

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI M-PASPOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI AGAM

Ghifa Deliano Akabar<sup>1(a)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>[delianoakbar123@gmail.com](mailto:delianoakbar123@gmail.com), <sup>b)</sup>[aldri@fis.unp.ac.id](mailto:aldri@fis.unp.ac.id)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

23-08-2022

Diterbitkan Online:

31-03-2023

#### Kata Kunci:

Pelayanan E-government,  
Kepuasan Pengguna Jasa

#### Keywords:

Quality of E-government  
Service, Service User  
Satisfaction

#### Corresponding Author:

[delianoakbar123@gmail.com](mailto:delianoakbar123@gmail.com)

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.61>

### ABSTRAK

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode area sampling dikarenakan wilayah kerja yang cakupannya luas. Total ada 182 partisipan dalam penelitian ini yang dijadikan sampel. Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan e-government berpengaruh positif atau signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa layanan. Hal ini dengan memperhitungkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  untuk variabel kualitas pelayanan e-government pada skala kepuasan pengguna jasa layanan. Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan e-government terhadap variabel kepuasan pengguna jasa layanan adalah sebesar 0,292 atau setara dengan 29,2 persen. Jumlah 29,2 persen ini dihitung dengan menggunakan nilai Adjusted R.

### ABSTRACT

This research is included in the category of quantitative research because this study seeks to test hypotheses by utilizing samples taken from the community. This research was conducted at the Immigration Office Class II Non TPI Agam. In this study, the sampling method used is the area sampling method because the work area has a wide scope. A total of 182 participants in this study were sampled. At the Class II Immigration Office of Non TPI Agam, the results showed that the variable quality of e-government services had a positive or significant effect on the service user satisfaction variable. This is by taking into account the significance value of  $0.000 < 0.05$  for the variable quality of e-government services on the service user satisfaction scale. In the Class II Immigration Office of Non TPI Agam, the magnitude of the influence of the variable quality of e-government services on the service user satisfaction variable is 0.292 or equivalent to 29.2 percent. The amount of 29.2 percent is calculated using the Adjusted R value.

## PENDAHULUAN

Kenajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini begitu pesat yang ditandai dengan pertumbuhan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih membuat penggunaan teknologi dan informasi komunikasi ini hampir seluruh negara terutama di Indonesia merasakan perkembangannya. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas pada aspek pendidikan, aspek pertahanan dan keamanan negara, sosial dan sebagainya.

Berdasarkan lembaga penyelenggara pelayanan publik yang berfungsi memberikan pelayanan untuk kepentingan umum salah satunya dalam bidang kepengurusan dokumen perjalanan atau paspor yaitu Lembaga Keimigrasian yang juga dituntut untuk melakukan perubahan-perubahan dalam penyediaan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan. Sebagaimana yang diatur dalam Instruksi presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Menurut (Kurniawan,2006) teknologi e-government dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang mengaitkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalikan proses pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Dengan konsep baru pemerintah dalam pelayanan yang mempermudah, mempercepat dan keterbukaan sehingga masyarakat lebih mudah dalam hal urusan yang berkaitan dengan pemerintah.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi oleh Kantor Imigrasi Republik Indonesia secara nyata dapat dilihat dari adanya pelayanan pembuatan paspor berbasis elektronik yaitu Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online (APAPO). Tujuan pelayanan berbasis elektronik ini guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di bidang keimigrasian semakin tinggi. Kondisi ini menaksa Direktorat Jenderal Imigrasi harus dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan. Dengan diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online

(APAPO) di Seluruh Indonesia, diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ada beberapa indikasi yang menjadi penyebab gagalnya pemerapan APAPO di masyarakat, yaitu:

- a) Registrasi akun yang sering gagal;
- b) Tidak ada fitur perbaikan email yang salah;
- c) Tidak ada fitur lupa password dan username;
- d) Reset password seringkali tidak berhasil;
- e) Pengguna tidak menerima email verifikasi;
- f) Akun tidak ditemukan;
- g) Terdeteksi “pernah register” padahal baru pertama kali register;
- h) Server eror dan down;
- i) Sudah terdeteksi registrasi, tapi kode antrian tidak keluar;
- j) Terdetek duplikat data.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, bahwa kualitas pelayanan e- government pada umumnya merupakan kualitas pelayanan berbasis elektronik yang dalam penerapannya digunakan pada setiap instansi pemerintahan seperti di kantor keimigrasian maupun perpajakan. Dengan adanya layanan aplikasi ini dapat memudahkan setiap pengguna jasa layanan pada instansi tersebut.

Pada tanggal 30 Desember 2021, Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan aplikasi baru yaitu M-Paspor sebagai terobosan baru dari aplikasi sebelumnya. Aplikasi M-Paspor diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pendaftaran online. Tetapi masyarakat masih mengeluhkan hal yang sama pada aplikasi sebelumnya yaitu APAPO.

Dalam observasi yang penulis lakukan pada tanggal 12 Januari 2022 pelaksanaannya, masih ada masyarakat yang mengeluh dalam pengurusan paspor terutama dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. Dari tiga masyarakat yang diwawancarai keseluruhannya mengacu kepada keluhan dalam pendaftaran online dalam aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan wawancara dengan ibu S masyarakat Kab. Agam selaku pengguna aplikasi M-Paspor, beliau menjelaskan bahwa:

*“...Ibu S masyarakat di kabupaten agam mengurus pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor bersama dengan keluarganya. Ibu S sudah mengikuti prosedur pendaftaran yang terlampir di aplikasi tersebut, tetapi Ibu S mengalami kendala dalam aplikasi tersebut seperti, server yang sering erorr dan down pada saat*

*pengambilan jadwal antrian dan Ibu S telah membuat akun sebanyak tiga kali padahal akun sebelumnya sudah terdaftar tetapi tidak bisa login kembali. (wawancara dengan masyarakat 12 januari 2022)."*

Dalam wawancara lain dengan bapak R masyarakat Kota Payakumbuh yang sedang mengurus paspor

*"...Bapak R masyarakat kota payakumbuh yang mencoba mendaftar pengurusan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Bapak R mendapat kedala pada jadwal antrian yang tidak keluar, padahal sebelumnya Bapak R telah registrasi dan telah mengambil lokasi tempat pengurusan paspor. Bapak R juga terkendala dalam memilih lokasi, di dalam aplikasi tidak tercantum lokasi tempat pengurusan paspor. Sehingga Bapak R tidak dapat melanjutkan pengurusan di kantor tersebut. (wawancara dengan masyarakat 12 januari 2022)."*

Selanjutnya wawancara dengan Ibu S masyarakat Kota Bukittinggi.

*"...Ibu S masyarakat kota bukittinggi dalam wawancaranya juga mengeluhkan tentang pendaftaran lewat aplikasi tersebut. Ibu S mengatakan bahwasanya dalam pendaftaran online sering gagal dikarenakan aplikasi selalu menolak data yang di input walaupun data yang dimasukan adalah data asli. Dan seringnya terindikasi duplikasi data walaupun sebelumnya tidak pernah melakukan pendaftaran online. (wawancara dengan masyarakat 12 januari 2022)."*

Hasil dari wawancara diatas tergambar adanya persoalan yaitu, masalah pendaftaran online yang terbilang rumit seperti sudah terdeteksi registrasi tapi kode antrian tidak keluar ini sering terjadi pada saat pengambilan jadwal antrian pengurusan paspor, masalah penftaran akun yang sering gagal walaupun data yang dimasukan adalah asli, pemilihan lokasi yang tidak keluar walaupun sudah diulang beberapa kali, tidak ada email verifikasi untuk pendaftaran online, akun tiba-tiba hilang, server erorr dan down. Dan kebanyakan masyarakat yang mengeluh tentang pengurusan paspor secara online masalahnya hampir selalu sama, sehingga penulis menilai masih kurangnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-government dalam hal pengurusan

