

Pengaruh Kualitas Layanan Digital (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor (Studi Kasus Kantor Imigrasi Medan)

Syamsul Bahri, Prihatin Lumbanraja, Vivi Gusrini Rahmadani

Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara



Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality in the M-Paspor application on user satisfaction at the Medan Immigration Office. Digital service quality plays a crucial role in supporting bureaucratic modernization and improving the quality of public services. This research employs a quantitative approach with an explanatory research design to examine causal relationships among variables. Primary data were collected through questionnaires distributed to M-Paspor users, while secondary data were obtained from documentation related to the system and its implementation. The study population consists of all M-Paspor users at the Medan Immigration Office. Using Cochran's formula, a total sample of 385 respondents was determined, with 360 questionnaires deemed valid for analysis. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS software. The results indicate that Efficiency, Fulfilment, Responsiveness, Compensation, and Privacy have a positive and significant effect on user satisfaction with the M-Paspor application. Conversely, System Availability and Contact do not have a significant effect on user satisfaction. These findings suggest that ease of use, service accuracy, response speed, problem-handling compensation, and data security assurance are key factors in shaping user satisfaction with digital immigration services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Imigrasi Medan. Kualitas layanan digital menjadi aspek penting dalam mendukung modernisasi birokrasi serta peningkatan mutu pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi M-Paspor, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terkait sistem dan implementasi aplikasi. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Medan, dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran sehingga diperoleh 385 responden, dan sebanyak 360 kuesioner dinyatakan layak olah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda dengan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Efficiency*, *Fulfilment*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Privacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor. Sebaliknya, *System Availability* dan *Contact* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kemudahan, ketepatan layanan, kecepatan respons, kompensasi atas kendala, serta jaminan keamanan data merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengguna layanan digital keimigrasian.

Keywords: *service quality, M-Paspor application, user satisfaction, public service.*

Corresponding author: Syamsul Bahri (syamsul_bahri@yahoo.co.id).

Pendahuluan

Transformasi digital dalam layanan publik merupakan strategi penting pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama

keberhasilan implementasi layanan digital karena mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kinerja aplikasi yang disediakan pemerintah. Namun, berbagai studi menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan pada layanan digital pemerintah, di mana sebagian besar masyarakat mengharapkan layanan cepat dan efisien tetapi tingkat kepuasan masih rendah (Katadata Insight Center, 2023). Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan digital, terutama pada sektor keimigrasian.

Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempermudah proses pengajuan paspor secara daring (Liang et al., 2024). Namun, meskipun dirancang sebagai solusi digital yang inovatif, implementasi M-Paspor di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Aplikasi ini seharusnya menjadi solusi digital untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan paspor, mulai dari pendaftaran hingga pembayaran. Akan tetapi, ulasan pengguna di Google Playstore menunjukkan banyak permasalahan teknis yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

Tabel 1
Ringkasan Permasalahan Pengguna Aplikasi M-Paspor Berdasarkan Rating Bintang di Playstore

Rating Bintang	Nama & Tanggal Review	Permasalahan Utama
★ 1	Jammer Limbong (23/10/24)	Aplikasi selalu keluar setelah email & password dimasukkan, meskipun sudah diperbarui tetap tidak berfungsi.
★ 1	Hendra Musa (25/10/24)	Kesulitan verifikasi OTP; kode OTP selalu salah meskipun sudah berulang kali meminta kode baru.
★ 1	Akmal Usman (29/10/24)	Aplikasi tidak bisa digunakan karena selalu keluar sendiri ketika unggah foto.
★ 2	Beberapa pengguna lain	Aplikasi sering <i>force close</i> , error saat login, dan proses pendaftaran lambat.
★ 3 ke atas	Sebagian kecil pengguna	Aplikasi dapat digunakan, namun lambat; informasi kurang jelas; kesulitan mengakses jadwal layanan.

