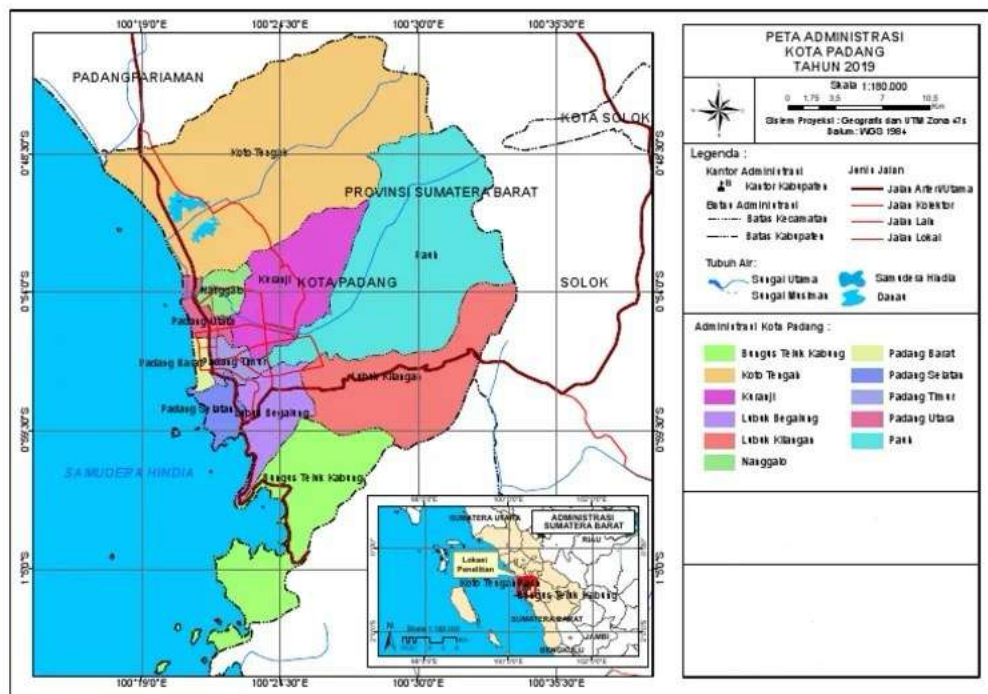
Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terletak di Jl Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03/ RW.07, Kel. Lolong Belanti, Koto Padang, Sumatera Barat, Indonesia 25135.

BAB IV LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kota Padang

Kota Padang sebagai pusat administrasi Provinsi Sumatera Barat mencakup area seluas 694,96 km². Secara astronomis, kota ini terletak di 0°44' – 1°08' Lintang Selatan dan 100°05' – 100°34' Bujur Timur. Kota Padang berada di pesisir barat Pulau Sumatera dan berhadapan dengan Samudera Hindia. Selain wilayah daratan, cakupan administratif Kota Padang mencakup 19 pulau yang terdistribusi di sepanjang garis pantainya.

Gambar 4. 1
Peta Wilayah Administrasi Kota Padang



Data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menunjukkan pada semester pertama tahun 2025, populasi Kota Padang mencapai sekitar 954.565 jiwa. Kota Padang berbatasan dengan Kabupaten Padang Pariaman di utara, Kabupaten Pesisir Selatan di selatan, Kabupaten Solok di timur, dan Samudra Hindia di sebelah barat. Letak geografis tersebut memberikan nilai strategis bagi Kota Padang, yang tidak hanya memosisikannya sebagai pusat utama pemerintahan dan aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai gerbang utama bagi konektivitas regional maupun internasional di wilayah barat Indonesia.

4.2. Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Kantor Imigrasi merupakan lembaga operasional di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang eksistensinya berpedoman pada PerMenteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 19 Tahun 2018. Dalam struktur birokrasi, Kantor Imigrasi memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan fungsi keimigrasian pada cakupan wilayah kabupaten, kota, atau kecamatan. Terdapat dua Kantor Imigrasi di Provinsi Sumatera Barat, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Agam.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah salah satu cabang di wilayah Sumatera Barat yang terletak di Jl. Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03/ RW.07, Kel. Lolong Belanti, Koto Padang, Sumatera Barat, Indonesia 25135. Cakupan wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang meliputi 11 kabupaten/kota di Sumatera Barat.

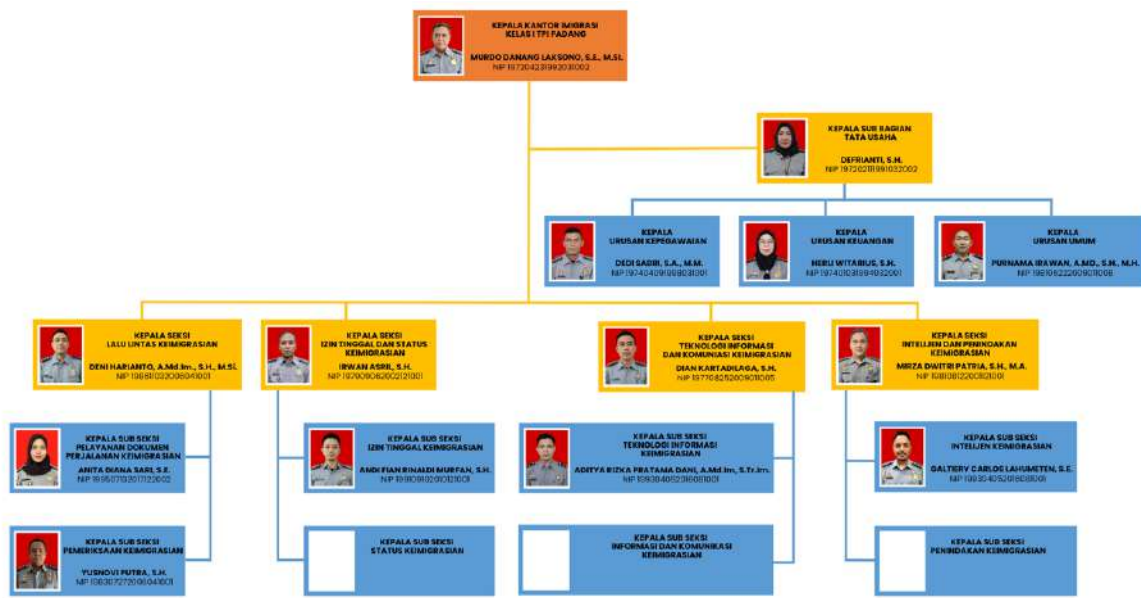
Gambar 4. 2
Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Padang



Sumber: Dokumentasi Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 tentang perubahan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Prosedur Kerja Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi memiliki status sebagai lembaga pelaksana teknis di dalam Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Secara struktural, Kantor Imigrasi berada di bawah garis komando Kepala Kantor Regional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di provinsi terkait. Sementara itu, secara fungsional, Kantor Imigrasi mengikuti kebijakan dan arahan dari Direktorat Jenderal Imigrasi.

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang
 Sesuai Dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun
 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terbagi dalam beberapa jabatan dan bidang untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya, diantaranya yaitu:

1. Kepala Kantor

Kepala Kantor Imigrasi memegang wewenang penuh dalam menyelenggarakan fungsi keimigrasian secara terintegrasi, yang meliputi pengelolaan Teknologi Informasi Keimigrasian, pelayanan lalu lintas keimigrasian, serta penatalaksanaan Izin Tinggal dan Status Keimigrasian. Selain itu, Kepala Kantor bertanggung jawab atas fungsi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim), perumusan rencana kerja operasional,

serta penyelenggaraan aktivitas ketatausahaan guna menjamin efektivitas administrasi internal.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Kepala Sub Bagian Tata Usaha tugasnya meliputi penyusunan rencana program dan anggaran, mengelola keuangan, penatausahaan Barang Milik Negara (BMN), serta pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, jabatan ini bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi umum, penguatan pengawasan internal, serta penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan kinerja instansi secara periodik. Pelaksanaan tugas tersebut meliputi fungsi perencanaan dan pelaporan, pengendalian internal, pengelolaan keuangan dan aset, serta administrasi ketatausahaan. Fungsi ini didukung oleh tiga unit, yaitu Kepala Urusan Kepegawaian, Kepala Urusan Keuangan serta Kepala Urusan Umum.

3. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mengemban mandat dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen perjalanan serta melaksanakan fungsi pengawasan terhadap perlintasan keimigrasian. Kepala Seksi mengemban tanggung jawab dalam merumuskan perencanaan, melaksanakan evaluasi, serta menyusun pelaporan di bidang lalu lintas keimigrasian. Lingkup tugas tersebut mencakup standarisasi pelayanan paspor, penerbitan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) bagi warga negara asing, pengelolaan pas lintas batas, verifikasi dokumen keimigrasian, hingga otoritas pemberian atau penolakan tanda masuk

dan tanda keluar. Dalam operasionalnya, pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh dua subseksi yang saling berintegrasi, yaitu Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian dan Kepala Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian.

4. Kepala Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian

Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian mengemban mandat utama dalam menyelenggarakan layanan izin tinggal serta manajemen status keimigrasian. Kepala Seksi memegang tanggung jawab strategis dalam merumuskan perencanaan, melaksanakan evaluasi, serta menyusun pelaporan yang meliputi standardisasi layanan izin tinggal, verifikasi, penelaahan, hingga penyelesaian alih status keimigrasian. Selain itu, lingkup tugasnya mencakup pelayanan izin masuk kembali (*re-entry permit*), analisis status keimigrasian dan kewarganegaraan guna penerbitan Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM), serta penatausahaan bukti pendaftaran bagi anak berkewarganegaraan ganda berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Kepala Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian didukung oleh dua subseksi, yaitu Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian dan Subseksi Status Keimigrasian.

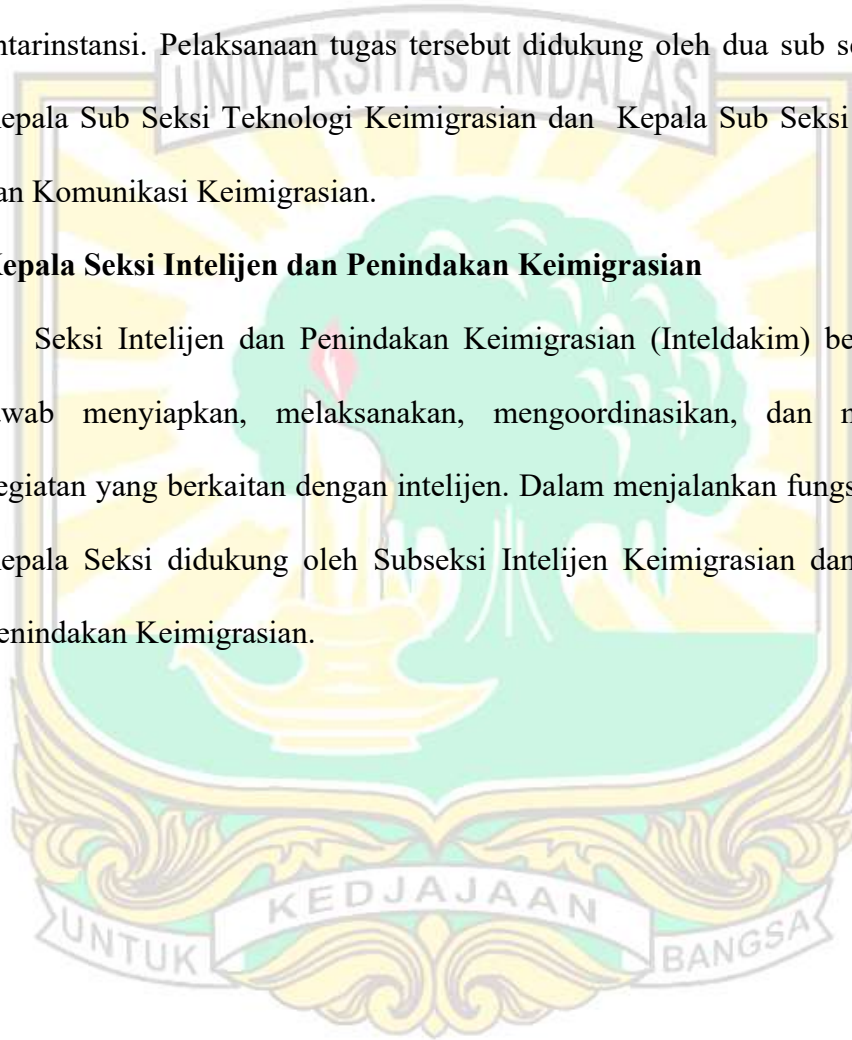
5. Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian memegang peran krusial dalam optimalisasi, pemeliharaan, serta pengamanan infrastruktur. Kepala Seksi mengemban tanggung jawab strategis dalam merumuskan perencanaan dan pelaporan yang mencakup tata kelola sistem teknologi informasi, serta siklus

pengumpulan, pengolahan, hingga penyajian data keimigrasian secara akurat. Selain aspek teknis, lingkup tugas ini juga mencakup aspek keamanan siber dan ketahanan sistem, manajemen informasi dan komunikasi publik, serta penyelenggaraan fungsi hubungan masyarakat dan penguatan kerja sama antarinstansi. Pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh dua sub seksi, yaitu Kepala Sub Seksi Teknologi Keimigrasian dan Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.

6. Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim) bertanggung jawab menyiapkan, melaksanakan, mengoordinasikan, dan mengawasi kegiatan yang berkaitan dengan intelijen. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Kepala Seksi didukung oleh Subseksi Intelijen Keimigrasian dan Subseksi Penindakan Keimigrasian.



BAB V

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden diklasifikasikan dari parameter jenis kelamin, rentang usia, latar belakang pendidikan, bidang pekerjaan, serta kategori layanan paspor yang diakses melalui aplikasi M-Paspor. Pemetaan profil ini dimaksudkan untuk menggambarkan secara komprehensif mengenai demografi responden yang berpartisipasi sebagai sumber data dalam penelitian. Data yang diperoleh menunjukkan keragaman latar belakang responden, yang menjadi dasar untuk menganalisis variasi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Secara keseluruhan, orang-orang yang telah mengakses layanan paspor melalui aplikasi M-Paspor menjadi sampel penelitian.

5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. 1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	29	71%
Perempuan	71	29%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.1 menggambarkan bahwa sebanyak 29% responden merupakan laki-laki, sedangkan perempuan memiliki total persentase sebesar 71%. Hal ini menunjukkan Aplikasi M-Paspor lebih banyak diakses oleh perempuan dengan jumlah 71 orang.

5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 5. 2
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-20 Tahun	20	20%
21-30 Tahun	60	60%
31-40 Tahun	7	7%
41-50 Tahun	9	9%
>51 Tahun	4	4%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.2 menampilkan bahwa mayoritas responden berasal dari rentang umur 21-30 tahun dengan total persentase sebesar 60%. Adapun rentang umur 17-20 tahun memiliki persentase sebesar 20%. Umur 31-40 tahun sebesar 7%. Umur 41-50 sebesar 9% dan umur >51 memiliki persentase 4%.

Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas masyarakat yang mengakses layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berasal dari rentang umur 21-30 tahun sebagai kelompok usia produktif awal. Selanjutnya urutan kedua yaitu dari rentang umur 17-20 tahun. Urutan ketiga berasal dari rentang umur 41-50 tahun yang diikuti oleh masyarakat dengan rentang umur 31-40 tahun pada urutan keempat. Terakhir yaitu dari rentang umur >51 tahun.

5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. 3
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	6	6%
Petani/Pedagang	1	1%
Wiraswasta	10	10%
Pelajar/Mahasiswa	56	56%
Lainnya	27	27%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.3 mengindikasikan masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor untuk mengakses layanan pembuatan mayoritas merupakan pelajar/mahasiswa sebesar 56%. Kemudian urutan kedua berasal dari masyarakat dengan jenis pekerjaan lainnya (Honorar, Ibu Rumah Tangga, Pensiunan dan sebagainya) dengan persentase 27%. Urutan ketiga berasal dari masyarakat dengan jenis pekerjaan wiraswasta dengan persentase sebesar 10%. Selanjutnya, urutan keempat berasal dari masyarakat dengan jenis pekerjaan PNS dan terakhir masyarakat dengan jenis pekerjaan petani/pedagang sebesar 1%.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dari kalangan pelajar/mahasiswa merupakan kelompok dengan jumlah pengguna terbanyak. Kondisi ini berkaitan dengan kebutuhan terhadap paspor untuk kegiatan akademik maupun nonakademik di luar negeri. Selain itu, kebiasaan dalam memanfaatkan teknologi digital turut mendukung tingginya penggunaan layanan aplikasi M-Paspor bagi kalangan tersebut.

5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5. 4
Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	-	-
SLTP	2	2%
SLTA	21	21%
D1/D2/D3	17	17%
D4/S1	56	56%
S2/S3	4	4%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.4 merepresentasikan masyarakat yang berasal dari tingkat pendidikan D4/S1 menduduki peringkat pertama dengan persentase sebesar 56%, urutan kedua yaitu dari tingkat pendidikan SLTA dengan persentase 21%, urutan ketiga berasal dari tingkat pendidikan D1/D2/D3 dengan tingkat persentase 17%, urutan keempat yaitu dari tingkat pendidikan S2/S3 dengan persentase 4%, urutan kelima yaitu dari tingkat pendidikan SLTP sebesar 1% dan urutan terakhir dari tingkat pendidikan SD sebesar 0%.

Sebagian besar pengguna layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berasal dari masyarakat dengan latar belakang pendidikan terakhir D4/S1, SLTA, D1/D2/D3, DAN JUGA S2/SD. Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan SD dan SLTP cenderung lebih sedikit. Dominasi kelompok ini mengindikasikan aplikasi M-Paspor lebih banyak digunakan oleh masyarakat yang telah menempuh pendidikan

tinggi yang memiliki akses dan kebiasaan untuk memanfaatkan sistem pelayanan berbasis teknologi.

5.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Tabel 5. 5
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Paspor Reguler Elektronik 5 Tahun	51	51%
Paspor Reguler Elektronik 10 Tahun	37	37%
Paspor Percepatan Elektronik 5 Tahun	3	3%
Paspor Percepatan Elektronik 10 Tahun	9	9%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.5 mencerminkan masyarakat pengguna aplikasi M-paspor Sebagian besar mengakses layanan pembuatan paspor reguler elektronik 5 tahun dengan persentase 51%. Selanjutnya pada urutan kedua yaitu layanan pembuatan paspor reguler elektronik 10 tahun dengan persentase 37%. Urutan ketiga yaitu pembuatan paspor percepatan elektronik 10 tahun dengan persentase 9% dan terakhir yaitu pembuatan paspor percepatan elektronik 10 tahun dengan persentase sebesar 3%.

Data hasil karakteristik responden ini menggambarkan bahwa layanan pembuatan paspor reguler elektronik 5 tahun menjadi pilihan utama masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor lebih banyak dimanfaatkan untuk kebutuhan perjalanan yang tidak mendesak sehingga tidak memerlukan layanan percepatan.

5.2. Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Item Variabel Penelitian

5.2.1. Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Item Variabel X: Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor

Variabel Kualitas Pelayanan (X) mencakup lima indikator, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) dengan jumlah pernyataan dalam kuesioner sebanyak 20 poin. Berikut adalah penjabaran dari masing-masing item pernyataan variabel kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aplikasi M-Paspor mudah diakses kapan saja oleh semua kalangan masyarakat

Tabel 5. 6
Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses Aplikasi M-Paspor

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	46	46%
Setuju	43	43%
Netral	10	10%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.6 mencerminkan masyarakat sangat setuju dan setuju pada pernyataan “Aplikasi M-Paspor mudah diakses kapan saja oleh semua kalangan masyarakat”. Sebanyak 46% diantaranya sangat setuju, 43% setuju, 10% netral, 1% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Hal ini menggambarkan mayoritas responden mempersepsikan proses akses layanan penerbitan paspor melalui aplikasi M-Paspor sebagai pengalaman yang mudah dan efisien. Fitur-fitur yang terdapat di dalam aplikasi disusun secara sistematis dan mudah diikuti sehingga masyarakat dari berbagai kalangan dapat melakukan pengajuan paspor secara mandiri. Selain itu, aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat ponsel pintar baik itu android maupun iOS yang saat ini telah menjadi kebutuhan masyarakat sehingga proses pembuatan paspor menjadi lebih inklusif dan menjangkau berbagai lapisan pengguna.

2. Penggunaan aplikasi M-Paspor memungkinkan saya mengajukan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor

Tabel 5. 7
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi M-Paspor Memungkinkan Masyarakat Untuk Mengajukan Paspor Tanpa Harus Datang Langsung

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	47	47%
Setuju	40	40%
Netral	10	10%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.7 merupakan tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa “Penggunaan aplikasi M-Paspor memungkinkan saya mengajukan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor”. Sebanyak 47% responden sangat setuju, 40% setuju, 10% netral, 3% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Mayoritas masyarakat sangat setuju dan setuju bahwa aplikasi M-Paspor memungkinkan mereka untuk mengajukan paspor tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi. Hal ini dikarenakan sebagian besar layanan pembuatan paspor telah dilakukan secara daring melalui aplikasi sehingga masyarakat dapat melakukan pengajuan pembuatan paspor tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi. Masyarakat dapat mengunggah berbagai dokumen persyaratan seperti KTP, Kartu Keluarga dan akte kelahiran/ijazah/akta perkawinan/buku nikah secara langsung melalui aplikasi.

Gambar 5. 1
Loket Antrian Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 5.1. menunjukkan loket antrian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Meskipun berkas persyaratan telah diunggah melalui aplikasi, masyarakat tetap harus membawa dokumen tersebut pada saat menghadiri sesi wawancara dan pengambilan foto di Kantor Imigrasi. Hal ini bertujuan agar berkas dapat diverifikasi ulang oleh petugas guna menghindari kesalahan data.

3. Aplikasi M-Paspor menyediakan informasi dan fitur yang sesuai kebutuhan

Tabel 5. 8
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi M-Paspor Menyediakan Informasi dan Fitur yang Sesuai dengan Kebutuhan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	31	31%
Setuju	55	55%
Netral	14	14%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.8 memaparkan jawaban masyarakat terhadap pernyataan bahwa “Aplikasi M-Paspor menyediakan informasi dan fitur yang sesuai dengan Kebutuhan”. Sebanyak 31% responden sangat setuju, 55% setuju, 14% netral dan tidak ada responden yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Temuan mencerminkan umumnya responden sangat setuju dan setuju bahwa aplikasi M-Paspor menyediakan informasi dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dikarenakan seluruh menu dan panduan dalam aplikasi dirancang berdasarkan alur nyata proses pengajuan paspor, mulai dari pengisian data, unggah dokumen, hingga pemilihan jadwal wawancara. Informasi yang ditampilkan bersifat jelas dan relevan yang mencakup persyaratan dokumen, lokasi Kantor Imigrasi, serta tahapan layanan yang harus dilalui oleh pemohon.

4. Saya mendapati aplikasi jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan untuk mengajukan permohonan paspor

Tabel 5. 9
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Jarang Mengalami Gangguan Teknis Saat Digunakan Untuk Mengajukan Permohonan Paspor

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	12%
Setuju	47	47%
Netral	23	23%
Tidak Setuju	18	18%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.9 merupakan tanggapan dari pernyataan bahwa “Saya mendapati aplikasi jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan untuk mengajukan permohonan paspor”. Sebanyak 12% responden sangat setuju, 47% setuju, 23% netral, 18% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Setuju dan netral mendominasi respon masyarakat bahwa aplikasi jarang mengalami gangguan teknis dan dapat berfungsi dengan baik selama proses penggunaan. Aplikasi M-Paspor merupakan hasil penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO), yang sebelumnya masih memiliki keterbatasan fitur dan sering mengalami gangguan sistem. Melalui M-Paspor, berbagai kelemahan tersebut telah diperbaiki dengan peningkatan stabilitas server serta integrasi data yang baik. Dengan demikian, proses seperti pengunggahan

dokumen, pemilihan jadwal, dan pelacakan status permohonan dapat berjalan lebih lancar.

5. Aplikasi M-Paspor menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait pelayanan

Tabel 5. 10
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Menyediakan Sarana Untuk Menyampaikan Keluhan atau Permasalahan Terkait Pelayanan

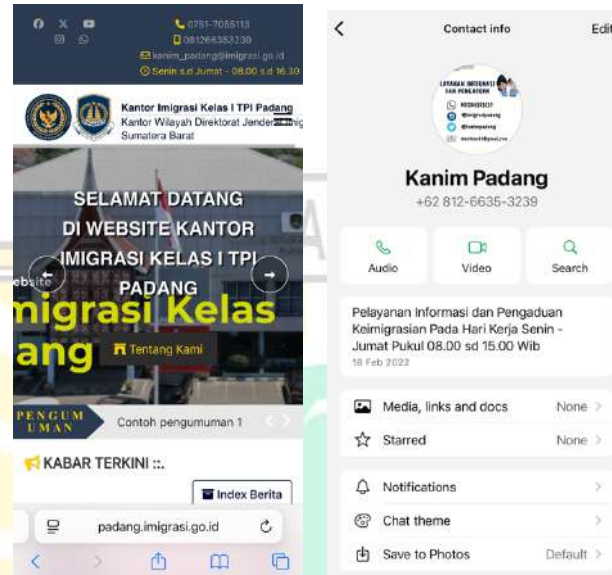
Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	15%
Setuju	41	41%
Netral	25	25%
Tidak Setuju	15	15%
Sangat Tidak Setuju	4	4%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.10 memaparkan tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa “Aplikasi M-Paspor menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait pelayanan”. Adapun 15% responden sangat setuju, 41% setuju, 25% netral, 15% tidak setuju dan sebanyak 4% sangat tidak setuju.

Proporsi terbesar respon masyarakat menyatakan setuju dan netral terhadap pernyataan bahwa aplikasi M-Paspor menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait pelayanan. Meskipun demikian, aplikasi M-Paspor belum memiliki fitur pengaduan secara langsung maupun menu *frequently ask question (FAQ)* di dalam sistemnya.

Gambar 5. 2
Tampilan Website dan Nomor WhatsApp



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 5.2 menunjukkan tampilan situs website resmi dan nomor WhatsApp Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Layanan ini berfungsi sebagai sarana untuk menampung keluhan, masukan, maupun pertanyaan dari masyarakat yang berkaitan dengan layanan keimigrasian, termasuk kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari pihak imigrasi untuk menyediakan saluran komunikasi alternatif bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait layanan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

6. Saya memperoleh bantuan dengan cepat saat menghadapi kendala dalam aplikasi

Tabel 5. 11
Tanggapan Responden Terhadap Memperoleh Bantuan dengan Cepat Saat
Menghadapi Kendala dalam Aplikasi

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	14	14%
Setuju	48	48%
Netral	31	31%
Tidak Setuju	7	7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.11 mencerminkan respon terhadap pernyataan “Saya memperoleh bantuan dengan cepat saat menghadapi kendala dalam aplikasi”. Sebanyak 14% responden sangat setuju, 48% setuju, 31% netral, 7% tidak setuju dan tidak ada responden yang tidak setuju.

