

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun”, ini ditulis oleh Hyang Respaty Suckma Kawedar’yono, NIM. 126407203041, dengan pembimbing Badara Shofi Dana, S.E.,M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas layanan pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, aplikasi ini digunakan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Namun aplikasi M-paspor masih terdapat beberapa kendala dapat dilihat dari masyarakat belum mengoptimalkan penggunaan M-paspor secara mudah. Fokus dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana kualitas pelayanan M-Paspor di kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun berdasarkan *E-Govqual*? 2) Bagaimana strategi pengoptimalan M-Paspor yang tepat di kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun berdasarkan *E-Govqual*?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *E-Govqual* untuk menentukan atribut kuesioner penelitian, Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Sedangkan untuk menganalisis data kuesioner menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,48% yang berarti layanan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun masih terdapat 3,52% yang belum memenuhi harapan pengguna dengan hasil dari kuadran pada IPA menunjukkan prioritas utama pada atribut *functionality of the interaction environment* (P16 & P17) dan atribut *citizen support* (P25). Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi M-paspor dengan menambahkan fitur sistem pengaduan yang jelas, monitoring dan evaluasi berkala, serta penyediaan panduan pengaduan yang komprehensif, pembaruan kontak *call center*, dan pelatihan tim dukungan untuk memberikan respons yang cepat dan akurat agar dapat meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : Pelayanan, *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

The thesis with the title "Analysis of M-Passport Services at the Class II Non TPI Madiun Immigration Office", was written by Hyang Respaty Suckma Kawedar'yono, NIM. 126407203041, with supervisor Badara Shofi Dana, S.E., M.Si.

This research is motivated by the quality of service in the M-Paspor application at the Class II Non TPI Madiun Immigration Office, this application is used to make passport services more transparent, accountable and fast. However, there are still several obstacles to the M-passport application, which can be seen from the fact that people have not optimized the use of M-passports easily. The focus of this research is: 1) What is the quality of the M-Passport service at the Class II Non TPI Madiun immigration office based on E-Govqual? 2) What is the appropriate strategy for optimizing M-Passport at the class II Non TPI Madiun immigration office based on E-Govqual?

This research uses a quantitative approach method. The data collection technique uses the E-Govqual method to determine the attributes of the research questionnaire. This research uses non-probability sampling with accidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. Meanwhile, to analyze questionnaire data using Importance Performance Analysis (IPA).

The results of this research show that the conformity level value is 96.48%, which means that 3.52% of the M-Passport service at the Class II Non TPI Madiun Immigration Office still does not meet user expectations with the results from the IPA quadrant showing the main priority for the functionality attribute. of the interaction environment (P16 & P17) and citizen support attributes (P25). The strategy implemented to increase user satisfaction of the M-pasport application is by adding a clear complaint system feature, regular monitoring and evaluation, as well as providing a comprehensive complaint guide, updating call center contacts, and training the support team to provide fast and accurate responses in order to improve service quality.

Keywords: *Service, E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA).*