

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG

Oleh

PUTRI RACHMA SHOLEHA

Kebutuhan masyarakat terhadap akses layanan publik di era digital merupakan hal yang krusial. Hal ini membawa pergeseran signifikan dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis aplikasi. Aplikasi M-Paspor hadir untuk mempersingkat proses layanan publik dan memudahkan aksesibilitas masyarakat untuk mendapatkan layanan. Permasalahan utama yang dihadapi adalah kualitas yang ditawarkan aplikasi belum sepadan dengan harapan pengguna sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna M-Paspor baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis *explanatory reasearch* dengan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan pendistribusian kuisioner yang dapat diakses melalui tautan maupun *qr code* terhadap 133 responden di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan secara parsial sebesar 29,4% terhadap kepuasan pengguna M-Passport, kualitas informasi berpengaruh signifikan secara parsial sebesar 16% terhadap kepuasan pengguna M-Passport, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan sebesar 47,8% terhadap kepuasan pengguna M-Passport dan secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap pengguna M-Passport sebesar 75,7%. Implikasi dari penelitian tersebut adalah pemerintah harus memperkuat kemampuan jaringan pusat, meningkatkan kehandalan dengan sistem autosave, menambahkan fitur virtual assistant untuk menjawab kebutuhan informasi dan menambah sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif.

kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE M-PASSPORT APPLICATION AT THE IMMIGRATION OFFICE CLASS I TPI BANDAR LAMPUNG

By

PUTRI RACHMA SHOLEHA

The public's need for access to public services in the digital era is crucial. This brings a significant shift from conventional services to application-based services. The M-Passport application is here to shorten the public service process and facilitate community accessibility to get services. The main problem faced is that the quality offered by the application is not commensurate with user expectations so that this study aims to analyze system quality, information quality and service quality on M-Passport user satisfaction both partially and simultaneously.

The study used quantitative methods with explanatory research type with sampling using accidental sampling. Data collection using questionnaire distribution which can be accessed via a link or qr code to 133 respondents at the Class I Immigration Office in Bandar Lampung. The data were analyzed using multiple linear regression, t test (partial), F test (simultaneous) and coefficient of determination test.

The results showed that system quality had a partially significant effect of 29.4% on M-Passport user satisfaction, information quality had a partially significant effect of 16% on M-Passport user satisfaction, and service quality had a significant effect of 47,8% on M-Passport user satisfaction and simultaneously system quality, information quality and service quality had a strong influence on M-Passport users by 75.7%. The implication of the research is that the government must strengthen the ability of the central network, improve reliability with an autosave system, add virtual assistants for the latest information needs of human resources in assisting more responsive services.

Keywords: system quality, information quality, service quality