Sumber: Hasil Google Review (2024)

Permasalahan yang muncul dari ulasan pengguna aplikasi M-Paspor menunjukkan bahwa pengalaman pengguna masih jauh dari optimal. Kendala yang paling sering dilaporkan meliputi kegagalan verifikasi kode OTP, aplikasi yang sering *force close* terutama saat mengunggah foto atau mengisi data, serta kesulitan mengakses aplikasi pada jam sibuk. Selain masalah teknis, pengguna juga menyoroti antarmuka yang kurang ramah, informasi prosedur yang tidak jelas, dan lambatnya respons layanan pelanggan. Berbagai hambatan ini menandakan bahwa M-Paspor memerlukan peningkatan signifikan dalam aspek stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kejelasan informasi agar dapat meningkatkan kepuasan serta keberlanjutan penggunaan layanan digital imigrasi.

Selain itu, berdasarkan data laporan pengaduan Aplikasi M-Paspor di Kantor Wilayah Medan tahun 2024, tercatat total 839 pengaduan sepanjang Januari-Desember 2024. Jumlah pengaduan tertinggi terjadi pada bulan Juni dengan 210 laporan, sedangkan jumlah terendah tercatat pada bulan November dengan 23 laporan. Data ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengaduan yang cukup signifikan setiap bulannya. Data pengaduan tahun 2025 masih terbatas hingga bulan Juni dengan total 180 laporan.

Tabel 2
Jumlah Pengaduan Aplikasi M-Paspor di Kantor Wilayah Medan Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Pengaduan (Tahun 2024)	Jumlah Pengaduan (Tahun 2025)
1.	Januari	162	35
2.	Februari	80	42
3.	Maret	32	33
4.	April	27	19
5.	Mei	54	10
6.	Juni	210	41
7.	Juli	87	
8.	Agustus	56	
9.	September	48	
10.	Oktober	32	
11.	November	23	
12.	Desember	38	

Sumber: Data Internal Layanan Imigrasi Indonesia Kantor Wilayah Medan, (2024)

Data pengaduan layanan di Kantor Wilayah Medan menunjukkan tingginya jumlah keluhan sepanjang tahun 2024, mengindikasikan bahwa kualitas layanan M-Paspor belum optimal. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan apakah seluruh dimensi kualitas layanan digital sudah berjalan sebagaimana semestinya. Meskipun bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, berbagai permasalahan teknis masih sering dilaporkan, seperti kegagalan OTP, *force close*, kesulitan unggah dokumen, hingga lambatnya sinkronisasi data.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti kepuasan pengguna layanan digital imigrasi dan menemukan bahwa kegunaan serta kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Yaziji et al., 2023). Namun, research gap muncul karena belum banyak penelitian yang mengintegrasikan seluruh tujuh dimensi *E-Service Quality* (efisiensi, *fulfillment*, *system availability*, *responsiveness*, *compensation*, *privacy*, dan *contact*) secara komprehensif. Selain itu, masih terbatas penelitian yang meninjau kualitas layanan M-Paspor dari perspektif pengguna di wilayah Medan, padahal terdapat variasi karakteristik pengguna antarwilayah.

Berdasarkan research gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tujuh dimensi *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi mengenai kualitas layanan digital pemerintah.

Literatur Review dan Pengembangan Hipotesis

Theory of Expectation-Confirmation (ECT)

Theory of Expectation-Confirmation (ECT) oleh Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan awal pengguna dan kinerja aktual layanan. Jika kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, pengguna merasa puas, namun jika lebih rendah dari harapan, muncul ketidakpuasan. Dalam aplikasi M-Paspor, ekspektasi terkait kemudahan, kecepatan, aksesibilitas, dan keamanan sangat menentukan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan penilaian terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata setelah menggunakan suatu layanan, di mana pemenuhan atau melebihi harapan akan menghasilkan kepuasan, sedangkan ketidaksesuaian menimbulkan ketidakpuasan (Agustina & Suyatno, 2024). Kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas layanan, pengalaman pengguna, keamanan data, responsivitas, serta dukungan pelanggan yang diterima. Kepuasan muncul ketika pengalaman pengguna mengonfirmasi atau melampaui ekspektasi awal.

