

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI  
PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Nur Muhamad Ikhsan**

**19.41.091**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA dan KOMPUTER  
STMIK WIDYA CIPTA DHARMA**

**2024**

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI  
PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer*

Oleh:

**Nur Muhamad Ikhsan**

**19.41.091**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA dan KOMPUTER  
STMIK WIDYA CIPTA DHARMA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

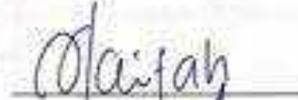
Skripsi Oleh : Nur Mubamad Ikhsan (19.41.091)

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

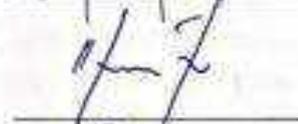
Pada tanggal : 13 JUL 2024

Dewan Penguji

Hanifah Ekawati, S.Pd., M.Pd.



Yunita, S.E., M.M.



Dr. Heny Pratiwi, S.Kom., M.Pd., M.TI.



Renni Mayasari, S.E., M.M.



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Pitrasacha Adytia, S.T., M.T.



Mengesahkan,  
Ketua STMIK Widya Cipta Dharma

H.Tommy Bustomi, S.Kom., M.Kom.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Muhamad Ikhzan

Nim : 19.41.091

Judul : Analisis Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode Servqual

Menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Samarinda, 28 Juni 2024

Membuat Pernyataan,



## ABSTRAK

**Nur Muhamad Ikhsan, 2024, Analisis Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode Servqual Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma. Pembimbing Utama Hanifah Ekawati, S.Pd., M.Pd., Pembimbing Pendamping Yunita, S.E., M.M.**

**Kata Kunci:** Analisis, Kepuasan Pengguna, Layanan Aplikasi Paspor Online, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, Metode Servqual

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi paspor online adalah proses evaluasi dan identifikasi berbagai aspek yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Definisi ini mencakup beberapa elemen penting seperti identifikasi faktor-faktor, pengumpulan data, analisis data, evaluasi kepuasan pengguna dan peningkatan Layanan

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang akan digunakan berupa kuesioner dan studi pustaka yang merupakan landasan teori yang akan digunakan, metode yang akan digunakan adalah *Service Quality* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda sebagai studi kasusnya.

Dengan adanya penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda. Adapun hasil akhir dari penelitian ini yaitu, dengan menggunakan metode Servqual menghasilkan nilai *Gap* dari persepsi dan kenyataan disetiap variabel.

## ABSTRAK

**Nur Muhamad Ikhsan**, 2024, Analysis of Factors Influencing User Satisfaction Towards Online Passport Application Services Using the Servqual Method Information Systems Study Program, Widya Cipta Dharma College of Informatics and Computer Management. Main Advisor Hanifah Ekawati, S.Pd., M.Pd., Assistant Advisor Yunita, S.E., M.M.

**Keywords:** Analytics, User Satisfaction, Online Passport Application Services, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, Servqual Method

Analysis of factors affecting user satisfaction with online passport application services is the process of evaluating and identifying various aspects that can affect the level of user satisfaction with the use of the application. This definition includes several important elements such as identification of factors, data collection, data analysis, evaluation of user satisfaction and improvement of services.

In this study, the data collection method that will be used is a questionnaire and literature study which is the theoretical basis that will be used. The method that will be used is Service Quality at the Class 1 Immigration Office of Samarinda City as a case study.

With this research using the Service Quality method, it aims to measure User satisfaction with the online passport application service at the Class 1 Immigration Office of Samarinda City. The final result of this study is, using the Servqual method produces a Gap value from perception and reality in each variable.

## RIWAYAT HIDUP



Nur Muhamad Ikhsan, lahir pada tanggal 21 Januari 2001 di Sabintulung, Provinsi Kalimantan Timur. Merupakan anak kedua dari satu bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Mahmud Ismail dan Ibu Reni. Memulai Pendidikan awal di Taman Kanak-Kanak (TK) Kelekat pada tahun 2006 sampai 2007. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 006 Kelekat pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Kembang Janggut pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas SMAN 1 Kembang Janggut pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma Samarinda pada tahun 2019 dengan Program Studi S1-Sistem Informasi.