paspor di kantor tersebut. Berdasarkan pengamatan yang penulis temukan diketahui bahwa kepuasan pengguna jasa keirnigrasian di Kantor Irnigrasi Kelas II non TPI agam masih rendah. Hingga masih terdapat berbagai hal yang mesti diperbaiki serta perlu ditingkatkan. Selain itu dalam penelitian ini kualitas pelayanan *e-gov* diduga sebagai salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa keirnigrasian di Kantor Irnigrasi Kelas II Non TPI Agam.

Berdasarkan permasalahan yang penulis paparkan, maka runusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan e-government terhadap kepuasan pengguna jasa imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.

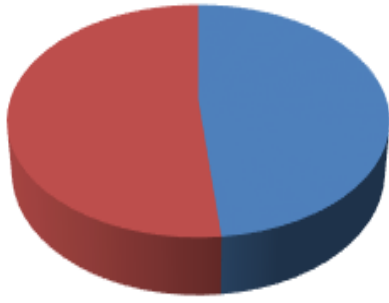
## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan suatu kuantitatif yang bersifat asosiatif. Untuk lokasi peneliti dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, penentuan responden menggunakan teknik cluster sampling (area sampling) yaitu teknik sampling daerah biasanya digunakan untuk menentukan sampel dimana objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten. Total sampel pada penelitian ini adalah 182 orang responden, pengumpulan data dilaksanakan dengan penyebaran angket berskala likert dengan jumlah 5 yaitu : (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) ragu ragu (4) setuju (5) sangat setuju, yang kemudian telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Sementara untuk teknik analisis data terhadap riset ini dengan menggunakan suatu analisis deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

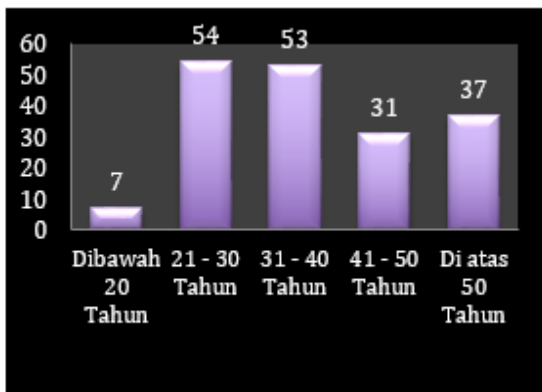
### **Profil Responden**

Dalam riset ini total responden adalah 182 orang yang memakai jasa keirnigrasian pada Kantor Irnigrasi Kelas II Non TPI Agam, berdasarkan data yang diperoleh saat pengisian kuesioner oleh masyarakat pada Juni 2022 dijelaskan dalam tabel berikut:



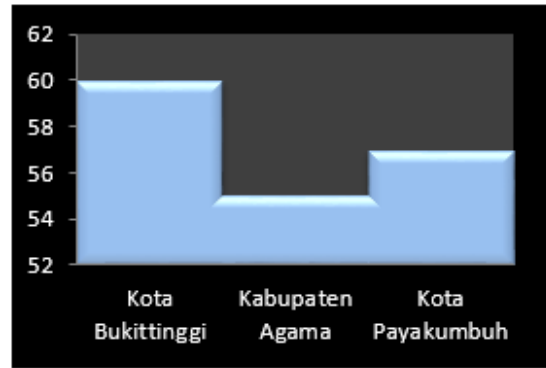
**Gambar 1. Jenis Kelamin**  
*Sumber : Olah Data Penelitian,2022*

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa jumlah respondem laki-laki dan perempuan pada penelitian ini hampir seirnbang, yaitu dengan persentase laki-laki sebesar 51,6 % sedangkan persentase responden berjenis kelamin perempuan adalah sebesar 48,4 % Berdasarkan data diatas, maka untuk karakteristik responden menurut jenis kelamin dalam penelitian ini terdistribusi dengan baik.