E-ServQual Method

E-ServQual merupakan metode pengukuran kualitas layanan digital yang menilai sejauh mana layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna melalui dimensi seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Abourokbah & Husain, 2024). Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, sekaligus memperkuat reputasi serta keunggulan kompetitif penyedia layanan. Faktor-faktor seperti kompetensi staf, teknologi pendukung, dan kebijakan internal sangat menentukan tingkat kualitas layanan yang dihasilkan.

Pengaruh *Efficiency* terhadap Kepuasan Pengguna

Efficiency dalam layanan digital mencerminkan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam menyelesaikan proses melalui aplikasi, sehingga semakin efisien alur dan tampilan aplikasi, semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna. Temuan penelitian menunjukkan hasil yang beragam; Agustina dan Suyatno (2024) menyatakan efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Chesanti dan Setyorini (2018) menemukan bahwa efisiensi tidak selalu berpengaruh jika dimensi layanan lainnya tidak berjalan optimal.

H1 : *Efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *Fulfillment* terhadap Kepuasan Pengguna

Fulfillment menggambarkan kemampuan aplikasi dalam memenuhi janji layanan, dan ketika proses seperti pendaftaran atau penjadwalan berjalan akurat dan tepat waktu, kepuasan pengguna cenderung meningkat. Penelitian Agustina dan Suyatno (2024) serta Chesanti dan Setyorini (2018) menunjukkan bahwa fulfillment dapat menjadi penentu utama kepuasan pengguna, terutama ketika layanan benar-benar sesuai dengan ekspektasi.

H2 : *Fulfilment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *System Availability* terhadap Kepuasan Pengguna

System availability berkaitan dengan kestabilan dan keteraksesan aplikasi, sehingga ketika sistem sering mengalami error atau downtime, kepuasan pengguna akan menurun. Penelitian Agustina dan Suyatno (2024) serta Liang et al. (2024) menegaskan bahwa stabilitas sistem merupakan faktor penting yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital seperti M-Paspor.

H3 : *System Availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna

Responsiveness menggambarkan kecepatan dan efektivitas aplikasi dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan pengguna, sehingga layanan yang sigap dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun Agustina dan Suyatno (2024) menekankan pentingnya *responsiveness*, temuan Arli et al. (2024) menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap kepuasan dapat berbeda-beda tergantung jenis layanan digital yang digunakan.

H4 : *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *Compensation* terhadap Kepuasan Pengguna

Compensation adalah upaya penyedia layanan untuk mengurangi ketidaknyamanan pengguna akibat gangguan atau kegagalan sistem, sehingga kebijakan kompensasi yang adil dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Temuan Abourokbah dan Husain (2024) serta Fida et al. (2020) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di berbagai layanan digital.

H5 : *Compensation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *Privacy* terhadap Kepuasan Pengguna

Privacy dalam layanan digital berkaitan dengan perlindungan data pribadi pengguna, sehingga ketika pengguna merasa datanya aman, kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap aplikasi meningkat. Penelitian Ashiq dan Hussain (2024) menegaskan bahwa keamanan data memengaruhi kepuasan dan loyalitas, meskipun beberapa studi seperti Chesanti dan Setyorini (2018) menemukan bahwa privasi tidak selalu berdampak signifikan jika pengguna lebih mengutamakan kemudahan dan kecepatan layanan.

H6 : *Privacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *Contact* terhadap Kepuasan Pengguna

Contact menggambarkan kemudahan pengguna dalam menghubungi penyedia layanan saat membutuhkan bantuan, sehingga akses yang cepat dan jelas dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor. Penelitian Chesanti dan Setyorini (2018) serta Septiani et al. (2020) menunjukkan bahwa komunikasi yang mudah dan responsif memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan digital.

H7 : *Contact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Paspor.