Pada Tahun Tahun 2021 tepatnya di Semester 5 lolos seleksi dalam Program Kemendikbud yaitu Pertukaran Mahasiswa Merdeka dengan Penempatan pada Universitas Jember (UNEJ), mengambil Program Studi Televisian dan Perfileman dan mata kuliah Modul Nusantara selama satu semester.

Pada tanggal 15 Febuari 2022 sampai dengan tanggal 15 Maret 2022. melakukan Kuliah Kerja Praktek dengan judul “Laporan Kuliah Kerja Praktek Di Dinas Pertanian Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur.

Pada tahun 2023 melakukan Penelitian Skiripsi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda dengan Judul “Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Paspur Online Menggunakan Metode *Servqual* padad Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur di panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya serta diberikan kemudahan kepada penyusun Tugas Akhir Skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusun poposal ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulis Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Mahmud Ismail dan Ibu Reni selaku orang tua yang senantiasa memberikan doanya dan dukungan baik secara moril maupun material juga motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak H. Tommy Bustomi S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma.
3. Bapak Pitrasacha Adytia, S.T., M.T, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma.
4. Ibu Hanifah Ekawati S.Pd., M.Pd, selaku dosen Pembimbing Utama yang membimbing serta memberikan saran kepada penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Yunita S.E., M.M, selaku dosen Pembimbing Pendamping yang membimbing serta memberika saran kepada penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Ibu Dr. Heny Pratiwi S.Kom., M.Pd., M.TI. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan koreksi saran masukan terhadap Skripsi ini.
7. Ibu Renni Mayasari, S.E., M.M selaku anggota penguji yang telah memberikan koreksi saran masukan terhadap Skripsi ini.
8. Kepada saudari saya terkasih, Irma Damayanti dan Iin Nurhalipah yang berada di china yang selalu mendukung penulis dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Untuk Rahmat Efendy, Maria Melci Moron dan Anggota Chrome yang saling membagi suka duka dalam penulis skripsi ini sampai dengan selesainya.
10. Untuk teman-teman prodi sistem informasi angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulisan dengan memberikan dorongan motivasi serta masukan penulis skripsi ini.

Dengan seluruh kekurangan dan keterbatasan penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis di masa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Samarinda, 28 Juni 2024  
Penulis

**Nur Muhamad Ikhsan**  
**NIM 19.41.091**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empirik .....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	10
2.2.1 Analisis.....	10
2.2.2 Kepuasan Pengguna .....	11
2.2.3 Aplikasi .....	12
2.2.4 Paspur.....	12
2.2.5 Metode <i>Servqual</i> ( <i>Service Quality</i> ).....	13
2.2.6 Perhitungan <i>Servqual</i> .....	14
2.2.7 Variabel Penelitian .....	16
2.2.8 Studi Kasus Metode <i>Service Quality</i> .....	17
2.2.9 SPSS.....	24
2.2.10 Teknik Pengumpulan Data .....	25
2.2.11 Skala <i>Likert</i> .....	26
2.2.12 Analisis Deskriptif .....	28
2.2.13 Populasi dan Sampel .....	28
2.2.16 Sampel Jenuh .....	28
2.2.17 Metode Pengambilan Sampel.....	29
2.2.18 Uji Validasi .....	32
2.2.19 Uji Realbitas.....	32

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Teknik Pengumpulan.....	31
3.2.1 Data Primer.....	31

3.3	Teknik Analisis Data .....	35
3.3.1	Sampel Jenuh.....	35
3.3.2	Tabulasi Data Kuesioner .....	36
3.3.3	Data Skunder .....	36
3.3.4	Populasi dan Sampel .....	36
3.5	Tahapan Penelitian .....	37
3.6	Uji Validitas .....	38
3.7	Uji Reliabilitas .....	39