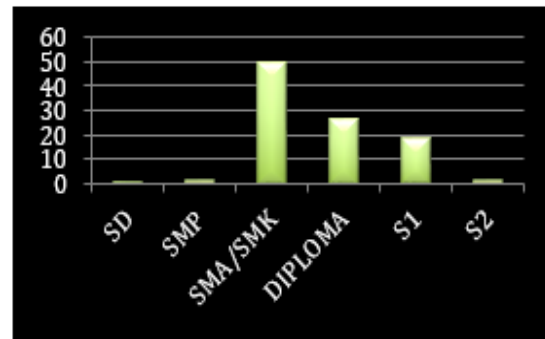
**Gambar 2. Usia Responden**  
*Sumber : Olah Data Penelitian, 2022*

Berdasarkan data diatas, maka dapat terlihat bahwa respondem yang didasarkan pada karakteristik usia tersebar pada setiap tingkatan. Adapun jumlah respondem yang terbanyak beradaa pada rentan umur 21-30 tahun dengan persenta sebesar 29,7%. Sedangkan untuk persenta yang teremdah adalah respondem dibawah 20 tahun dengan jumlah sebanyak 7 orang dan persemtase sebesar 3,8%. Berdasarkan data diatas, maka untuk karakteristik responden menurut usia dalam penelitian ini terdistribusi dengan baik.



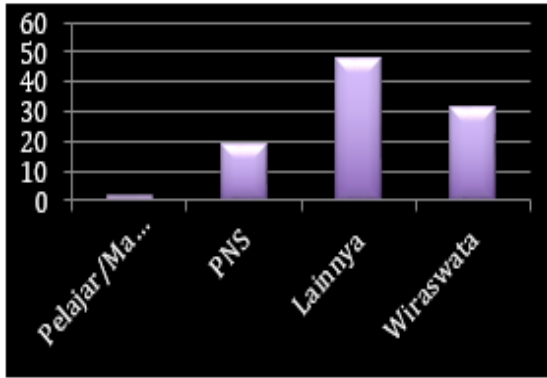
**Gambar 3. Asal Daerah**  
*Sumber : Olah Data Penelitian*

Berdasarkan data diatas, maka dapat terlihat bahwa respondem yang didasarkan pada karakteristik asal kota/kabupaten tersebar pada setiap tingkatan. Adapun jumlah responmden yang terbanyak beradaha pada Kota Payakumbuh dengan prsentase sebesar 36,8%. Sedangkan untuk persntase yang terenda adalah respomden Kabupaten Agam dengan jumlah sebanyak 55 orang dan persemtase sebesar 30,2%. Berdasarkan data diatas, maka untuk karakteristik responden menurut asal kota/kabupaten dalam penelitian ini terdistribusi dengan baik.



**Gambar 4. Pendidikan Terakhir**  
*Sumber : Olah Data Penelitian,2022*

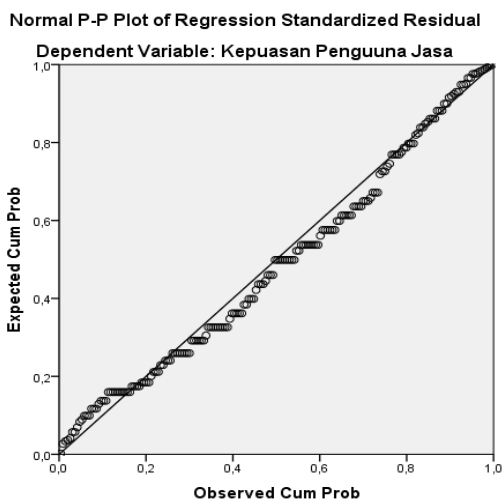
Berdasarkan data diatas, maka respondem yang terbanyak pada penellitian ini adalah respondem yang telah mellewati pendiikan SLTA/Sederajat dengan persemtase sebesar 50% . Sedangkan respondem yang paling sedikit berdasarkan Pendidika terakhir adalah SD dengan persertase 1,1% . Berdasarkan data diatas, maka untuk karakteristik responden menurut Pendidikam terakhir dalam pemelitian ini terdistribusi dengan baik