Metode Riset

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi M-Paspor, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terkait sistem dan implementasi aplikasi. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Medan, dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Cochran* sehingga diperoleh 385 responden, dan sebanyak 360 kuesioner dinyatakan layak olah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda dengan software SPSS. Model regresi yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

X1 = *Efficiency*

X2 = *Fulfillment*

X3 = *System Availability*

X4 = *Responsiveness*

X5 = *Compensation*

X6 = *Privacy*

X7 = *Contact*

α = *Intercept*

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

ε = *Error term*

Hasil dan Analisis

Uji Validitas

Tabel 3
Uji Validitas

Variabel	Indikator	Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
Efficiency (X1)	X1.1	.000	< 0,05	Valid
	X1.2	.000	< 0,05	Valid
	X1.3	.000	< 0,05	Valid
	X1.4	.000	< 0,05	Valid
	X1.5	.000	< 0,05	Valid
	X1.6	.000	< 0,05	Valid
	X1.7	.000	< 0,05	Valid
	X1.8	.000	< 0,05	Valid
Fulfillment (X2)	X2.1	.000	< 0,05	Valid
	X2.2	.000	< 0,05	Valid
	X2.3	.000	< 0,05	Valid
	X2.4	.000	< 0,05	Valid
	X2.5	.000	< 0,05	Valid
	X2.6	.000	< 0,05	Valid
	X2.7	.000	< 0,05	Valid
	X2.8	.000	< 0,05	Valid
System Availability (X3)	X3.1	.000	< 0,05	Valid
	X3.2	.000	< 0,05	Valid
	X3.3	.000	< 0,05	Valid
	X3.4	.000	< 0,05	Valid
	X3.5	.000	< 0,05	Valid
	X3.6	.000	< 0,05	Valid
	X3.7	.000	< 0,05	Valid
	X3.8	.000	< 0,05	Valid
Responsiveness (X4)	X4.1	.000	< 0,05	Valid
	X4.2	.000	< 0,05	Valid
	X4.3	.000	< 0,05	Valid
	X4.4	.000	< 0,05	Valid
	X4.5	.000	< 0,05	Valid
	X4.6	.000	< 0,05	Valid
	X4.7	.000	< 0,05	Valid
	X4.8	.000	< 0,05	Valid
Compensation (X5)	X5.1	.000	< 0,05	Valid
	X5.2	.000	< 0,05	Valid
	X5.3	.000	< 0,05	Valid
	X5.4	.000	< 0,05	Valid
	X5.5	.000	< 0,05	Valid
	X5.6	.000	< 0,05	Valid
	X5.7	.000	< 0,05	Valid
	X5.8	.000	< 0,05	Valid
Privacy (X6)	X6.1	.000	< 0,05	Valid
	X6.2	.000	< 0,05	Valid
	X6.3	.000	< 0,05	Valid

	X6.4	.000	< 0,05	Valid
	X6.5	.000	< 0,05	Valid
	X6.6	.000	< 0,05	Valid
	X6.7	.000	< 0,05	Valid
	X6.8	.000	< 0,05	Valid
Contact (X7)	X7.1	.000	< 0,05	Valid
	X7.2	.000	< 0,05	Valid
	X7.3	.000	< 0,05	Valid
	X7.4	.000	< 0,05	Valid
	X7.5	.000	< 0,05	Valid
	X7.6	.000	< 0,05	Valid
	X7.7	.000	< 0,05	Valid
	X7.8	.000	< 0,05	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	.000	< 0,05	Valid
	Y2	.000	< 0,05	Valid
	Y3	.000	< 0,05	Valid
	Y4	.000	< 0,05	Valid
	Y5	.000	< 0,05	Valid
	Y6	.000	< 0,05	Valid
	Y7	.000	< 0,05	Valid
	Y8	.000	< 0,05	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 3, seluruh indikator dari variabel penelitian menunjukkan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti setiap butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan valid karena telah memenuhi ketentuan uji validitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 4
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria
Efficiency (X1)	0.986	Reliabel
Fulfillment (X2)	0.985	Reliabel
System Availability (X3)	0.985	Reliabel
Responsiveness (X4)	0.987	Reliabel
Compensation (X5)	0.988	Reliabel
Privacy (X6)	0.985	Reliabel
Contact (X7)	0.988	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.985	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Hal ini berarti bahwa instrumen kuesioner yang digunakan konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur setiap variabel yang diteliti.