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	41
4.1.1	Profil Tempat Penelitian .....	41
4.1.1.1	Visi.....	41
4.1.1.2	Misi .....	41
4.1.1.3	Moto.....	41
4.1.1.4	Janji Layanan .....	41
4.1.1.5	Struktur Organisasi .....	42
4.1.2	Gambaran Aplikasi .....	43
4.1.2.1	Menu Halaman Login dan Daftar Akun .....	43
4.1.2.2	Halaman Beranda .....	44
4.1.2.3	Pengisian Data dan Pemilihan Waktu.....	45
4.1.2.4	Pembayaran Kode <i>Billing</i> .....	46
4.2.1	Alur Penelitian .....	47
4.2.1.1	Karakteristik Responden.....	47
4.2.1.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	49
4.2.1.3	Kuesioner (Angket).....	49
4.2.2	Teknik Pengolahan Data .....	52
4.2.2.1	Uji Validitas .....	52
4.2.2.2	Uji Reliabilit.....	57
4.2.2	Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	60
4.2.2.1	Perhitungan Harapan Sistem.....	63
4.2.2.2	Perhitungan Persepsi Sistem .....	65
4.2.2.3	Analisis <i>Gap</i> .....	67

#### **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Empirik.....	6
Tabel 2.2 Jenis Kelamin Responden .....	8
Tabel 2.3 Rentan Usia Responden .....	8
Tabel 2.4 Lama Perawatan Responden .....	9
Tabel 2.5 Dimensi dan Atribut Kualitas Servqual .....	18
Tabel 2.6 Skala <i>Liker</i> .....	19
Tabel 2.7 Hasil Penelitian .....	22
Tabel 2.8 Tabel Skala Jawaban .....	28
Tabel 2.9 Kualifikasi Hasil Uji Validitas data .....	30
Tabel 3.1 Instrumen Kuesioner Penelitian .....	35
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden .....	36
Tabel 3.3 Koefisien Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.1 Kuesioner Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	50
Tabel 4.2 Kuesioner Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	50
Tabel 4.3 Kuesioner Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	51
Tabel 4.4 Kuesioner Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	51
Tabel 4.5 Kuesioner Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	60
Tabel 4.10 Perhitungan Harapan Pembuat Paspor Onlin M-Paspor .....	63
Tabel 4.11 Perhitungan Persepsi Pembuat Paspor Onlin M-Paspor .....	65
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> .....	67
Tabel 4.13 Standar Rentang Nilai Gap .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Kerja Penelitian .....	18
Gambar 2.2 Tahapan Penelitian ( <i>Case Studies</i> ).....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda .....	42
Gambar 4.2 Menu Halaman Login dan Daftar Akun.....	43
Gambar 4.3 Halaman Beranda .....	44
Gambar 4.4 Pengisian Data dan Pemilihan Waktu .....	45
Gambar 4.5 Pembayaran kode billing permohonan.....	46
Gambar 4.6 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4.7 Diagram Pekerjaan Responden .....	48
Gambar 4.8 Diagram Usia Responden.....	49
Gambar 4.9 Variabel View .....	53
Gambar 4.10 <i>Data View</i> .....	54
Gambar 4.11 Kotak dialog <i>birivariate correlations</i> .....	53
Gambar 4.12 Variabel View .....	58
Gambar 4.13 <i>Data View</i> .....	59
Gambar 4.14 <i>Screen Reliability Analysis</i> .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang efisien dan memadai menjadi kunci bagi pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam era digitalisasi, pemerintah banyak memperkenalkan layanan online untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Salah satu layanan publik yang mengalami transformasi signifikan adalah pelayanan aplikasi paspor online.