Temuan dari penelitian menggambarkan dominasi responden yang setuju dan netral bahwa mereka memperoleh bantuan dengan cepat saat menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya berbagai saluran komunikasi resmi yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi, seperti layanan pesan melalui WhatsApp serta bantuan dari petugas pelayanan di *customer care*. Melalui layanan tersebut, responden menilai petugas memberikan respon yang relatif cepat ketika responden mengalami kendala teknis dalam penggunaan aplikasi M-Paspor.

Gambar 5. 3
Layanan Customer Service Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 5.3 menunjukkan adanya layanan *Customer Care* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang dimaksudkan memberikan asistensi masyarakat yang terkendala selama proses permohonan paspor, baik melalui aplikasi M-Paspor maupun secara langsung di Kantor Imigrasi. Petugas *customer care* berperan untuk memberikan informasi, panduan, serta solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi pemohon, seperti kesulitan *login* ke aplikasi, gagal dalam mengunggah dokumen dan kendala teknis lainnya.

7. Saya menerima respon yang saya butuhkan untuk menyelesaikan kendala yang saya hadapi

Tabel 5. 12
Tanggapan Responden Terhadap Menerima Respon yang Dibutuhkan Untuk Menyelesaikan Kendala yang Dihadapi

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	13%
Setuju	55	55%
Netral	27	27%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.12 memaparkan jawaban terhadap pernyataan “Saya memperoleh bantuan dengan cepat saat menghadapi kendala dalam aplikasi”. Sebanyak 14% responden sangat setuju, 48% setuju, 31% netral, 7% tidak setuju dan tidak ada yang tidak setuju.

Temuan mengindikasikan mayoritas masyarakat setuju dan netral dengan pernyataan mereka mendapatkan respon yang dibutuhkan ketika menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Respon tersebut dapat berupa arahan langsung dari petugas *customer care* di Kantor Imigrasi maupun bantuan melalui saluran komunikasi daring seperti WhatsApp resmi Kantor Imigrasi.

8. Saya dapat menyampaikan pengaduan kapan saja karena sarana pengaduan tersedia dan mudah diakses

Tabel 5. 13
Tanggapan Responden Terhadap Dapat Menyampaikan Pengaduan Kapan Saja Karena Sarana Pengaduan Tersedia dan Mudah Diakses

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	14	14%
Setuju	41	41%
Netral	33	33%
Tidak Setuju	8	8%
Sangat Tidak Setuju	4	4%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.13 berisi hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “Saya dapat menyampaikan pengaduan kapan saja karena sarana pengaduan tersedia dan mudah diakses”. Sebanyak 14% diantaranya sangat setuju, 41% setuju, 33% netral, 8% tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju.

Temuan ini mengindikasikan pada umumnya responden menyatakan setuju dan netral bahwa sarana pengaduan yang disediakan mudah diakses dan dapat digunakan kapan saja. Hal ini mencerminkan masyarakat merasa difasilitasi dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait layanan keimigrasian melalui layanan *customer care* dan juga saluran komunikasi daring WhatsApp. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti belum adanya sistem pelaporan otomatis langsung di dalam aplikasi M-Paspor maupun kurangnya

informasi mengenai saluran pengaduan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan sosialisasi dan optimalisasi layanan agar seluruh pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan bantuan dimana pun dan kapan pun dibutuhkan.

9. Saya yakin data pribadi yang saya masukkan pada aplikasi M-Paspor terjamin keamanannya dan tidak disalahgunakan

Tabel 5. 14
Tanggapan Responden Terhadap Yakin akan Data Pribadi yang Dimasukkan Pada Aplikasi M-Paspor Terjamin Keamanannya dan Tidak Disalahgunakan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	53	53%
Netral	20	20%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.14 berisi gambaran tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa “Saya yakin data pribadi yang saya masukkan pada aplikasi M-Paspor terjamin keamanannya dan tidak disalahgunakan”. Terdapat sebanyak 25% responden sangat setuju, 53% setuju, 20% netral, 2% tidak setuju dan tidak ada yang tidak setuju.

Diperoleh kesimpulan Sebagian besar masyarakat setuju dan sangat setuju bahwa mereka memiliki kepercayaan terhadap keamanan data pribadi yang digunakan dalam M-Paspor. Masyarakat percaya bahwa M-Paspor telah memiliki sistem pengelolaan data yang aman. Selain itu, M-Paspor dikembangkan langsung oleh Direktorat Jenderal

Imigrasi yang berada dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sehingga otoritas dan legalitasnya lebih terpercaya dibandingkan layanan daring pihak ketiga.

10. Saya percaya bahwa permohonan paspor saya diproses dengan ketentuan yang jelas dan transparan

Tabel 5. 15
Tanggapan Responden Terhadap Percaya Bahwa Permohonan Paspor Diproses Dengan Ketentuan yang Jelas dan Transparan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	35%
Setuju	55	55%
Netral	9	9%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.15 menyajikan respon masyarakat terhadap pernyataan “Saya percaya bahwa permohonan paspor saya diproses dengan ketentuan yang jelas dan transparan”. Terdapat sebanyak 35% responden sangat setuju, 55% diantaranya setuju, 9% netral, 1% tidak setuju dan tidak ada responden yang tidak setuju.

Temuan mncerminkan masyarakat setuju dan sangat setuju bahwa permohonan paspor sesuai ketentuan dan transparan. Terlihat dari aplikasi yang secara jelas menampilkan tahapan proses, mulai dari pengisian data, pengunggahan dokumen, pemilihan jadwal wawancara, dan pembayaran secara daring melalui aplikasi. Selain itu, ketentuan dan mekanisme pengurusan paspor sudah tercantum di dalam aplikasi

sehingga dapat membantu masyarakat memahami alur pengurusan paspor dengan lebih mudah.

11. Saya percaya bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu apabila terjadi kendala saat menggunakan aplikasi

Tabel 5. 16
Tanggapan Responden Terhadap Percaya Bahwa Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Membantu Apabila Terjadi Kendala Saat Menggunakan Aplikasi

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	58	58%
Netral	7	7%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.16 memaparkan respon terhadap pernyataan “Saya percaya bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu apabila terjadi kendala saat menggunakan aplikasi”. Sebanyak 34% responden sangat setuju, 58% setuju, 7% netral, 1% tidak setuju, dan tidak ada responden yang tidak setuju.

Mayoritas masyarakat sangat setuju dan setuju bahwa petugas memiliki kompetensi dan pemahaman yang memadai terkait penggunaan aplikasi M-Paspor. Pengetahuan petugas tercermin dari kemampuan mereka dalam memberikan solusi cepat ketika terjadi kendala teknis, seperti kesulitan saat mengunggah dokumen atau gangguan pada proses pembayaran. Selain itu, petugas *customer care* baik di loket layanan maupun melalui saluran komunikasi daring WhatsApp resmi Kantor Imigrasi

dinilai mampu memberikan penjelasan dengan baik dan akurat kepada pemohon. Hal ini memperlihatkan bahwa petugas tidak hanya memahami aspek administratif tetapi juga menguasai aspek teknis aplikasi sehingga dapat mendampingi masyarakat.

12. Saya memperoleh penjelasan yang rinci dan mudah dipahami pada setiap tahapan proses pelayanan dalam aplikasi

Tabel 5. 17
Tanggapan Responden Terhadap Memperoleh Penjelasan yang Rinci dan Mudah Dipahami Pada Setiap Tahapan Proses Pelayanan Dalam Aplikasi

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	28%
Setuju	56	56%
Netral	15	15%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

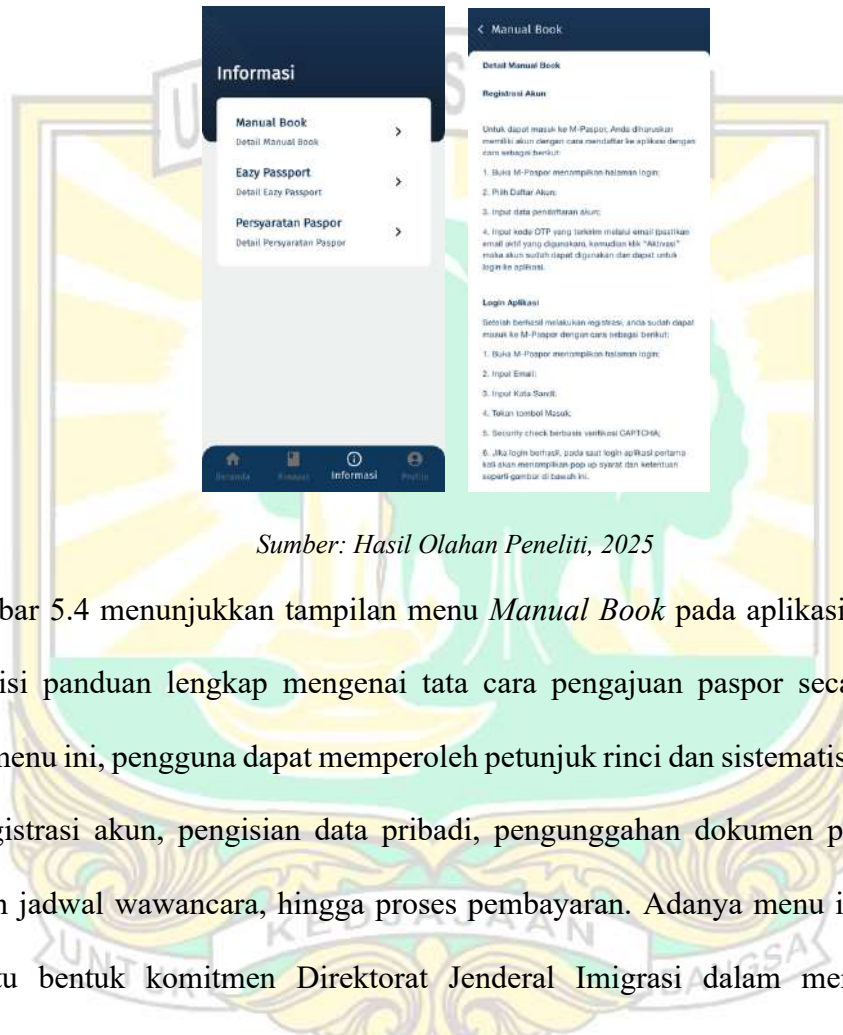
Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.17 menyajikan tanggapan responden terhadap “Saya memperoleh penjelasan yang rinci dan mudah dipahami pada setiap tahapan proses pelayanan dalam aplikasi”. Adapun sebanyak 28% responden sangat setuju, 56% diantaranya setuju, 15% netral, 1% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Respon positif mendominasi jawaban masyarakat dengan menyatakan setuju hingga sangat setuju bahwa informasi serta panduan yang termuat dalam aplikasi M-Paspor disajikan secara jelas, sistematis, dan komunikatif sehingga mudah dipahami. Terlihat dari disediakannya buku petunjuk (*manual book*) di dalam

aplikasi M-Paspor yang berisi panduan permohonan paspor secara rinci dari awal hingga akhir.

Gambar 5. 4
Tampilan Buku Panduan (Manual Book) di Aplikasi M-Paspor



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 5.4 menunjukkan tampilan menu *Manual Book* pada aplikasi M-Paspor yang berisi panduan lengkap mengenai tata cara pengajuan paspor secara daring. Melalui menu ini, pengguna dapat memperoleh petunjuk rinci dan sistematis mulai dari tahap registrasi akun, pengisian data pribadi, pengunggahan dokumen persyaratan, pemilihan jadwal wawancara, hingga proses pembayaran. Adanya menu ini menjadi salah satu bentuk komitmen Direktorat Jenderal Imigrasi dalam meningkatkan kemudahan akses informasi dan transparansi layanan publik. Panduan yang disediakan membantu masyarakat, terutama pengguna baru, agar dapat memahami setiap langkah proses permohonan paspor dengan benar tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi.

13. Saya mendapati tampilan dan fitur aplikasi M-Paspor mudah dipahami dan tidak membingungkan

Tabel 5. 18
Tanggapan Responden Terhadap Mendapati Tampilan dan Fitur Aplikasi M-Paspor Mudah Dipahami dan Tidak Membingungkan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	26	26%
Setuju	60	60%
Netral	13	13%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.18, terdapat tanggapan terhadap pernyataan “Saya mendapati tampilan dan fitur aplikasi M-Paspor mudah dipahami dan tidak membingungkan. Sebanyak 26% sangat setuju, 60% setuju, 13% netral, 1% diantaranya tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Sebagian besar masyarakat menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa tampilan dan fitur aplikasi M-Paspor mudah dipahami dan tidak membingungkan. Hal ini berarti bahwa desain antarmuka aplikasi (*user interface*) telah dirancang dengan sederhana, informati, dan mudah dioperasikan. Kemudahan ini terlihat dari penyusunan menu dan ikon yang jelas dan sesuai dengan urutan tata cara permohonan paspor dari awal hingga akhir. Selain itu, adanya petunjuk penggunaan yang tersedia di dalam aplikasi tersebut turut membantu pengguna dalam memahami setiap tahapan proses pengajuan paspor secara mandiri.