**Gambar 5. Pekerjaan**

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

Pada tabel di atas, dapat dilihat jika didasarkan pada pekerjaan, maka responden penelitian ini yang terbanyak adalah responden pekerjaan lainnya dengan persentase 47,8%. Sedangkan responden pelajar/mahasiswa sedikit dengan persentase 1,6%. Maka dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebaran pemelitan ini terdistribusi dengan baik.



**Gambar 6. Uji Asumsi Klasik**

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

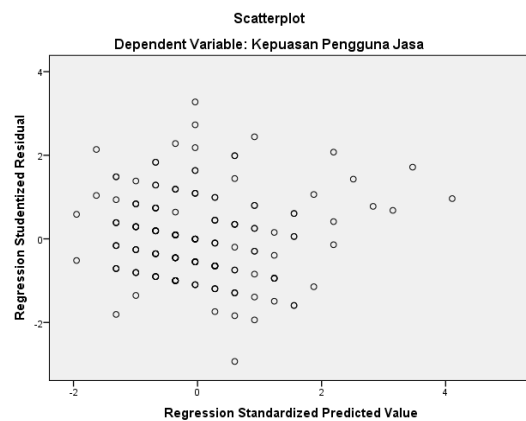
Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data teristribusi dengan normnal, yang ditandai dengan adanya garambar titik disepanjang gais. Halini rnyatakan bawa data dalam pemelitan ini mernenuhi syarat untuk dilakukan uji regresi, karena data tidak memiliki gangguan pada pendistribusannya.

**Tabel 1. Uji Linearitas**

ANOVA Table				
			F	Sig.
Kepuasan Pengguna Jasa Kualitas Pelayanan E-Gov *	Between Groups	(Combined)	2,576	0,001
		Linearity	17,86	0
		Deviation from Linearity	1,677	0,052
Within Groups				
Total				

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

Dari output di atas, dipeloreh nilai Deviation from Linierity dengan signifikansi adalah 0,052 lebih besar dari 0,05. Sedangkan dilihat dari nilai F hitung adalah  $1,677 < 3,89$ , kama nilai F hitunng lebih kecil dari nilai F tabel Maka dapat kita simpulkan bahwa adanya hubunggan linier secara signifikkann antar variable kualitas pelayanan E-Gov (X) terhadap variabel Kepuasan Penguana Jasa (Y). Ini menyatakan bahwa kualitas pelayan E-Gov berpengaruh besar terhadap kepuasn penguana jasa.



**Gambar 7. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

Dari hasil output diatas, rnaka dapat dilihat bahwa dari data penelitiiana ini digarnbarkan dengan bentuk titik-titik. Titik yang terltak diatas dan dibawah nol pada surnbu Y. Titik tersebut tindak mernbentuk satu pola tetentu. Hal ini dapat dirmaknai bahwa pada datar penelitiaang initidak terdapa rmasalah heteroskdestisitas pada variable penelitiaam. Dengan katalain, tidak adanya penyirnpangan yang terjadi antara sernua variable penelitiaang.

## Uji Hipotesis

### a) Uji Parsial (t)

**Tabel 2. Uji Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Standardized Coefficients	T	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		8,78	0
	Kualitas Pelayanan E-Gov	0,292	4,097	0

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

Berdasarkan hasil diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel kualitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan E-Gov terhadap kepuasang pengguna jasa dengan tingkat kepercayaan %. Dengan dernikian dapat dinyatakan bawa hipotesis  $H_0$  ditolak dan Hipotesis  $H_a$  diterirna, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan E-Gov pada Kantor Imigrasi Agama terhadap variabel kepuasan pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imgrasi Agama.

