

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR MELALUI
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

NAMA	ADE DHIKA ANANDA
NPM	061940612543

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2023**

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR MELALUI
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG



SKRIPSI

Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh :

NAMA ADE DHIKA ANANDA
NPM 061940612543

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001

Yulia Pebrianti, S.E., M.Si
NIP 198602262015042003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA
NIP 197602222002121001

Ketua Program Studi Usaha
Perjalanan Wisata,

Yulia Pebrianti, S.E., M.Si
NIP 198602262015042003

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Ade Dhika Ananda
NPM : 061940612543
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

**Telah Dipertahakan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan Lulus**

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 23 Agustus 2023

Tim Penguji

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ummasyroh S.E. M.Ed. M.		
2.	Dr. Heri Setiawan S.E.,M.AB, CPMA		
3.	Alditia Detmuliati SST. MM.Par		

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Dhika Ananda
NPM : 061940612543
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dari karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi – materi dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber yang telah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan

Palembang, 01-09-2023

Penulis,



Ade Dhika Ananda

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah SWT tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S.Al-Baqarah:286)

“Don’t lose the faith keep praying keep trying”

PERSEMBAHAN:

1. Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk yang tercinta Ayahanda (Nungcik) dan Ibunda (Sri Wahyuni) dan Serta terimakasih juga untuk adikku (Asyifa Dhea Fadhillah) yang tiada hentinya selama ini memberi doa, semangat, nasehat, kasih sayang dan pengorbanan yang tak tergantikan hingga Ananda selalu tegar dalam menjalani setiap rintangan. Terimakasih untuk semuanya yang tidak bisa disebutkan dengan kata-kata, semoga kalian sehat selalu dan tolong hidup lebih lama lagi karena kalian harus selalu ada disetiap perjalanan cerita hidup kita, dan jika memang kehidupan selanjutnya benar ada, mari bertemu kembali dengan kalian sebagai orangtua dan aku anaknya.
2. Terimakasih kepada nenek saya Siti Khodijah (Almh) untuk cinta tanpa batasmu, terimakasih sudah besarin cucumu dengan kasih yang tulus dan perjuangan tanpa putus. Nek, aku bangga punya nenek yang luar biasa, kalau boleh jujur aku memang tidak baik-baik saja tanpamu di dunia ini, tapi ini takdir yang harus ku jalani di sisa hidupku, untuk segala pengorbananmu aku tidak akan lupa, rindu untukmu dan doa sebagai ucapan syukurku yang pernah memilikimu di hidupku meski hanya sementara.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya namun tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih juga karena selalu membersamai dalam proses pendidikan ini, terimakasih sudah menjadi salah satu support system yang baik serta telah menjadi rumah untuk tempat berkeluh kesah. Semoga Allah membalas semuanya.
4. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri yang sudah mau berusaha, berjuang, tetap kuat, dan tidak menyerah walau banyak rintangan yang dihadapi walaupun mengeluh setiap detik dan menitnya akhirnya masih bisa dilewati.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.”**

Peneliti ini dibuat secara nyata berdasarkan apa yang penulis temukan pada objek penelitian. Penulis menyadari bahwa pada penyelesaian penulisan ini terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penulisan maupun materi. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis meminta masukkan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat dijadikan acuan bagi penulis dalam melakukan hal yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca.

Palembang,01-09-2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan Skripsi ini adalah sebagai syarat yang harus dijalankan oleh mahasiswa Administrasi Bisnis agar dapat menyelesaikan Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.”**

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan moril, semangat, serta pengarahan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, SE., MAB. CPMA selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Yulia Pebrianti S.E.I., M.Si selaku ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dan Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang serta seluruh petugas yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Kedua Orang tua Saya Ayah (Nungcik) dan Ibu (Sri Wahyuni) Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan ayah dan ibu saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Ayah dan Ibu harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
8. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya terkhusus kelas 8BPM, 8BPA, dan 8BPB yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya, yang telah memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
9. Pemilik NPM 062040212145 yang kebersamai penulis di hari-hari yang tak mudah selama proses penyelesaian skripsi ini, terimakasih selalu menjadi penenang bagi penulis, meluangkan baik waktu, pikiran, materi maupun moril kepada penulis, terima kasih sudah menjadi bagian perjalanan penulis hingga saat ini (dan nanti).

Pada akhirnya penulis sampaikan permintaan maaf yang setulus-tulusnya dan kepada Allah SWT saya memohon ampun, bila terdapat kata-kata yang kurang berkenan baik disengaja maupun tidak disengaja, karena saya menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan Skripsi ini, kesalahan hanya milik manusia dan kebenaran hanya milik Allah SWT semata, untuk itu saya mengharapkan masukkan berupa kritik dan saran yang membangun kesempurnaan.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang,01-09-2023
Penulis,

Ade Dhika Ananda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”. Data dalam penelitian ini adalah data primer dalam bentuk kuesioner dengan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Persepsi Kemudahan Pemakaian dan Persepsi Kemanfaatan) dengan variabel Y (Persepsi Minat Perilaku) berpengaruh positif signifikan. Berdasarkan analisa menggunakan SPSS hasil dari persepsi kemudahan pemakaian terhadap minat perilaku sebesar 0,293 sedangkan persepsi terhadap kemanfaatan terhadap minat perilaku sebesar 0,442.

Kata Kunci: Efektivitas,Pelayanan,M-Paspor.

ABSTRACT

This study aims to determine the "Effectiveness of Passport Making Services Through the M-Passport Application at the Class I Immigration Office TPI Palembang". The data in this study is primary data in the form of a questionnaire with quantitative research methods. The results of the study prove that the relationship that occurs between variable X (Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness) with variable Y (Perceived Interest in Behavior) has a significant positive effect. Based on the analysis using SPSS, the result of perceived ease of use for behavioral interest is 0.293, while the perceived usefulness for behavioral interest is 0.442.