14. Saya mendapati informasi yang tersedia di aplikasi M-Paspor lengkap dan mudah ditemukan

Tabel 5. 19
Tanggapan Responden Terhadap Mendapati Informasi yang Tersedia Di
Aplikasi M-Paspor Lengkap dan Mudah Ditemukan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	24%
Setuju	56	56%
Netral	18	18%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.19 menampilkan respon terhadap pernyataan “Saya mendapati informasi yang tersedia di aplikasi M-Paspor lengkap dan mudah ditemukan”. Adapun sebanyak 24% sangat setuju, 56% setuju, 18% netral, 2% tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Aplikasi M-Paspor telah mampu menyediakan informasi yang relevan dan dibutuhkan oleh pengguna, seperti syarat pengajuan paspor, prosedur pendaftaran, biaya, jadwal kedatangan, hingga status permohonan. Kemudahan dalam menemukan informasi tersebut menunjukkan bahwa struktur menu dan navigasi aplikasi telah dirancang dengan baik, sehingga pengguna mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

15. Saya merasa menu dan fitur dalam aplikasi M-Paspor mudah digunakan oleh pengguna

Tabel 5. 20
Tanggapan Responden Terhadap Menu dan Fitur Dalam Aplikasi M-Paspor Mudah Digunakan Oleh Pengguna

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	22%
Setuju	63	63%
Netral	15	15%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.20 berisi jawaban responden terhadap pernyataan “Saya merasa menu dan fitur dalam aplikasi M-Paspor mudah digunakan oleh pengguna”. Sebanyak 22% responden sangat setuju, 63% setuju, 15% netral, dan tidak ada yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Temuan penelitian mencerminkan dominasi masyarakat setuju tampilan antarmuka (*user interface*) aplikasi telah dirancang dengan sederhana, intuitif, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Kemudahan penggunaan tersebut tercermin dari alur pendaftaran yang jelas, fitur unggah dokumen yang praktis, serta navigasi antar menu yang terstruktur dengan baik, sehingga pengguna dapat menyelesaikan proses pengajuan paspor tanpa kebingungan.

16. Saya merasa terbantu menggunakan aplikasi karena tampilannya jelas, rapi, dan menarik

Tabel 5. 21
Tanggapan Responden Terhadap Terbantu Menggunakan Aplikasi Karena Tampilannya Jelas, Rapi, dan Menarik

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	27	27%
Setuju	60	60%
Netral	11	11%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.21 merupakan tanggapan terhadap pernyataan “Saya merasa terbantu menggunakan aplikasi karena tampilannya jelas, rapi, dan menarik”. Adapun sebanyak 27% responden sangat setuju, 60% setuju, 11% netral, 2% tidak setuju dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju.

Diperoleh kesimpulan umumnya masyarakat setuju dan sangat setuju bahwa tampilan antarmuka (*user nterface*) aplikasi M-Paspor dinilai *user-friendly* dan mampu memudahkan pengguna dalam memahami setiap menu maupun langkah pengajuan paspor. Desain yang terstruktur dengan baik, informatif, serta tata letak yang rapi dan tidak membingungkan membuat masyarakat merasa nyaman saat menggunakan aplikasi. Tampilan yang menarik juga menjadi nilai tambah karena memberikan kesan profesional sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan digital yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.

17. Saya mendapati jadwal pelayanan pada aplikasi cukup fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan saya

Tabel 5. 22
Tanggapan Responden Terhadap Jadwal Pelayanan Pada Aplikasi Cukup
Fleksibel dan Dapat Menyesuaikan Dengan Kebutuhan

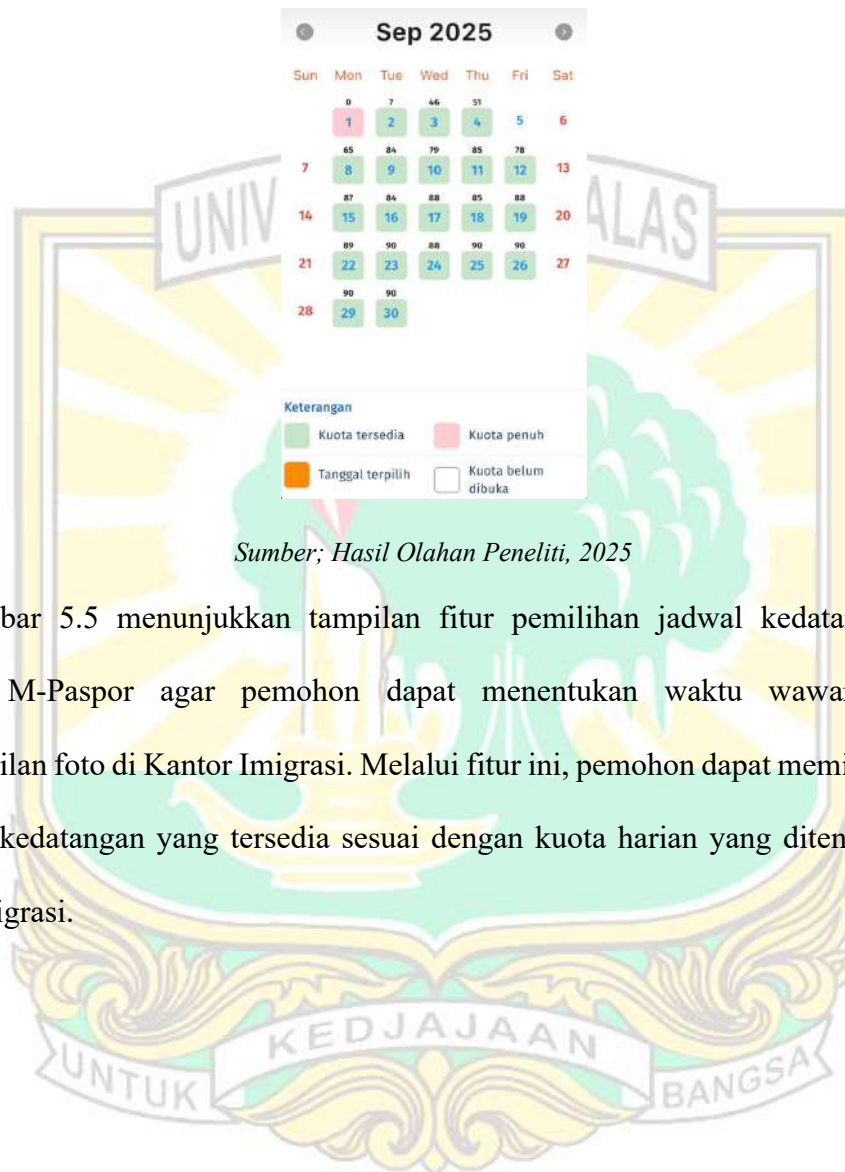
Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	47	47%
Netral	16	16%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.22 memaparkan jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mendapati jadwal pelayanan pada aplikasi cukup fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan saya”. Sebanyak 34% sangat setuju, 47% setuju, 16% netral, 2% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Temuan ini mencerminkan dominasi respon masyarakat setuju bahwa fitur penjadwalan pada aplikasi M-Paspor membuat masyarakat dapat memilih waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun demikian, penyesuaian jadwal tetap bergantung pada kuota harian yang tersedia, di mana setiap hari hanya disediakan sekitar 90 kuota permohonan. Oleh karena itu, masyarakat perlu menyesuaikan waktu kedatangan dengan jadwal yang masih terbuka di sistem aplikasi.

Gambar 5.5
Jadwal Tanggal dan Waktu Kedatangan
Sesi Wawancara dan Pengambilan Foto



Sumber; Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 5.5 menunjukkan tampilan fitur pemilihan jadwal kedatangan pada aplikasi M-Paspor agar pemohon dapat menentukan waktu wawancara dan pengambilan foto di Kantor Imigrasi. Melalui fitur ini, pemohon dapat memilih tanggal dan sesi kedatangan yang tersedia sesuai dengan kuota harian yang ditentukan oleh pihak imigrasi.

18. Saya merasa tetap dilayani dengan baik meskipun prosesnya dilakukan melalui aplikasi

Tabel 5. 23
Tanggapan Responden Terhadap Dilayani dengan Baik Meskipun Prosesnya Dilakukan Melalui Aplikasi

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	28%
Setuju	62	62%
Netral	9	9%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.23 berisi respon responden pada pernyataan “Saya merasa tetap dilayani dengan baik meskipun prosesnya dilakukan melalui aplikasi”. Adapun sebanyak 28% responden sangat setuju, 62% setuju, 9% netral, 1% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Lebih dari setengah masyarakat sangat setuju dan setuju pada pernyataan tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Meskipun interaksi dilakukan secara daring, masyarakat tetap merasakan adanya perhatian, kejelasan informasi, serta respons yang cepat dari petugas imigrasi.

19. Saya merasa aplikasi memperhatikan kenyamanan pengguna dengan menyediakan pilihan waktu pelayanan yang beragam

Tabel 5. 24
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Memperhatikan Kenyamanan Pengguna dengan Menyediakan Pilihan Waktu Pelayanan yang Beragam

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	26	26%
Setuju	59	59%
Netral	10	10%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	1	1%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.24 merupakan tanggapan responden terhadap pernyataan “Saya merasa aplikasi memperhatikan kenyamanan pengguna dengan menyediakan pilihan waktu pelayanan yang beragam”. Sebanyak 26% responden sangat setuju, 59% setuju, 10% netral, 4% tidak setuju dan 1% diantaranya sangat tidak setuju.

Temuan ini mengindikasikan kecenderungan respon masyarakat setuju bahwa fleksibilitas jadwal pelayanan dalam aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menyesuaikan waktu kedatangan sesuai dengan ketersediaan mereka. Pilihan jadwal yang tersedia membantu pemohon menghindari antrean panjang dan mengatur waktu pelayanan dengan lebih efisien.

20. Saya merasa petugas yang melayani bersedia mendengarkan dan menanggapi keluhan saya dengan baik

Tabel 5. 25
Tanggapan Responden Terhadap Petugas yang Melayani Bersedia Mendengarkan dan Menanggapi Keluhan Saya dengan Baik

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	22%
Setuju	59	59%
Netral	17	17%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.25 menyajikan jawaban dari pernyataan “Saya merasa petugas yang melayani bersedia mendengarkan dan menanggapi keluhan saya dengan baik”. Sebanyak 22% responden sangat setuju, 59% setuju, 17% netral, 2% tidak setuju, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju.

Sebagian besar masyarakat menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa petugas dinilai memiliki sikap responsif dan komunikatif dalam melayani masyarakat, terutama ketika menghadapi keluhan atau kendala yang muncul selama proses pengajuan paspor melalui M-Paspor. Selain itu, tersedianya layanan *Customer Care* dan saluran komunikasi seperti WhatsApp resmi Kantor Imigrasi juga mendukung kemudahan masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi.

5.2.2. Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Item Variabel Y: Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor

Variabel Kualitas Pelayanan (Y) mencakup tiga indikator, yaitu *service quality* (kualitas layanan), *product quality* (kualitas produk) dan *price* (harga) dengan jumlah pernyataan dalam kuesioner sebanyak 10 poin. Berikut adalah penjabaran dari masing-masing item pernyataan variabel kualitas pelayanan, yaitu:

1. Saya merasa puas dengan kecepatan proses permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

Tabel 5. 26
Tanggapan Responden Terhadap Merasa Puas Dengan Kecepatan Proses Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	23	23%
Setuju	54	54%
Netral	19	19%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.26 menunjukkan respon terhadap pernyataan “Saya merasa puas dengan kecepatan proses permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor”. Sebanyak 23% responden sangat setuju, 54% setuju, 19% netral, 4% tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Hal ini menggambarkan kecenderungan respon masyarakat yang puas terhadap kecepatan proses layanan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Sistem pelayanan digital

yang diterapkan sudah berjalan cukup optimal dalam mempersingkat waktu proses administrasi. Terlihat dari proses pengajuan paspor yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama, kini dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi.

2. Saya merasa prosedur pelayanan dalam aplikasi sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna.

Tabel 5. 27
Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Dalam Aplikasi Sesuai Dengan Harapan Pengguna

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18%
Setuju	61	61%
Netral	15	15%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	1	1%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 5.27, terdapat jawaban pernyataan “Saya merasa prosedur pelayanan dalam aplikasi sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna”. Sebanyak 18% responden sangat setuju, 61% setuju, 15% netral, 5% tidak setuju dan 1% diantaranya menyatakan sangat tidak setuju.

Temuan penelitian mencerminkan sebagian mayoritas masyarakat setuju bahwa prosedur pelayanan melalui aplikasi M-Paspor memenuhi harapan mereka sebagai pengguna. Hal ini terlihat dari alur pelayanan yang diterapkan dalam aplikasi cukup jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Selain itu, kesesuaian alur pelayanan digital pada aplikasi M-Paspor dengan standar operasional prosedur yang berlaku

menjadi bukti bahwa aplikasi M-Paspor mampu menghadirkan standar pelayanan yang seragam dan transparan.