Uji Normalitas

Tabel 5
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			ABS
N			385
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		7.4564
	Std. Deviation		4.71735
Most Extreme Differences	Absolute		.064
	Positive		.064
	Negative		-.057
Test Statistic			.064
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.080 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.073
		Upper Bound	.087

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada Tabel 5 menunjukkan bahwa data memiliki nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebesar 0,080 dengan interval kepercayaan 99%. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6
Uji Multikolinearitas

		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.562	2.851		1.600	.110		
	X1	.182	.048	.182	3.836	.000	.989	1.011
	X2	.164	.048	.164	3.428	.001	.975	1.026
	X3	.012	.050	.011	.237	.813	.981	1.019
	X4	.135	.047	.138	2.844	.005	.954	1.048
	X5	.112	.047	.114	2.369	.018	.970	1.031
	X6	.197	.051	.185	3.835	.000	.960	1.042
	X7	.039	.048	.038	.810	.419	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* seluruh variabel independen berada di atas 0,10, yaitu berkisar antara 0,954 hingga 0,989. Sementara itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) seluruh variabel juga berada di bawah 10, yaitu berkisar antara 1,011 hingga 1,048. Kedua indikator ini

menjadi dasar bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7
Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.131	1.517		5.359	.000		
	X1	.009	.025	.018	.350	.726	.989	1.011
	X2	.003	.026	.007	.126	.899	.975	1.026
	X3	-.020	.026	-.039	-.746	.456	.981	1.019
	X4	-.031	.025	-.064	-1.213	.226	.954	1.048
	X5	.007	.025	.015	.284	.776	.970	1.031
	X6	-.009	.027	-.017	-.321	.748	.960	1.042
	X7	.014	.026	.027	.532	.595	.989	1.011

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Sig. (p-value) di atas 0,05. Karena semua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		Sig.
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	
1	(Constant)	4.562	2.851		1.600	.110
	X1	.182	.048	.182	3.836	.000
	X2	.164	.048	.164	3.428	.001
	X3	.012	.050	.011	.237	.813
	X4	.135	.047	.138	2.844	.005
	X5	.112	.047	.114	2.369	.018
	X6	.197	.051	.185	3.835	.000
	X7	.039	.048	.038	.810	.419

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda yang ditampilkan pada Tabel 8, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.562 + 0.182 (X1) + 0.164 (X2) + 0.012 (X3) + 0.135 (X4) + 0.122 (X5) + 0.197 (X6) + 0.039 (X7) + e$$

Efficiency berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien regresi 0,182 dan signifikansi 0,000. Semakin mudah dan cepat aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna M-Paspor.

Fulfillment berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,164 dan signifikansi 0,001. Artinya, semakin baik aplikasi memenuhi janji layanan secara tepat dan akurat, semakin tinggi kepuasan pengguna.

System availability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena memiliki koefisien 0,012 dengan signifikansi 0,813. Dengan demikian, stabilitas sistem bukan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna M-Paspor.

Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,135 dan signifikansi 0,005. Semakin cepat tanggapan dan bantuan yang diberikan aplikasi atau petugas, semakin tinggi kepuasan pengguna.

Compensation berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,112 dan signifikansi 0,018. Pemberian solusi atau kompensasi atas kendala yang dialami pengguna mampu meningkatkan kepuasan mereka.

Privacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,197 dan signifikansi 0,000. Perlindungan data pribadi yang kuat meningkatkan rasa aman pengguna dan berdampak pada kepuasan mereka.

Contact tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,039 dan signifikansi 0,419. Artinya, kemudahan menghubungi layanan tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna M-Paspor.

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 9
Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.398 ^a	.159	.143	8.913	1.875

a. Predictors: (Constant), X7, X1, X2, X4, X3, X5, X6

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang ditampilkan pada Tabel 4.9, diperoleh nilai R Square sebesar 0,159 atau 15,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor sebesar 15,9%. Sementara itu, sisanya yaitu sebesar 84,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5644.525	7	806.361	10.150	.000 ^b
	Residual	29950.290	377	79.444		
	Total	35594.816	384			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X7, X1, X2, X4, X3, X5, X6

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) yang ditampilkan pada Tabel 4.10, diperoleh nilai F hitung sebesar 10,150 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor.