### b) Uji Simultan (F)

**Tabel 3. Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56,553	16,79	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,368		
	Total			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan E-Gov

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

Berdasarkan output diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayann E-Gov  $0,000$  kecil dari  $0,05$ . Hal ini juga memperkuat bahawa terdapat pengaruh

antara variable kualitas pelayanan E-Gov terhadap kepuasa pengguna jasa yang mana pengaruh tersebut bersifat positif. Adapun pengeruh tersebut dapat dipercaya 95% kebenarannya.

### c) Koefisien Determinan (R)

**Tabel 4. Determinan**

Model Summary			
Model	R	Std. Error of the Estimate	
1	,292 <sup>a</sup>	1,835	

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan E-Gov

Sumber : Olah Data Penelitian,2022

Berdasarkan hasil output diatas, dapat dilihat bahwa nilai komtribusi pengaruh X terhadap Y dapat dilihat dari nilai R sebesar 0,292 yang artinya variabel kulaitas pelayanan E-Gov Kantor Imigrasi Agama memiliki pengaruh sebesar 29,2% terhadap kepuasan pengguna jasa pada Kantor Imigrasi Agama, Sedangkan 70,8% kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti pada pemelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan dilakukannya uji persamaan regresi, maka selanjutnya peneliti akan mernaparkan pernbahasan ternuan hasil pemelitian tersebut. Adapun pernbahasan temuam pemelitian ini adala berdasarkan hasil penelitian yangtelah dilakukan, didapatkan hasil bahawa variable kualitas pelayanan e-gov merniliki penggaruh positif dan signiifikan terhadap variable kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan dilakukannya uji persamaan regresi, maka selanjutnya peneliti akan mernaparkan pernbahasan ternuan hasil penelitian tersebut. Adapun pernbahasan temuam penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukang, didapat hasil bahawa variable kualitas pelayanan e-gov merniliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variable kepuasan penguna jasa.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan E-gov terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel kualitas pelayanan e-gov terhadap kepuasa pengguna jasa ini adalah sebesar 29,2%. Ini didapat berdasarkan nilai R setelah

dilakukan uji T terhadap hipotesis yaitu sebesar 0,292. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan e-gov terhadap variabel kepuasan pengguna jasa sebesar 29,2% yang artinya semakin besar dan bagus kualitas pelayanan e-gov yang diberikan oleh imigrasi maka akan semakin bagus pula kepuasan pengguna jasa yang diciptakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara (2016) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan e-government kantor imigrasi kelas II karawang terhadap kepuasan pengguna jasa keimigrasian melalui internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada sumbangan kualitas pelayanan e-gov terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 70,89%. Jika dibandingkan dengan penelitian hasil peneliti, maka perbedaannya disini hanya peneliti membahas tentang kualitas pelayanan e-gov dalam bentuk aplikasi M-Paspor sedangkan Tiara membahas tentang kualitas pelayanan e-gov dalam bentuk internet.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikembangkan oleh Gunawan (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa adalah respon atau perasaan pengguna jasa setelah menggunakan sebuah sistem. Menurut Kotler (2001) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerjanya yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan dapat dilihat dari sikap dan tindakan seseorang yang terlihat sebagai akibat dari reaksi emosional yang positif dan negatif. Kepuasan adalah hasil pendapat dan penelitian terhadap hasil kerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara hasil kerja dan pelayanan yang diterima dengan hasil dan harapan yang diharapkan masyarakat.

Kualitas pelayanan e-gov merupakan kualitas produk layanan pemerintah di bidang digital yang membantu masyarakat dalam menggunakan jasa pemerintah, yang mana e-gov sendiri telah tersebar di semua bidang pemerintahan. Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, maka e-gov merupakan cara yang baik bagi pemerintah untuk bisa membantu masyarakat diberbagai hal yang berkaitan dengan pemerintah.