Keyword: *Effectiveness, Service, M-Passport*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II Tinjauan Pustaka	7
2.1. Efektivitas	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	7
2.1.2 Ukuran Efektivitas	8
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	10
2.2. Pelaksanaan Program.....	11
2.2.1 Pengertian Pelaksanaan Program.....	11
2.3. Pelayanan	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan	12
2.4. Pelayanan Publik.....	12
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	12

2.4.2	Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
2.4.3	Standar Pelayanan Publik	16
2.5.	Metode TAM	17
2.5.1	Pengertian Metode TAM	17
2.5.2	Manfaat dan Tujuan Model TAM	17
2.5.3	<i>Perceived Ease of Use</i>	18
2.5.4	<i>Perceived Usefulness</i>	19
2.5.5	Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention to Use</i>).....	20
2.6.	Paspor.....	21
2.6.1	Pengertian Paspor.....	21
2.6.2	Fungsi Paspor	23
2.7.	Penelitian Terdahulu	24
2.8.	Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.	Metode Penelitian.....	32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Variabel Penelitian	32
3.4	Definisi Konseptual	33
3.5	Skala Pengukuran	35
3.6	Populasi dan Sampel	35
3.6.1	Populasi.....	35
3.6.2	Sampel	35
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.8.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.9.	Uji Instrumen Penelitian	38
3.9.1	Uji Validitas.....	38
3.9.2	Uji Realibilitas.....	38
3.10	Koefisien Determinasi.....	38
3.11	Hipotesis	39
3.11.1	Uji t (Parsial)	39
3.11.2	Uji f (Simultan)	39
3.12	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.12.1	Pengertian regresi Linier Berganda.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum	41
4.1.1	Sejarah Instansi	41

4.1.2	Logo dan Arti Logo Instansi.....	43
4.1.3	Visi dan Misi Instansi.....	44
4.1.4	Struktur Organisasi Pada Instansi.....	44
4.1.5	Tugas dan Fungsi Instansi.....	44
4.1.6	Tata Cara Menggunakan Aplikasi M-Paspor.....	45
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	59
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.3.1	Uji Validitas	61
4.3.2	Uji Reliabilitas	63
4.3.3	Uji Hipotesis	63
	4.3.3.1 Uji Parsial (Uji t).....	63
	4.3.3.2 Uji Simultan (Uji f).....	64
4.4	Koefisien Determinasi	65
4.5	Analisis Linear Berganda.....	65
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	66
	4.6.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Pemakaian terhadap Minat Perilaku.....	66
	4.6.2 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Minat Perilaku	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	67
Daftar Pustaka		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi M-Paspor	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	42
Gambar 4.2 Logo Kantor Imigrasi	42
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pada Instansi	44
Gambar 4.4 Pendaftaran Akun	45
Gambar 4.5 Login M-Paspor	45
Gambar 4.6 Syarat dan Ketentuan	46
Gambar 4.7 Beranda M-Paspor	47
Gambar 4.8 Pengajuan Permohonan Paspor Reguler	47
Gambar 4.9 Pop Up Peringatan	48
Gambar 4.10 Kusioner Paspor Untuk Siapa Paspor Dibuat	48
Gambar 4.11 Unggah Foto NIK	49
Gambar 4.12 Isi Nama, Tanggal Lahir, NIK	50
Gambar 4.13 Pertanyaan Kuesioner	50
Gambar 4.14 Pertanyaan Kuesioner Tujuan Pembuatan Paspor	50
Gambar 4.15 Pertanyaan Kuesioner Negara Yang Dituju	51
Gambar 4.16 Pertanyaan Kuesioner Dimana Tempat Tinggal Di Negara Tujuan	51
Gambar 4.17 Pertanyaan Kuesioner Berapa Lama Rencana Tinggal Di Luar Negeri	51
Gambar 4.18 Pertanyaan Kuesioner Nomor Telpon Keluarga	52
Gambar 4.19 Pertanyaan Kuesioner Nomor Telpon Keluarga Di Negara Tujuan	52
Gambar 4.20 Form Unggah Dokumen	53
Gambar 4.21 Form Data Tambahan Pemohon (1/2)	54
Gambar 4.22 Form Data Tambahan (2/2)	54
Gambar 4.23 Tambah Pemohon	54
Gambar 4.24 Daftar Pemohon	55
Gambar 4.25 Pilih Kantor Imigrasi	55
Gambar 4.26 Pilih Tanggal Kedatangan	55

Gambar 4.27 Pilih Jam Kedatangan	56
Gambar 4.28 Pop Up Pengajuan Permohonan Sukses	56
Gambar 4.29 Rincian Biaya Layanan	56
Gambar 4.30 Detail Status Permohonan Paspor	57
Gambar 4.31 Data Permohonan Paspor	57
Gambar 4.32 Reschedule Permohonan Paspor	58
Gambar 4.33 Halaman Riwayat	58
Gambar 4.34 Halaman Informasi	58
Gambar 4.35 Halaman Profile	59
Gambar 4.36 Tombol Notifikasi	59
Gambar 4.37 Halaman List Notifikasi	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Statistik Permohonan Pembuatan Paspor	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Variabel,Pernyataan,Variabel Indikator	34
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.10 Uji Validitas	62
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji t)	64
Tabel 4.13 Uji Simultan (Uji f)	64
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.14 Hasil Analisis Linear	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 Lembar Revisi
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengajuan Lokasi Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Lokasi Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II