Pembahasan

Pengaruh *Efficiency* terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji parsial, *efficiency* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor, yang berarti semakin cepat dan mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini sesuai dengan *Expectation Confirmation Theory* yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja sistem memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Efisiensi layanan yang ditawarkan M-Paspor juga terbukti mampu mengonfirmasi harapan pengguna terhadap layanan digital pemerintah. Hasil penelitian ini konsisten dengan studi Liang et al. (2024) dan Agustina & Suyatno (2024) yang menemukan bahwa efisiensi merupakan faktor penting dalam kualitas layanan digital. Secara keseluruhan, efisiensi menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *Fulfilment* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti semakin tepat waktu, akurat, dan andal layanan yang diberikan aplikasi, semakin tinggi kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan *Expectation Confirmation Theory*, di mana kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melampaui ekspektasi pengguna. Dalam

konteks M-Paspor, pemenuhan layanan seperti informasi akurat dan jadwal yang tepat menjadi konfirmasi positif bagi pengguna. Hasil ini konsisten dengan penelitian Agustina & Suyatno (2024) serta Liang et al. (2024) yang menunjukkan pentingnya fulfillment dalam kualitas layanan digital. Penelitian Yaziji et al. (2023) juga mendukung bahwa pemenuhan janji layanan berkaitan erat dengan kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor.

Pengaruh *System Availability* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system availability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena meskipun aplikasi mengalami gangguan teknis, pengguna tetap dapat merasa puas selama kebutuhan utama mereka terpenuhi. Dalam perspektif *Expectation Confirmation Theory*, aspek teknis seperti ketersediaan sistem tidak selalu menentukan kepuasan jika ekspektasi pengguna lebih terkonfirmasi oleh kecepatan layanan dan keakuratan informasi. Pengguna aplikasi M-Paspor tampaknya lebih memprioritaskan kelancaran proses layanan dibandingkan kestabilan sistem yang konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Chesanti & Setyorini (2018) yang juga menemukan bahwa *system availability* tidak signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil serupa ditunjukkan oleh Agustina & Suyatno (2024) serta Ashiq & Hussain (2024), yang menegaskan bahwa tidak semua aspek teknis layanan digital menjadi faktor penentu tingkat kepuasan.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti semakin cepat dan tepat tanggapan layanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor. Dalam perspektif *Expectation Confirmation Theory*, hal ini terjadi karena ekspektasi pengguna terhadap kecepatan dan ketanggapan layanan terkonfirmasi oleh pengalaman mereka. Respons yang cepat menciptakan konfirmasi positif, sementara respons yang lambat dapat menurunkan kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Chesanti & Setyorini (2018) serta Fida et al. (2020) yang menyatakan bahwa *responsiveness* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital. Penelitian Septiani et al. (2020) juga mendukung kesimpulan ini dengan menunjukkan pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

Pengaruh *Compensation* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *compensation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti solusi atau perbaikan yang diberikan atas kendala penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna M-Paspor. Dalam perspektif *Expectation Confirmation Theory*, kompensasi berfungsi sebagai konfirmasi positif yang mampu memulihkan ekspektasi ketika terjadi gangguan layanan. Kompensasi yang cepat dan tepat membuat pengguna tetap merasa dihargai, sehingga kepuasan tetap terbentuk meskipun sebelumnya mengalami kendala. Temuan ini konsisten dengan penelitian Agustina dan Suyatno (2024) serta Abourokbah dan Husain (2024) yang

menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk kompensasi, berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Septiani et al. (2020) juga menguatkan bahwa dimensi layanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital.