3. Saya merasa layanan yang saya terima melalui aplikasi diberikan sesuai dengan hak saya sebagai pengguna.

Tabel 5. 28
Tanggapan Responden Terhadap Layanan yang Diterima Melalui Aplikasi
Diberikan Sesuai Dengan Hak Pengguna

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	20%
Setuju	65	65%
Netral	14	14%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.26 menyajikan jawaban responden terhadap pernyataan “Saya merasa layanan yang saya terima melalui aplikasi diberikan sesuai dengan hak saya sebagai pengguna”. Sebanyak 20% responden sangat setuju, 65% setuju, 14% netral, 1% tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Hasil ini menggambarkan umumnya masyarakat setuju bahwa aplikasi M-Paspor telah memenuhi hak mereka sebagai pengguna layanan publik. Pengguna menilai bahwa hak-hak mereka seperti memperoleh informasi yang jelas, pelayanan yang cepat, serta proses yang transparan telah terpenuhi dengan baik melalui aplikasi M-Paspor. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi M-Paspor tetap menjunjung prinsip keadilan dan kesetaraan Dimana seluruh pemohon paspor

memperoleh akses layanan yang sama tanpa diskriminasi. Aplikasi M-Paspor membantu memastikan hal tersebut dengan menyediakan alur pelayanan yang seragam, informasi yang terbuka, dan mekanisme pengajuan yang terdokumentasi secara sistematis.

4. Saya merasa dilayani dengan baik dan profesional sejak awal hingga akhir proses permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

Tabel 5. 29
Tanggapan Responden Terhadap Merasa Dilayani dengan Baik Dan Profesional Sejak Awal Hingga Akhir Proses Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	63	63%
Netral	11	11%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Pada tabel 5.29 didapati respon dari pernyataan “Saya merasa dilayani dengan baik dan profesional sejak awal hingga akhir proses permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor”. Sebanyak 25% responden sangat setuju, 63% setuju, 11% netral, 1% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Temuan penelitian menggambarkan umumnya masyarakat setuju bahwa layanan petugas dan sistem aplikasi sudah berjalan dengan baik. Setiap tahapan proses pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, penjadwalan, wawancara, hingga pengambilan paspor berjalan dengan tertib, ramah, dan sesuai prosedur yang

berlaku. Selain itu, profesionalitas petugas juga dilihat dari kemampuan mereka dalam memberikan informasi dengan jelas, membantu pengguna yang mengalami kendala, serta menanggapi pertanyaan dengan cepat dan tepat.

5. Saya mendapati tampilan yang tersedia pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya.

Tabel 5. 30
Tanggapan Responden Terhadap Tampilan yang Tersedia Pada Aplikasi Sesuai Dengan Kebutuhan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	20%
Setuju	63	63%
Netral	16	16%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.30 merupakan respon terhadap pernyataan “Saya mendapati tampilan yang tersedia pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya”. Sebanyak 20% sangat setuju, 63% setuju, 16% netral, 1% tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Hasil penelitian ini menggambarkan dominasi respon yang setuju desain aplikasi M-Paspor sesuai dengan kebutuhan mereka dalam mengakses layanan. Tampilan menu yang sederhana tersruktur, dan mudah dipahami membantu masyarakat dalam menggunakan seluruh fitur tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Kesesuaian tampilan aplikasi ini menggambarkan bahwa aplikasi dirancang dengan

memperhatikan aspek kebutuhan pengguna dan dibuat dengan sederhana agar mudah digunakan (*user friendly*) oleh seluruh kalangan masyarakat.

6. Saya merasa aplikasi dirancang dengan baik sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh pemula.

Tabel 5. 31
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Dirancang dengan Baik Sehingga Dapat Digunakan Dengan Mudah Oleh Pemula

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	22%
Setuju	58	58%
Netral	17	17%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 5.31, terdapat jawaban responden pada pernyataan “Saya merasa aplikasi dirancang dengan baik sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh pemula”. Sebanyak 22% responden sangat setuju, 58% setuju, 17% netral, 3% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Temuan mengindikasikan mayoritas masyarakat setuju dan menilai aplikasi M-Paspor memiliki tampilan dan sistem yang sederhana serta mudah dipahami sehingga dapat digunakan oleh pemula. Desain antarmuka yang terstruktur serta adanya panduan penggunaan seperti buku panduan (*manual book*) turut membantu pemula dalam memahami setiap tahapan proses pengajuan paspor secara mandiri.

7. Saya mendapati informasi layanan yang ditampilkan dalam aplikasi lengkap dan akurat.

Tabel 5. 32
Tanggapan Responden Terhadap Informasi Layanan Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Lengkap Dan Akurat

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	20%
Setuju	59	59%
Netral	18	18%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.32 memaparkan jawaban pada pernyataan “Saya mendapati informasi layanan yang ditampilkan dalam aplikasi lengkap dan akurat”. 20% responden sangat setuju, 59% setuju, 18% netral, 3% tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Temuan penelitian mengindikasikan lebih dari setengah pengguna setuju dan menilai informasi yang disajikan dalam M-Paspor telah sesuai kebutuhan pengguna dalam proses pengajuan paspor. Informasi yang ditampilkan seperti jenis layanan, persyaratan dokumen, biaya layanan, jadwal pelayanan serta alur pengajuan dinilai cukup jelas dan membantu pengguna dalam memahami prosedur yang harus dilakukan.

8. Saya yakin biaya layanan paspor yang tercantum pada aplikasi sesuai dengan aturan resmi yang berlaku.

Tabel 5. 33
Tanggapan Responden Terhadap Biaya Layanan Paspor Yang Tercantum Pada Aplikasi Sesuai Dengan Aturan Resmi Yang Berlaku

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	35%
Setuju	55	55%
Netral	10	10%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 5.33, terdapat tanggapan responden terhadap pernyataan “Saya yakin biaya layanan paspor yang tercantum pada aplikasi sesuai dengan aturan resmi yang berlaku”. Sebanyak 35% responden sangat setuju, 55% setuju, 10% netral, dan tidak ada yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Temuan penelitian ini mencerminkan mayoritas masyarakat setuju dan percaya terhadap transparansi informasi biaya layanan dalam aplikasi M-Paspor. Pengguna menilai bahwa rincian biaya yang ditampilkan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Selain itu, sistem pembayaran yang dilakukan melalui kanal resmi seperti bank mitra atau virtual account turut memperkuat keyakinan masyarakat terhadap keabsahan dan keamanan transaksi. Hal ini juga menunjukkan bahwa

pelayanan digital melalui M-Paspor mendukung prinsip keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengelolaan biaya layanan publik.

9. Saya merasa puas karena proses pembayaran melalui aplikasi transparan dan tidak memberatkan pengguna.

Tabel 5. 34
Tanggapan Responden Terhadap Puas Karena Proses Pembayaran Melalui Aplikasi Tertransparan Dan Tidak Memberatkan Pengguna

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	57	57%
Netral	9	9%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.34 merupakan respon terhadap pernyataan “Saya merasa puas karena proses pembayaran melalui aplikasi transparan dan tidak memberatkan pengguna”. Sebanyak 34% responden sangat setuju, 57% setuju, 9% netral, dan tidak ada yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Dominasi respon masyarakat setuju dan merasa proses pembayaran biaya paspor melalui aplikasi M-Paspor berjalan dengan jelas, aman, dan mudah dipahami. Sistem pembayaran yang terintegrasi dengan virtual account bank-bank resmi memungkinkan pengguna mengetahui secara langsung jumlah biaya yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan tarif resmi pemerintah. Transparansi ini juga ditunjukkan melalui tampilan rincian biaya pada aplikasi, sehingga pengguna dapat memastikan bahwa

tidak ada pungutan tambahan di luar ketentuan. Selain itu, metode pembayaran non-tunai dianggap lebih praktis dan efisien, karena dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang ke Kantor Imigrasi hanya untuk membayar biaya layanan.

10. Saya merasa biaya yang saya bayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima.

Tabel 5. 35
Tanggapan Responden Terhadap Biaya Yang Dibayarkan Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan Yang Diterima

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	53	53%
Netral	18	18%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 5.35, terdapat respon masyarakat terhadap pernyataan “Saya merasa biaya yang saya bayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima”. 25% responden sangat setuju, 53% setuju, 18% netral, 4% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Temuan mengindikasikan sebagian besar masyarakat menilai tarif permohonan paspor sepadan dengan mutu pelayanan yang diberikan. Pengguna merasa bahwa dengan biaya yang telah ditetapkan pemerintah, mereka memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan transparan, baik dari segi proses digital melalui aplikasi maupun pelayanan langsung di Kantor Imigrasi.

5.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR)

Penelitian ini memberikan gambaran dan menganalisis jawaban responden mengenai setiap item kuesioner yang dibagikan. Gambaran dan analisis ini akan menampilkan tanggapan masyarakat terhadap kedua variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

5.3.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Besaran pengaruh kualitas layanan penerbitan paspor melalui M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dinilai berdasarkan jawaban responden yang terkumpul melalui kuesioner. Adapun temuan pengukuran TCR pada variabel kualitas pelayanan (X) dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5. 36
Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

No	Indikator	Jumlah Item	Kategori Jawaban										Rata-Rata Skor	TCR%	Kriteria
			A		B		C		D		E				
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Reliability	4	136	34	185	46,3	57	14,3	22	5,5	0	0	4,1	81,8	Baik
2	Responsiveness	4	56	14	185	46,3	116	29	35	8,8	8	2	3,6	72,3	Cukup Baik
3	Assurance	4	122	30,5	222	55,5	51	12,8	5	1,3	0	0	4,2	83,1	Baik
4	Tangible	4	99	24,8	239	59,8	57	14,3	5	1,3	0	0	4,1	81,6	Baik
5	Empathy	4	110	27,5	227	56,8	52	13	9	2,3	2	0,5	4,1	81,7	Baik
Total		20	523	130,8	1058	264,5	333	83,3	76	19	10	2,5	20,0	400	
Rata-Rata		4	104,6	26,2	211,6	52,9	66,6	16,7	15,2	3,8	2	0,5	4,0	80	Baik

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.36 menyajikan hasil pengukuran 20 pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) berdasarkan lima indikator, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy* dengan masing-masing empat pernyataan. Nilai rata-rata skor untuk setiap indikator adalah 4,0, dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 80%, sehingga termasuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, variabel kualitas layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor tergolong baik, dengan masing-masing indikator menunjukkan penilaian yang baik untuk indikator *Reliability*, cukup baik untuk *Responsiveness*, baik untuk *Assurance*, baik untuk *Tangible*, dan baik untuk *Empathy*. Untuk memberikan Gambaran lebih rinci, hasil tanggapan responden dari kelima indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, indikator *Reliability* memperoleh rata-rata skor 4,1 dengan TCR 81,8%, termasuk kategori baik. Temuan penelitian yaitu bahwa aplikasi M-Paspor dinilai cukup dapat diandalkan pengguna, terutama dalam hal aksesibilitas aplikasi, ketersediaan informasi, serta kemampuannya memfasilitasi pengajuan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, sebagian pengguna masih mengalami gangguan teknis berupa *error* atau ketidakstabilan aplikasi saat digunakan, yang sejalan dengan fenomena lapangan bahwa aplikasi M-Paspor memang kerap mengalami hambatan teknis. Namun secara keseluruhan, nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa pengguna tetap menilai aplikasi ini cukup berfungsi dengan baik dan menyediakan layanan yang sesuai kebutuhan mereka.

Kedua, indikator *Responsiveness* memperoleh rata-rata skor 3,6 dengan TCR 72,3%, termasuk kategori cukup baik. Nilai ini mencerminkan bahwa ketanggapan

layanan merupakan aspek yang masih perlu ditingkatkan. Pengguna menilai bahwa meskipun Kantor Imigrasi menyediakan sarana keluhan, bantuan yang diterima tidak selalu cepat atau responsif ketika terjadi kendala. Selain itu, respons rendah pada pernyataan terkait penyampaian keluhan juga menggambarkan bahwa fitur pengaduan belum sepenuhnya tersedia di dalam aplikasi. Hal ini sesuai dengan kondisi lapangan, di mana M-Paspor memang belum menyediakan fitur aduan internal, sehingga pengguna diarahkan untuk melakukan pengaduan melalui *WhatsApp* resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang ditautkan di website. Fasilitas tersebut belum digunakan secara optimal oleh masyarakat, sehingga persepsi daya tanggap layanan dikategorikan cukup baik.

Ketiga, indikator *Assurance* memperoleh rata-rata skor 4,2 dengan TCR 83,1%, termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan pengguna merasa cukup yakin terhadap keamanan dan kepastian layanan dalam aplikasi M-Paspor. Mayoritas responden menilai data pribadi mereka aman, prosedur yang disampaikan jelas dan transparan, serta petugas dianggap memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai dalam mendukung proses layanan. Penjelasan yang diberikan pada setiap tahapan juga dinilai mudah dipahami, sehingga memberikan rasa percaya dan kepastian selama proses pengajuan paspor berlangsung.

Keempat, indikator *Tangible* memperoleh rata-rata skor 4,1 dengan TCR 81,6%, termasuk kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi, kelengkapan informasi, serta kemudahan penggunaan menu dan fitur dinilai memadai oleh pengguna. Responden menilai bahwa tampilan aplikasi mudah dipahami,

informasinya lengkap dan mudah ditemukan, fitur-fiturnya mudah digunakan, dan secara visual aplikasi memberikan kenyamanan selama proses pelayanan. Kondisi ini menggambarkan bahwa dari aspek bukti fisik, aplikasi telah memenuhi harapan mayoritas pengguna.

