

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG

Farid Yusra

Program Studi DIII Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang melalui penggunaan aplikasi M-paspor. Aplikasi ini merupakan inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan imigrasi bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan kuesioner untuk mengumpulkan data dari 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dinilai memuaskan oleh pengguna, dengan dimensi pelayanan seperti ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati menunjukkan hasil yang positif. Aplikasi M-paspor terbukti meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemohon terhadap layanan publik, serta mengurangi potensi penipuan dan pungutan liar. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek pelayanan yang masih kurang.

Kata Kunci : Aplikasi M-paspor, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Imigrasi, Kepuasan Masyarakat, Inovasi Digital, Efisiensi, Transparansi.

**IMPROVING PUBLIC SERVICE QUALITY THROUGH THE M-PASPOR
APPLICATION AT THE IMMIGRATION OFFICE CLASS I TPI PADANG**

Farid Yusra

Diploma III Program in Business Management

Faculty of Economics and Business, Dharma Andalas University

ABSTRACT

This study aims to analyze the improvement of public service quality at the Class I TPI Padang Immigration Office through the use of the M-paspor application. This application is a digital innovation designed to enhance the efficiency, transparency, and accessibility of immigration services for the public. The study utilizes observation, documentation, and questionnaires to collect data from 100 respondents. The results indicate that the public service quality at the Class I TPI Padang Immigration Office is considered satisfactory by users, with service dimensions such as responsiveness, reliability, assurance, and empathy showing positive outcomes. The M-paspor application has proven to increase user satisfaction and loyalty towards public services and reduce the potential for fraud and illegal fees. Recommendations are provided to improve the socialization of the application's use and to continuously enhance service aspects that are still lacking.

Keywords: M-paspor Application, Public Service Quality, Immigration Office, Public Satisfaction, Digital Innovation, Efficiency, Transparency.