Pengaruh *Privacy* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *privacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti semakin baik perlindungan data pribadi dalam aplikasi M-Paspor, semakin tinggi kepuasan pengguna. Dalam perspektif *Theory of Expectation Confirmation*, temuan ini mencerminkan bahwa kepuasan muncul ketika ekspektasi pengguna terhadap keamanan dan kerahasiaan data benar-benar dikonfirmasi oleh pengalaman aktual mereka. Perlindungan data yang optimal tidak hanya meningkatkan rasa aman tetapi juga memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital pemerintah. Temuan tersebut selaras dengan penelitian Abourobah dan Husain (2024) serta Ashiq dan Hussain (2024) yang menegaskan bahwa keamanan dan e-trust menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas layanan digital. Selain itu, perbedaan hasil dengan studi Chesanti dan Setyorini (2018) menegaskan bahwa dalam konteks layanan publik seperti M-Paspor, privasi menjadi aspek yang lebih krusial karena berkaitan langsung dengan data identitas dan dokumen perjalanan.

Pengaruh *Contact* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *contact* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor, yang berarti kemudahan menghubungi penyedia layanan bukan faktor utama yang meningkatkan kepuasan. Jika dikaitkan dengan *Expectation Confirmation Theory*, pengguna tampaknya memiliki ekspektasi rendah terhadap fitur *contact* dan lebih menekankan aspek teknis seperti kecepatan, keandalan, dan keamanan data, sehingga performa fitur *contact* tidak banyak memengaruhi kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Arli et al. (2024) yang menunjukkan bahwa tidak semua dimensi layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan. Perbandingan dengan penelitian Chesanti dan Setyorini (2018) pada aplikasi PLN Mobile menunjukkan perbedaan konteks, di mana *contact* memiliki pengaruh signifikan dalam layanan yang membutuhkan interaksi intensif. Dengan demikian, studi ini menegaskan bahwa pengguna M-Paspor lebih mengutamakan aspek fungsional layanan dibandingkan aspek komunikasi langsung.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa lima variabel yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *responsiveness*, *compensation*, dan *privacy* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor. Artinya, kemudahan penggunaan, pemenuhan janji layanan,

kecepatan respons, penanganan kendala yang memadai, serta perlindungan data pribadi menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, *system availability* dan *contact* tidak berpengaruh signifikan, sehingga kestabilan sistem dan kemudahan menghubungi layanan bukan merupakan penentu utama kepuasan dalam konteks penggunaan aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan temuan tersebut, pengembang aplikasi perlu memprioritaskan peningkatan pada aspek yang terbukti signifikan, seperti mempercepat proses layanan, memastikan akurasi informasi, meningkatkan responsivitas, memperjelas mekanisme kompensasi, serta memperkuat keamanan data. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti *trust*, *user experience*, atau *perceived usefulness* guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital pemerintah.

Daftar Pustaka

- Abourokbah, S. H., & Husain, K. S. (2024). The impact of quality on health-insurance users' satisfaction in Saudi Arabia: the mediating role of brand image and utilitarian value. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 41(4), 1089–1110. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2022-0209>
- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile. 05(03), 90–100.
- Arli, D., van Esch, P., & Weaven, S. (2024). The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction, Loyalty, and Intention to Use Online Food Delivery Services. *Journal of Promotion Management*, 30(7), 1159–1188. <https://doi.org/10.1080/10496491.2024.2372858>
- Ashiq, R., & Hussain, A. (2024). Exploring the effects of e-service quality and e-trust on consumers' e-satisfaction and e-loyalty: insights from online shoppers in Pakistan. *Journal of Electronic Business & Digital Economics*, 3(2), 117–141. <https://doi.org/10.1108/jebde-09-2023-0019>
- Bougie, S. &. (2016). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. (Seventh Ed). WILEY. Book.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Hair. (2019). *Multivariate Data Analysis (Fifth)*. Upper Saddle.
- Liang, S., Siahaan, M., & Jocelyn, J. (2024). Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota

- Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 38–45. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp38-45>
- Pardi, P. (2024). Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 204–214. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i1.51165>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Yaziji, W., Aprilia, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., & Wibowo, P. A. (2023). Assessing Service Quality in Passport Application Mobile Apps(M-Paspor) and its Influence on User Satisfaction. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6), 3500–3513. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3545>