Terakhir indikator *Empathy* yang memperoleh rata-rata skor 4,1 dengan TCR 81,7%, termasuk kategori baik. Penilaian ini menggambarkan bahwa pengguna merasa kebutuhan mereka cukup diperhatikan, baik melalui fleksibilitas jadwal pelayanan, pilihan waktu yang beragam, maupun pengalaman tetap dilayani dengan baik meskipun proses dilakukan secara digital. Pengguna juga menilai bahwa petugas bersedia mendengarkan dan merespons keluhan yang disampaikan melalui kanal bantuan yang tersedia, sehingga aspek empati layanan dapat dirasakan meskipun tidak dilakukan secara tatap muka.

Dari hasil analisis yang telah dijelaskan, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh empat indikator *SERVQUAL* dengan nilai TCR di atas 80%. Meski demikian, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator *Responsiveness* yang memperoleh nilai paling rendah. Kondisi ini sejalan dengan temuan lapangan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi serta belum dapat menyampaikan keluhan langsung melalui aplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat meningkatkan kualitas layanan pada sisi yang berada dalam kewenangannya, terutama dengan mengoptimalkan pelayanan pengaduan melalui *WhatsApp* resmi, memastikan

respons yang lebih cepat, serta memperkuat pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kendala penggunaan aplikasi, sehingga proses pelayanan tetap berjalan efektif meskipun fitur pengaduan internal pada aplikasi belum tersedia.

5.3.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner dijadikan dasar untuk menilai besaran pengaruh kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Temuan pengukuran TCR pada variabel kepuasan Masyarakat (Y) dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5. 37
Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

No	Indikator	Jumlah Item	Kategori Jawaban										Rata-Rata Skor	TCR%	Kriteria
			A		B		C		D		E				
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Service Quality	4	86	21,5	243	60,8	59	14,8	11	2,8	1	0,3	4,0	80,1	Baik
2	Product Quality	3	62	20,7	180	60,0	51	17	7	2,3	0	0,0	4,0	79,8	Cukup Baik
3	Price	3	94	47	165	82,5	37	18,5	4	2	0	0,0	4,2	83,3	Baik
Total		10	242	89,2	588	203,3	147	50,3	22	7,08	1	0,3	12,2	243,2	
Rata-Rata		3,3	80,7	29,7	196,0	67,8	49,0	16,8	7,3	2,4	0,3	0,08	4,1	81,1	Baik

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2025

Tabel 5.36 menggambarkan hasil pengukuran variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang meliputi 10 item pernyataan dari tiga indikator, yaitu: *Service Quality* yang terdiri dari empat item pernyataan, *Product Quality* dan *Price* yang masing-masing terdiri dari tiga item pernyataan. Setiap indikator memperoleh rata-rata skor sebesar 4,1, dengan TCR 81,1%, yang menempatkannya dalam kategori baik. Maka dari itu, variabel kualitas layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor tergolong baik, dengan

masing-masing indikator menunjukkan penilaian yang baik untuk indikator *Service Quality*, cukup baik untuk *Product Quality*, dan baik untuk *Price*. Untuk memberikan Gambaran lebih rinci, hasil tanggapan responden dari ketiga indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, indikator *Service Quality* memperoleh rata-rata skor 4,0 dengan TCR 80,1%, termasuk kategori baik. Temuan mencerminkan bahwa masyarakat umumnya puas terhadap kualitas layanan yang diterima melalui aplikasi M-Paspor. Hal ini tercermin dari kecenderungan responden yang menilai bahwa proses permohonan paspor melalui aplikasi cukup cepat, prosedur pelayanannya sesuai dengan harapan, serta layanan yang diterima dianggap sesuai dengan hak pengguna. Selain itu, responden juga menilai bahwa pelayanan sejak awal hingga akhir proses permohonan berlangsung secara baik dan profesional. Skor ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang dialami pengguna selama proses digital secara umum telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.

Kedua, indikator *Product Quality* memperoleh rata-rata skor 4,0 dengan TCR 79,8%, masuk kategori cukup baik. Nilai ini menunjukkan bahwa tampilan dan fitur aplikasi M-Paspor dinilai cukup mampu memenuhi kebutuhan pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Responden menilai bahwa tampilan pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan, aplikasi cukup mudah digunakan oleh pengguna pemula, dan informasi yang ditampilkan tergolong lengkap serta akurat. Namun demikian, nilai TCR yang tidak mencapai kategori “baik” mengindikasikan bahwa beberapa pengguna masih mengalami kendala saat memanfaatkan fitur tertentu,

misalnya ketika aplikasi mengalami *error* atau ketika informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya mudah diakses. Temuan ini sejalan dengan kondisi lapangan bahwa kualitas teknis aplikasi masih menjadi perhatian sebagian masyarakat.

Ketiga, indikator *Price* memperoleh rata-rata skor 4,2 dengan TCR 83,3%, termasuk kategori baik. Hasil ini menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap aspek biaya yang terkait dengan layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Responden menilai bahwa biaya layanan yang tercantum di aplikasi sesuai dengan ketentuan resmi, proses pembayarannya transparan, dan besaran biaya sepadan dengan kualitas layanan. Penilaian positif ini menggambarkan bahwa pengguna tidak menemukan masalah berarti terkait aspek biaya dan merasa bahwa proses pembayaran melalui aplikasi memberikan kepastian serta kenyamanan.

Berdasarkan hasil analisis ketiga indikator kepuasan masyarakat, diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berada pada kategori baik. Dua indikator *Service Quality* dan *Price* berada pada kategori baik, sedangkan *Product Quality* memperoleh kategori cukup baik namun tetap menunjukkan kecenderungan positif. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat umumnya puas terhadap pengalaman layanan, kejelasan proses, dan transparansi biaya yang disediakan melalui aplikasi. Meskipun demikian, nilai pada indikator *Product Quality* mengindikasikan sebagian pengguna masih mengalami kesulitan memahami tampilan aplikasi, mengakses informasi, atau menggunakan fitur tertentu. Oleh karena itu, diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang meningkatkan pendampingan kepada masyarakat melalui penyediaan panduan

penggunaan yang lebih jelas serta bantuan teknis yang lebih optimal, sehingga keterbatasan produk aplikasi yang berada di luar kewenangan Kantor Imigrasi tetap dapat diminimalkan dan kualitas pengalaman pengguna dapat meningkat.

5.4. Analisis Statistik Inferensial Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

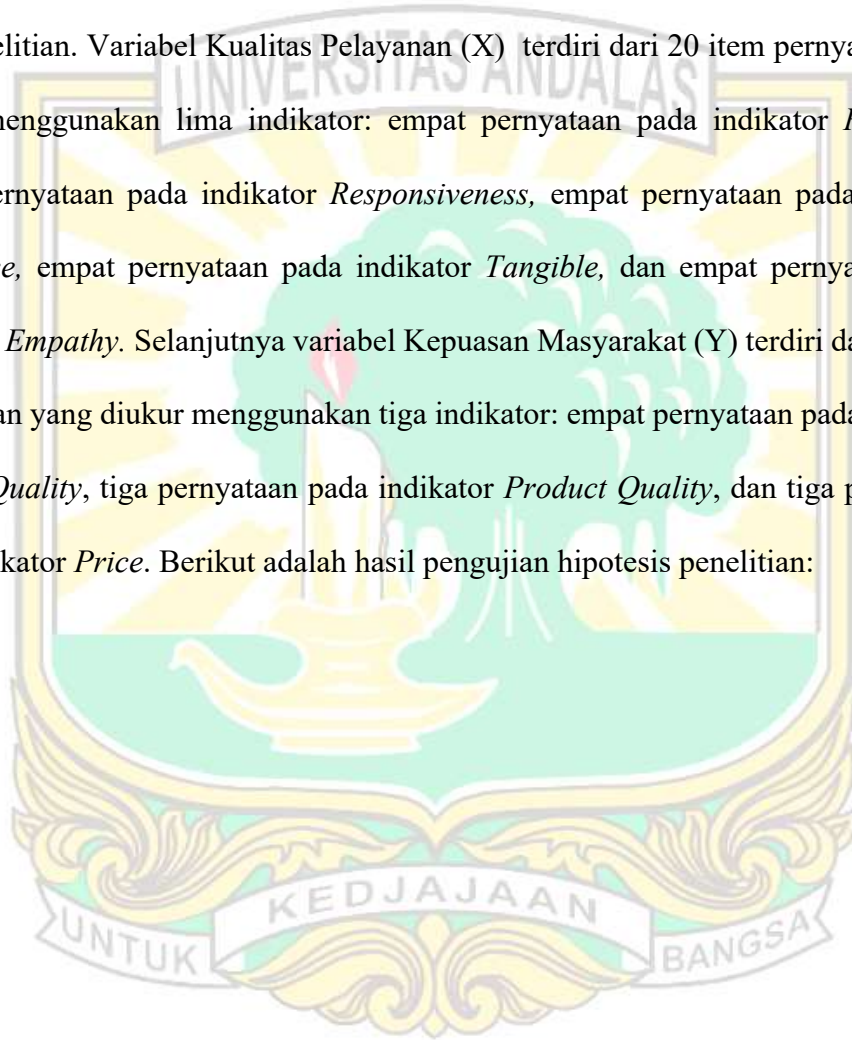
Pada tahap ini, dilakukan analisis statistik inferensial yang bertujuan untuk membuktikan hipotesis penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X) pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Maka dari itu, hipotesis ini diuji melalui analisis statistik inferensial menggunakan uji korelasi Kendall's Tau dengan bantuan SPSS versi 30. Uji korelasi Kendall's Tau digunakan karena data yang digunakan berbentuk skala ordinal dengan jenis statistik non parametrik. Nilai koefisien korelasi dari pengujian ini akan menggambarkan bagaimana hubungan kualitas pelayanan (X) pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Adapun hipotesis yang dirumuskan yaitu sebagai berikut:

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Pengujian mencakup 30 item pernyataan pada kuesioner sebagai alat pengumpul data penelitian. Variabel Kualitas Pelayanan (X) terdiri dari 20 item pernyataan yang diukur menggunakan lima indikator: empat pernyataan pada indikator *Reliability*, empat pernyataan pada indikator *Responsiveness*, empat pernyataan pada indikator *Assurance*, empat pernyataan pada indikator *Tangible*, dan empat pernyataan pada indikator *Empathy*. Selanjutnya variabel Kepuasan Masyarakat (Y) terdiri dari 10 item pernyataan yang diukur menggunakan tiga indikator: empat pernyataan pada indikator *Service Quality*, tiga pernyataan pada indikator *Product Quality*, dan tiga pernyataan pada indikator *Price*. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis penelitian:



Tabel 5. 38
Hasil Uji Korelasi Kendall's Tau antara Variabel Kualitas Pelayanan (X)
Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat
(Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.623**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100
	Kepuasan Masyarakat	Correlation Coefficient	.623**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Tabel 5.37 menunjukkan hasil uji korelasi Kendall's Tau antara variabel Kualitas Pelayanan (X) Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Berikut merupakan penjelasan hasil analisis tersebut:

1. Pertama, perbandingan nilai koefisien korelasi dengan r tabel sebesar 0,1654. Berdasarkan Tabel 5.37, nilai koefisien Korelasi Kendall's Tau diperoleh sebesar 0,632 yang berarti nilai tersebut lebih besar daripada 0,1654. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

2. Kedua, membandingkan nilai sig. (2-tailed) pada pengujian Kendall's Tau dengan taraf signifikansi 0,1 untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara kedua variabel. Berdasarkan Tabel 5.37, diperoleh nilai signifikansi sebesar $<0,001$. Nilai ini jauh berada di bawah taraf signifikansi 0,1, sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Dengan demikian, hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Masyarakat.
3. Ketiga, untuk menilai kekuatan korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, Tabel 5.37 menampilkan nilai koefisien korelasi Kendall's Tau antara kedua variabel adalah sebesar 0,623. Berdasarkan rentang nilai 0,60–0,799 yang termasuk dalam kategori hubungan “kuat”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
4. Keempat, arah hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan Masyarakat dilihat dari nilai koefisien korelasi Kendall's Tau pada Tabel 5.37 adalah sebesar 0,623. Nilai ini menunjukkan arah hubungan yang positif, artinya kualitas pelayanan yang lebih baik dalam pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara penurunan kualitas pelayanan akan menurunkan kepuasan tersebut.

Berdasarkan keseluruhan temuan dari penjabaran uji korelasi Kendall's Tau, hubungan antara kualitas pelayanan (X) pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor dengan kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menunjukkan hubungan yang signifikan, memiliki kekuatan hubungan yang kuat, serta memiliki arah hubungan yang positif.

Selanjutnya, uji R Square (R^2) berfungsi melihat kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X) melalui aplikasi M-Paspor terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Adapun hasil pengujian R^2 yang menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. 39
Nilai Koefisien Determinasi antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.669	5.51817

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Tabel 5.38 menyajikan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,672 atau setara 67,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebesar 67,2%. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) dinyatakan diterima, sedangkan hipotesis

nol (H_0) ditolak. Sementara itu, sisanya sebesar 32,8% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dieksplor dalam penelitian ini.