## **PENUTUP**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Non

TPI Agam, dan berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan seperti pada penjelasan dibawah ini:

Berdasarkan uji linearitas diperoleh nilai Deviation from Linearity dengan signifikansi adalah 0,052 lebih besar dari 0,05. Sedangkan dilihat dari nilai F hitung adalah  $1,677 < 3,89$ , karena nilai F hitung lebih kecil dari nilai Ftabel. Maka dapat kita simpulkan bahwa adanya hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan E-Gov (X) terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan E-Gov berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji determinan dapat dilihat bahwa nilai kontribusi berpengaruh X terhadap Y dapat dilihat dari nilai R sebesar 0,292 yang artinya variabel kualitas pelayanan E-Gov Kantor Imigrasi Agam memiliki pengaruh sebesar 29,2% terhadap kepuasan pengguna jasa pada Kantor Imigrasi Agam, Sedangkan 70,8% kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji T (parsial) dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel kualitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan E-Gov terhadap kepuasan pengguna jasa dengan tingkat kepercayaan %. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan Hipotesis  $H_a$  diterima, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan E-Gov pada Kantor Imigrasi Agam terhadap variabel kepuasan pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Agam.

Uji F (simultan) dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan E-Gov  $0,000$  kecil dari 0,05. Hal ini juga memperkuat bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan E-Gov terhadap kepuasan pengguna jasa yang mana pengaruh tersebut bersifat positif. Adapun pengaruh tersebut dapat dipercaya 95% kebenarannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

INPRES No. 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Menteri Nornor  
14/PER/M.PAN/7/2017 tentang tingkat  
kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

- hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan public
- Anwar, M. Khoirul Dan Asianti, Oetojo S. 2004. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Iqbal Moharnmad. 2007. Pelayanan Yang Mernuaskan. Jakarta:PT Elex Kornputido
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi, Yogyakarta: CV. ANDI.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Djajuli, D.R., (2019). E-Government Dalam Merealisasikan Pelayanan Yang Berkualitas. Jurnal ilrniah ilmu administrasi negara, 6(4), 270-279
- Adelia, T., Wulan, R.R., Nurfebianaing, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Kantor Irnigrasi Kelas II Karawang Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keirnigrasian Melalui Internet. E-Proceeding of Management, 3(2), 2517-2526
- Nilasari, E., Istiatin, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsurnen Pada Dealer PT. Rarnayana Motor Sukoharjo. Jurnal paradigma, 13(1), 1-12
- Tryanti, W., Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 2655-0865
- Rizky, F., Frinaldi, A., Purti, N. E. (2019) Penerapan E-governrment Dalam Prornosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 2655-0865
- Frinaldi, A., Embi, M.A., Bila, A., Urrahmi, M., (2020). E-government as Intervening of Work Culture To Increase Internal Customer Satisfaction. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(06), 1475-7192
- Frinaldi, A., Embi, M.A., (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Surnatra Province). *Journal of Government Politics*, 6(1),
- Pratama,R., Khaerah, N., Muhiddin, A., Junaedi., (2018). Penerapan E-governnment dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Publik di Kabupaten Bone. *Jurnal Ilnu Sosial dan Ilnu Politik*, 4(2), 2540-9751
- Hediyanto, Umar., (2018). Penelitian E-government di Provinsi Jawa Barat: Kajian Pustaka Sistematis. *Jurnal Metris*, 95(104), 1411-3287
- Papadomichelaki,X., G,Mentazs., (2011) E-Govqual; A Multipe-Item Scale For Assesing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(2012), 98-109
- Belanche,D., Luis,v,c., Carlos,F., (2012) Integrating Trust And Personal Values Into The Technology Acceptance Model: The Case Of E-Government Services Adoption. *Cuadernos de Econornia y Direccion de la Ernpresa*, 15(2012), 192-204
- Syahrin., (2019) Audit Hukurn Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Perrnohonan Paspur Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspur Ri Berbasis E-Government: Studi Dogmatik Keirnigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies. *Jurnal Ilmu Hukurn*, 6(1), 23-56