Nilai R^2 sebesar 67,2% ini mengandung makna bahwa variasi perubahan pada kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan digital yang diberikan melalui aplikasi M-Paspor. Selisih sebesar 32,8% mencerminkan adanya pengaruh faktor eksternal seperti perbedaan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan layanan digital, hambatan teknis pada sistem, dinamika karakteristik demografis responden, serta variabel diluar penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih menghadapi kendala teknis yang berpotensi menghambat proses layanan, serta perbedaan tingkat kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi yang memengaruhi kelancaran dan kecepatan mereka dalam menyelesaikan proses layanan. Selain itu, dominasi responden berusia 21–30 tahun kelompok yang relatif lebih terbiasa menggunakan layanan digital juga turut memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh. Meskipun terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi persepsi pengguna, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi M-Paspor memiliki peran krusial. Semakin tinggi efektivitas dan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, maka linear dengan meningkatnya tingkat kepuasan terhadap kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

BAB VI PENUTUP

6.1.Kesimpulan

Temuan menunjukkan bahwa: Pertama, kualitas pelayanan pada aplikasi M-Paspor diukur menggunakan lima indikator berdasarkan teori Zeithaml, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy*. Berdasarkan analisis Tingkat Capaian Responden (TCR), variabel ini memperoleh skor akumulatif sebesar 80%, yang menempatkan kualitas layanan pada kategori 'Baik'. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi M-Paspor secara substansial mampu mengakomodasi ekspektasi publik. Kendati demikian, efektivitas layanan masih terhambat oleh defisit pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, yang secara empiris berkorelasi dengan gangguan teknis sistem yang belum stabil serta belum tersedianya saluran pengaduan internal yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pengguna.

Kedua, variabel Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini juga diukur menggunakan indikator dari Zeithaml yang terdiri dari *Service Quality*, *Product Quality*, dan *Price*. Hasil pengujian TCR menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat dengan persentase 81,1% dengan kategori “Baik”. Temuan ini menggambarkan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari layanan digital ini, terutama dari sisi kejelasan layanan dan kesesuaian biaya yang ditetapkan. Meskipun kualitas produk aplikasi masih berada pada kategori cukup baik, sebagian besar

pengguna tetap menilai bahwa aplikasi membantu mereka mengakses layanan secara lebih efisien.

Ketiga, hasil uji statistik inferensial melalui teknik korelasi Kendall's Tau melalui SPSS Versi 30 memperoleh nilai koefisien korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,623, yang lebih tinggi dari nilai r tabel 0,1654. Nilai signifikansi sebesar $<0,001$, sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat signifikan. Koefisien sebesar 0,623 berada pada kategori hubungan kuat dan memiliki arah hubungan positif, sehingga peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi M-Paspor diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat, dan sebaliknya. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) mengindikasikan kualitas pelayanan sebesar 67,2% memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Sementara itu, sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dieksplorasi dalam penelitian ini, yang menunjukkan adanya ruang bagi faktor eksternal lainnya dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Temuan ini memperkuat teori Zeithaml yang mengemukakan bahwa kualitas layanan sebagai salah satu determinan utama kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis aplikasi, tetapi juga oleh bagaimana instansi publik mendukung pengguna melalui pendampingan, informasi yang jelas, serta saluran pengaduan yang mudah diakses. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan digital tidak dapat dilakukan secara terpisah, tetapi memerlukan

perbaikan sistem, prosedur komunikasi, pengalaman pengguna, dan faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan.

6.2.Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat dirumuskan:

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan dapat meningkatkan pendampingan bagi pengguna aplikasi M-Paspor, terutama bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan atau kendala teknis saat mengakses aplikasi. Pendampingan ini dapat disertai edukasi publik mengenai alur penggunaan aplikasi, cara mengunggah dokumen, serta mekanisme pembayaran online, mengingat sebagian pengguna masih mengalami kebingungan pada tahap tersebut. Edukasi dapat dilakukan melalui media sosial, website resmi, poster di ruang pelayanan, maupun kegiatan sosialisasi yang sudah berjalan sehingga masyarakat dapat memahami alur dan proses dengan lebih jelas
2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga perlu memperkuat penyampaian informasi mengenai layanan pengaduan melalui WhatsApp, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pengaduan belum tersedia dalam aplikasi M-Paspor. Informasi mengenai kanal pengaduan ini perlu disampaikan secara lebih aktif dan konsisten agar masyarakat mengetahui saluran resmi untuk menyampaikan kendala. Selain itu, optimalisasi layanan pengaduan juga

diperlukan dengan memastikan respons yang cepat, alur pengaduan yang jelas, serta tindak lanjut yang sesuai terhadap setiap laporan yang diterima.

3. Direktorat Jenderal Imigrasi disarankan untuk mengevaluasi teknis secara berkala terhadap stabilitas aplikasi M-Paspor, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa responden masih mengalami error pada beberapa tahapan penggunaan. Pembaruan sistem, peningkatan kapasitas server, serta perbaikan pada fitur yang sering menimbulkan gangguan perlu diprioritaskan agar kualitas layanan digital dapat berjalan lebih optimal dan konsisten.
4. Direktorat Jenderal Imigrasi perlu mempertimbangkan pengembangan kanal pengaduan langsung di dalam aplikasi M-Paspor. Kehadiran fitur ini memungkinkan pengguna menyampaikan kendala secara cepat dan terdokumentasi tanpa bergantung pada platform lain. Selain itu, kanal pengaduan internal akan memudahkan Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memetakan jenis keluhan, melakukan monitoring, serta mengevaluasi aspek teknis aplikasi secara lebih akurat. Fitur ini juga dapat mengurangi kebutuhan pengguna untuk mendatangi kantor ketika mengalami masalah dalam penggunaan aplikasi.
5. Variabel Kualitas Pelayanan (X) melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh sebesar 67,2% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Adapun 32,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh sebab itu, penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga hasil yang diperoleh bisa memberikan gambaran yang lebih jelas dan lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf R. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Presindo, 2015.
- Arbani, Muhammad Fajar, dan Ahmad Fitra Yuza. *Efektivitas Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru*. 3 (2024).
- Direktorat jenderal Imigrasi. *Indonesia Menuju Peralihan ke Paspur Elektronik 100%, Dimulai di 13 Kantor Imigrasi*. 1 Desember 2024.
https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/indonesia-menuju-peralihan-ke-paspur-elektronik-100-dimulai-di-13-kantor-imigrasi.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Playanan Publik*. Gadjah Mada University Press, 2014.
- Evanda, Nabilla, dan Inti Krisnawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok*. 2023, 73–79.
- Farhani, Ahmad. *Dimension of Service Quality (RATER) on Consumer Satisfaction*. 2023. <https://doi.org/DOI%252010.35722/pubbis.v7i1.648>.

Fauzia, Dina Eka, Atik Rochaeni, dan Siti Munawaroh. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*. 2024.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, 2011.

Hartoyo, Andre, Nurul Mutiah, dan Ibnur Rusi. *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis*. 16 (Oktober 2024).
<https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.

“Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government,” t.t.

Ivani, Rahmania. “Analisis Kualitas Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.” Universitas Andalas, 2021.

Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, dan Nurdiawansyah. *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government*. Amerta Media, 2022.
<https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/view/74/93/423-1>.

Munawaroh, Siti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.”

Resolusi: Jurnal Sosial Politik 7, no. 2 (2024): 126–40.
<https://doi.org/10.32699/resolusi.v7i2.8479>.

Neuman, W. Lawrence. “Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches.” *Pearson*, Seventh Edition, 2014.

Papadomichelaki, Xenia, dan Gregoris Mentzas. *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. 2012, 98–109.

“Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014,” t.t.

“Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak,” t.t.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2008.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, 2009.

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, 2006.

“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik,” t.t.

Zeithaml, Valarie A., dan Leonard L. Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64 (1988).
<https://www.researchgate.net/publication/200827786>.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. Seventh edition. McGraw-Hill Education, 2017.





LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden Penelitian

Di Tempat

Assalamualaikum wr.wb.

Responden yang terhormat, perkenalkan saya Difa Aryugeni mahasiswi akhir Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas. Saat ini saya melakukan penelitian skripsi mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

Saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini guna menyelesaikan penelitian skripsi saya nantinya. Objektivitas dan kejujuran jawaban saudara yang sesuai dengan keadaan sebenarnya akan sangat membantu dalam penelitian ini. Adapun jawaban dan identitas Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan pengembangan ilmu pengetahuan dan digunakan untuk penyusunan skripsi dalam menyelesaikan studi Strata-1 (S1) pada Departemen Administrasi Publik Universitas Andalas.

Terimakasih atas ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya,

Difa Aryugeni
NIM 2210841010

PETUNJUK PENGISIAN

1. Silahkan isi identitas anda dengan benar.
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan isilah pernyataan dengan memberi tanda $\surd$ pada salah satu jawaban yang dianggap paling benar.
3. Jawaban dari setiap pernyataan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Setiap pernyataan hanya bisa diisi dengan satu jawaban sesuai dengan pendapat anda.

Bagian I : Identitas responden

Nama Responden :
 Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
 Umur : ☐ 17-20 tahun ☐ 31-40 tahun ☐ >51 tahun
 ☐ 21 – 30 tahun ☐ 41-50 tahun
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya
 ☐ Petani / Pedagang ☐ Pegawai Swasta
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTA ☐ D4/S1
 ☐ SLTP ☐ D1/D2/D3 ☐ S2/S3
 Jenis Pelayanan : ☐ Paspor Reguler Elektronik 5 Tahun
 ☐ Paspor Reguler Elektronik 10 Tahun
 ☐ Paspor Percepatan Elektronik 5 Tahun
 ☐ Paspor Percepatan Elektronik 10 Tahun

Bagian II: Pendapat Responden tentang Kualitas Layanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor

A. Reliability (Keandalan)

1. Aplikasi M-Paspor mudah diakses kapan saja oleh semua kalangan masyarakat.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Penggunaan aplikasi M-Paspor memungkinkan saya mengajukan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Aplikasi M-Paspor menyediakan informasi dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Saya mendapati aplikasi jarang mengalami gangguan teknis saat

digunakan untuk mengajukan permohonan paspor.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

B. Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Aplikasi M-Paspor menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait pelayanan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
6. Saya memperoleh bantuan dengan cepat saat menghadapi kendala dalam aplikasi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
7. Saya menerima respon yang saya butuhkan untuk menyelesaikan kendala yang saya hadapi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral

- d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
8. Saya dapat menyampaikan pengaduan kapan saja karena sarana pengaduan tersedia dan mudah diakses.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

C. Assurance (Jaminan)

9. Saya yakin data pribadi yang saya masukkan pada aplikasi M-Paspor terjamin keamanannya dan tidak disalahgunakan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
10. Saya percaya bahwa permohonan paspor saya diproses dengan ketentuan yang jelas dan transparan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

11. Saya percaya bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu apabila terjadi kendala saat menggunakan aplikasi.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

12. Saya memperoleh penjelasan yang rinci dan mudah dipahami pada setiap tahapan proses pelayanan dalam aplikasi.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

D. Tangible (bukti fisik)

13. Saya mendapati tampilan dan fitur aplikasi M-Paspor mudah dipahami dan tidak membingungkan.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

14. Saya mendapati informasi yang tersedia di aplikasi M-Paspor lengkap dan mudah ditemukan.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

15. Saya merasa menu dan fitur dalam aplikasi M-Paspor mudah digunakan oleh pengguna.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

16. Saya merasa terbantu menggunakan aplikasi karena tampilannya jelas, rapi, dan menarik.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

E. Empathy (empati)

17. Saya mendapati jadwal pelayanan pada aplikasi cukup fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan saya.

- a. Sangat Setuju

b. Setuju

c. Netral

d. Tidak Setuju

e. Sangat Tidak Setuju

18. Saya merasa tetap dilayani dengan baik meskipun prosesnya dilakukan melalui aplikasi.

a. Sangat Setuju

b. Setuju

c. Netral

d. Tidak Setuju

e. Sangat Tidak Setuju

19. Saya merasa aplikasi memperhatikan kenyamanan pengguna dengan menyediakan pilihan waktu pelayanan yang beragam.

a. Sangat Setuju

b. Setuju

c. Netral

d. Tidak Setuju

e. Sangat Tidak Setuju

20. Saya merasa petugas yang melayani bersedia mendengarkan dan menanggapi keluhan saya dengan baik.

a. Sangat Setuju

b. Setuju

c. Netral

d. Tidak Setuju

e. Sangat Tidak Setuju

Bagian III: Pendapat Responden tentang Kepuasan terhadap Layanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor

A. *Service Quality* (kualitas layanan)

21. Saya merasa puas dengan kecepatan proses permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

22. Saya merasa prosedur pelayanan dalam aplikasi sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

23. Saya merasa layanan yang saya terima melalui aplikasi diberikan sesuai dengan hak saya sebagai pengguna.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

24. Saya merasa dilayani dengan baik dan professional sejak awal hingga akhir proses permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

B. *Product Quality* (kualitas produk)

25. Saya mendapati tampilan yang tersedia pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

26. Saya merasa aplikasi dirancang dengan baik sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh pemula.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

27. Saya mendapati informasi layanan yang ditampilkan dalam aplikasi lengkap dan akurat.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

C. Price (Harga)

28. Saya yakin biaya layanan paspor yang tercantum pada aplikasi sesuai dengan aturan resmi yang berlaku.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

29. Saya merasa puas karena proses pembayaran melalui aplikasi transparan dan tidak memberatkan pengguna.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

30. Saya merasa biaya yang saya bayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju



Lampiran 2 Distribusi Nilai R Tabel

df = (N-2)	Tingkat Signifikansi untuk Uji Satu Arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikansi untuk Uji Dua Arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6819	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3913	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432



Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Uji Validitas Dan Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No Responden	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X2 0	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
2	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	89
3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
4	4	4	4	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	58
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	89
6	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	78
7	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	93
9	4	4	3	3	4	2	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	70
10	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	72
11	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	79
12	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	86
13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	92
14	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
15	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	79
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
17	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
18	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	71
19	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	78

20	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	80
21	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
22	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	94
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
24	4	3	4	1	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	62
25	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	79
26	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	74
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	89
28	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
29	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	71
30	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	83

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	5	39
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	30
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
6	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
8	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47

9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
10	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	39
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
15	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	41
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
17	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
18	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
19	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	40
20	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	39
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	37
25	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
26	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	30
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	30
30	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations																				
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TO TA L
X 1	Pearson Correlati on		.3 01	.4 81 **	.2 71	.0 35	.4 62 *	.4 46 *	.4 76 **	.2 16	.3 33	.6 20 **	.5 06 **	.4 78 **	.2 99	.5 68 **	.6 76 **	.5 23 **	.2 68	.3 69 *	.7 36 **	.64 9**
	Sig. (2- tailed)		.1 06	.0 07	.1 48	.8 53	.0 10	.0 13	.0 08	.2 52	.0 72	<. 00 1	.0 04	.0 08	.1 09	.0 01	<. 00 1	.0 03	.1 52	.0 45	<. 00 1	<.0 01
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 2	Pearson Correlati on	.3 01		.4 84 **	.1 26	.1 47	.2 48	.3 74 *	.1 45	.2 48	.3 51	.2 81	.3 51	.4 00 *	.3 59	.4 76 **	.1 83	.5 99 **	.5 86 **	.4 33 *	.3 66 *	.54 4**
	Sig. (2- tailed)	.1 06		.0 07	.5 07	.4 37	.1 87	.0 42	.4 43	.1 87	.0 57	.1 33	.0 57	.0 29	.0 51	.0 08	.3 32	<. 00 1	<. 00 1	.0 17	.0 47	.00 2
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 3	Pearson Correlati on	.4 81 **	.4 84 **		.4 10 *	.0 96	.2 69	.4 63 **	.3 22	.2 40	.5 38 **	.5 28 **	.6 17 **	.5 86 **	.5 80 **	.6 68 **	.4 64 **	.3 81 *	.6 20 **	.4 97 **	.5 05 **	.70 1**
	Sig. (2- tailed)	.0 07	.0 07		.0 25	.6 14	.1 51	.0 10	.0 82	.2 02	.0 02	.0 03	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	.0 10	.0 38	<. 00 1	.0 05	.0 04	<.0 01

[illegible]

X 2 0	Pearson Correlati on	.7 36 **	.3 66 *	.5 05 **	.3 36	.0 66	.3 62 *	.4 60 *	.4 64 **	.4 02 *	.4 85 **	.5 65 **	.5 66 **	.6 28 **	.4 75 **	.6 25 **	.4 93 **	.5 74 **	.4 18 *	.3 87 *	1	.71 2**
	Sig. (2- tailed)	<. 00 1	.0 47	.0 04	.0 69	.7 30	.0 49	.0 10	.0 10	.0 28	.0 07	.0 01	.0 01	<. 00 1	.0 08	<. 00 1	.0 06	<. 00 1	.0 21	.0 35		<.0 01
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X A	Pearson Correlati on	.6 49 **	.5 44 **	.7 01 **	.5 86 **	.3 43	.6 73 **	.8 05 **	.7 41 **	.5 24 **	.7 19 **	.6 83 **	.7 78 **	.7 76 **	.7 45 **	.7 83 **	.6 39 **	.7 04 **	.6 48 **	.7 14 **	.7 12 **	1
	Sig. (2- tailed)	<. 00 1	.0 02	<. 00 1	<. 00 1	.0 64	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	.0 03	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	<. 00 1	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.714**	.622**	.710**	.507**	.338	.413*	.619**	.398*	.330	.747**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.004	.068	.023	<.001	.029	.075	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.714**	1	.806**	.654**	.651**	.447*	.635**	.629**	.521**	.203	.845**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.013	<.001	<.001	.003	.282	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.622**	.806**	1	.546**	.626**	.462*	.433*	.447*	.699**	.103	.773**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.002	<.001	.010	.017	.013	<.001	.587	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.710**	.654**	.546**	1	.553**	.416*	.516**	.646**	.364*	.453*	.773**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002		.002	.022	.004	<.001	.048	.012	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.507**	.651**	.626**	.553**	1	.587**	.650**	.433*	.634**	.414*	.827**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	.002		<.001	<.001	.017	<.001	.023	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.338	.447*	.462*	.416*	.587**	1	.484**	.509**	.469**	.306	.701**
	Sig. (2-tailed)	.068	.013	.010	.022	<.001		.007	.004	.009	.100	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.413*	.635**	.433*	.516**	.650**	.484**	1	.455*	.460*	.363*	.741**
	Sig. (2-tailed)	.023	<.001	.017	.004	<.001	.007		.012	.010	.049	<.001

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.619**	.629**	.447*	.646**	.433*	.509**	.455*	1	.488**	.403*	.755**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.013	<.001	.017	.004	.012		.006	.027	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.398*	.521**	.699**	.364*	.634**	.469**	.460*	.488**	1	.355	.731**
	Sig. (2-tailed)	.029	.003	<.001	.048	<.001	.009	.010	.006		.054	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	.330	.203	.103	.453*	.414*	.306	.363*	.403*	.355	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.075	.282	.587	.012	.023	.100	.049	.027	.054		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YA	Pearson Correlation	.747**	.845**	.773**	.773**	.827**	.701**	.741**	.755**	.731**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XA1	77.30	93.734	.615	.927
XA2	77.30	93.872	.493	.929
XA3	77.50	92.397	.668	.926
XA4	78.23	89.978	.514	.930
XA5	78.23	95.633	.264	.934
XA6	78.07	87.237	.607	.928
XA7	77.93	89.099	.776	.924
XA8	77.83	89.523	.701	.925
XA9	77.63	93.413	.466	.930
XA10	77.57	91.220	.683	.926
XA11	77.47	92.464	.646	.926
XA12	77.57	90.392	.748	.924
XA13	77.50	93.224	.755	.926
XA14	77.70	87.803	.699	.925
XA15	77.43	91.013	.755	.925
XA16	77.53	92.740	.597	.927
XA17	77.67	88.368	.651	.926
XA18	77.43	92.185	.604	.927
XA19	77.50	89.776	.670	.926
XA20	77.53	92.464	.680	.926



Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YA1	36.93	26.271	.682	.896
YA2	36.97	24.240	.791	.888
YA3	36.80	27.131	.727	.895
YA4	36.87	26.533	.720	.894
YA5	37.00	24.552	.769	.890
YA6	36.93	25.099	.597	.904
YA7	37.00	25.655	.665	.897
YA8	36.80	26.097	.690	.895
YA9	36.97	25.620	.651	.898
YA10	37.03	28.723	.427	.909



Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel X dan Y

NO	J K	U	P K	P D	J P	VARIABEL X																				TX	VARIABEL Y										T Y
						X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 1 0	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 1 9	X 2 0		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 1 0	
1	2	1	4	5	1	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	
2	2	1	4	5	1	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	42
3	2	2	5	5	1	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	36	
4	2	3	5	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	93	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46	
5	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
6	2	1	5	3	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	
7	1	2	4	4	2	5	2	4	4	2	4	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	77	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40	
8	2	2	4	5	1	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	88	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	41	
9	2	1	4	5	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	57	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	27	
10	2	2	4	5	1	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
11	1	1	4	5	3	3	4	4	2	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	71	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
12	2	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
13	2	1	4	5	1	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	86	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	40	
14	1	1	4	3	2	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47	
15	2	2	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
16	2	2	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	
17	2	2	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
18	2	2	4	5	1	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	70	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2	30	
19	2	2	4	5	1	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	83	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44	
20	2	2	4	3	1	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47	

46	1	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40			
47	1	1	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40			
48	1	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
49	2	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
50	2	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
51	1	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
52	2	3	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
53	2	4	5	5	1	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32			
54	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
55	2	2	3	5	2	5	5	5	3	2	2	2	3	4	4	5	3	4	4	3	5	1	5	1	3	69	2	2	3	4	3	3	2	5	5	3	32
56	2	4	1	6	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40				
57	2	5	5	2	2	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	83	3	5	4	3	4	3	4	4	4	38	
58	2	2	4	5	4	3	3	3	2	2	2	3	1	3	4	5	3	3	3	3	3	3	60	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3	37			
59	1	2	4	5	1	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	87	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44	
60	1	2	4	3	1	4	5	5	2	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	84	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47			
61	1	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	71	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	42	
62	1	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
63	2	1	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
64	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37			
65	2	1	5	5	1	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38		
66	2	2	3	5	2	4	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	67	3	4	3	2	4	2	2	4	3	2	29
67	2	2	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	75	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	37		
68	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	70	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	35			
69	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	77	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33		
70	1	2	4	4	2	5	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39			

96	1	1	4	5	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4	4	4	4	4	4	4	4	40			
97	1	2	3	5	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	71	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40	
98	1	2	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	91	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48		
99	1	2	4	5	1	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	71	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	
100	1	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	77	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	42



Lampiran 6 Frekuensi Profil Responden

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	29	29.0	29.0	29.0
	Perempuan	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 20 Tahun	20	20.0	20.0	20.0
	21 - 30 Tahun	60	60.0	60.0	80.0
	31 - 40 Tahun	7	7.0	7.0	87.0
	41 - 50 Tahun	9	9.0	9.0	96.0
	> 51 Tahun	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	6.0	6.0	6.0
	Petani / Pedagang	1	1.0	1.0	7.0
	Wiraswasta	10	10.0	10.0	17.0
	Pelajar / Mahasiswa	56	56.0	56.0	73.0
	Lainnya	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	2	2.0	2.0	2.0
	SLTA	21	21.0	21.0	23.0
	D1/D2/D3	17	17.0	17.0	40.0
	D4/S1	56	56.0	56.0	96.0
	S3/S3	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Paspor Reguler Elektronik 5 Tahun	51	51.0	51.0	51.0
	Paspor Reguler Elektronik 10 Tahun	37	37.0	37.0	88.0
	Paspor Percepatan Elektronik 5 Tahun	3	3.0	3.0	91.0
	Paspor Percepatan Elektronik 10 Tahun	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Frequencies

KEDJAJAAN

[illegible]

Statistics

		X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	10	10.0	10.0	11.0
	Setuju	43	43.0	43.0	54.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	10	10.0	10.0	13.0
	Setuju	40	40.0	40.0	53.0
	Sangat Setuju	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju	55	55.0	55.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Netral	23	23.0	23.0	41.0
	Setuju	47	47.0	47.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	19.0
	Netral	25	25.0	25.0	44.0
	Setuju	41	41.0	41.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Netral	31	31.0	31.0	38.0
	Setuju	48	48.0	48.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Netral	27	27.0	27.0	32.0
	Setuju	55	55.0	55.0	87.0
	Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	12.0
	Netral	33	33.0	33.0	45.0
	Setuju	41	41.0	41.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	20	20.0	20.0	22.0
	Setuju	53	53.0	53.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	55	55.0	55.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	7	7.0	7.0	8.0
	Setuju	58	58.0	58.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	15	15.0	15.0	16.0
	Setuju	56	56.0	56.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	60	60.0	60.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	18	18.0	18.0	20.0
	Setuju	56	56.0	56.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	63	63.0	63.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	11	11.0	11.0	13.0
	Setuju	60	60.0	60.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Netral	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	47	47.0	47.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	62	62.0	62.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Netral	10	10.0	10.0	15.0
	Setuju	59	59.0	59.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	17	17.0	17.0	19.0
	Setuju	59	59.0	59.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	19	19.0	19.0	23.0
	Setuju	54	54.0	54.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Netral	15	15.0	15.0	21.0
	Setuju	61	61.0	61.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	14	14.0	14.0	15.0
	Setuju	65	65.0	65.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	11	11.0	11.0	12.0
	Setuju	63	63.0	63.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	16	16.0	16.0	17.0
	Setuju	63	63.0	63.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	17	17.0	17.0	20.0
	Setuju	58	58.0	58.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	18	18.0	18.0	21.0
	Setuju	59	59.0	59.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	10.0	10.0	10.0
	Setuju	55	55.0	55.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	57	57.0	57.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	18	18.0	18.0	22.0
	Setuju	53	53.0	53.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Inferensial Uji Korelasi Kendall's Tau-B Dan Koefisien Determinasi

Hasil Uji Korelasi Kendall's Tau-B

Notes

Output Created		03-DEC-2025 22:50:10
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		NONPAR CORR /VARIABLES=TX TY /PRINT=KENDALL TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00
	Number of Cases Allowed	629145 cases ^a

a. Based on availability of workspace memory



Nonparametric Correlations

Correlations			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.623**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100
	Kepuasan Masyarakat	Correlation Coefficient	.623**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Regression

Notes

Output Created		03-DEC-2025 23:00:08
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) TOLERANCE(.0001) /NOORIGIN /DEPENDENT TX /METHOD=ENTER TY.
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.00
	Memory Required	3680 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Masyarakat ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.669	5.51817

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6127.236	1	6127.236	201.221	<.001 ^b
	Residual	2984.124	98	30.450		
	Total	9111.360	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.685	4.433		3.989	<.001
	Kepuasan Masyarakat	1.541	.109	.820	14.185	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Lampiran 9 Dokumentasi