Aplikasi paspor online menjadi solusi yang menarik bagi pemerintah dalam mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan paspor bagi warga negara. Namun, kesuksesan aplikasi ini tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas teknisnya, tetapi juga oleh kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi paspor online menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang mungkin diperlukan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran ini adalah metode *service quality (Servqual)*

Metode Servqual telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Metode ini mengidentifikasi lima dimensi utama dari kualitas layanan: keterukuran fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan menganalisis persepsi pengguna terhadap dimensi-dimensi ini, kita dapat memahami faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi

kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi paspor online.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi paspor online menggunakan metode *servqual*. Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang kualitas layanan aplikasi paspor online dari perspektif pengguna, serta rekomendasi untuk perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan publik secara keseluruhan.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, serta memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan dan pengolahan layanan aplikasi paspor online dimasa depan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan terhadap aplikasi layanan paspor online dari sudut pandang pengguna menggunakan metode *servqual*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya permasalahan diluar dari tema dan judul penelitian, maka penyusun melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul. Adapun pokok permasalahannya hanya difokuskan pada :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi layanan paspor online.

2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ingin membuat paspor.
3. Untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi layanan paspor online menggunakan metode *servqual*.
4. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Layanan Paspor Online di kota samarinda dan seberapa besar pengaruh variabel *independen (Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, emphaty)* terhadap variabel *dependen (Persepsi)*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Bagi pihak Layanan Paspor Online, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Layanan Paspor Online.

3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penyusunan Skripsi yang berjudul Analisis faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi paspor online menggunakan metode *Servqual* menyajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kualitas layanan dan metode *service quality* (*servqual*).

### **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala *likert* dan alat bantu penelitian.

### **BAB IV         HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai deskripsi hasil penelitian, gambaran umum aplikasi M-Paspor, gambaran umum responden, hasil perhitungan jawaban responden, hasil uji validitas dan reliabilitas dan pembahasan hasil analisis

## **BAB V            PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari Analisis Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode *Servqual*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Empirik

Kajian empirik adalah dilakukan berdasarkan kajian pada penelitian terdahulu untuk melihat system telah di bangun, maka dipaparkan beberapa kajian sebagai table

Tabel 2.1 Kajian Empirik

No	Penelitian	Judul	Metode Pengembangan
1.	Dorie Pandora Kesuma (2014)	Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ	Penelitian ini menggunakan dimensi pengukuran kualitas yang dimodifikasi karna disesuaikan dengan konteks bahasan penelitian yaitu pengukuran kualitas layanan teknologi informasi.
2.	Beny Irawan, Erwin Daniel Sitaggang (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Metode pengumpulan data, teknik yang digunakan adalah <i>non-probability sampling</i> dengan jenis <i>purposive random sampling</i> dan <i>purposive random sampling</i>
3.	Yandra Prananda, Abdul Khannan (2019)	Penerapan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan	Metodologi penelitian ini, data dikumpulkan berupa data primer dan data <i>skunder</i> yang bersifat <i>Kualitatif</i> dan <i>Kuantitatif</i> .

Sumber: Kesuma Pandora D., (2014), Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ menggunakan Service Quality (Servqual)., Beny Irawan, Erwin Daniel Sitaggang., (2020), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Yandra Prananda, Dyah Rachmawati dan M. Shodiq Abdul Khannan., (2019), Penerapan Metode *Service Quality (Serqual)* untuk peningkatan kualitas Pelayanan Pelanggan

Telah melakukan penelitian untuk Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ menggunakan servqual. Pada jurnal ini melakukan pengukuran kualitas layanan secara kuantitatif dengan menggunakan lima dimensi pengukuran yang telah dimodifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika kualitas layanan pada perguruan tinggi masih memiliki beberapa kekurangan dilihat dari dimensi pengukuran yang digunakan. Dengan menerapkan berbagai langkah pengukuran pada metode SERVQUAL, maka pihak manajemen perguruan tinggi XYZ dapat melihat tingkat kualitas layanan web telah digunakan sehingga dapat melakukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis web yang telah mereka jalankan. Penelitian ini selanjutnya dapat dijadikan rujukan untuk penelitian sejenis pada bidang lain.(Kesuma, 2014)

Telah melakukan penelitian untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality (Serqual)*. Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik dari responden yang dibagi menjadi beberapa kategori. Dalam table 2.2 memperlihatkan bahwa terdapat presentasi sebanyak 83,67% atau berjumlah 82 orang berjenis kelamin wanita dan yang berjenis kelamin pria dengan presentasi 16,33% atau sebanyak 16 orang.(Irawan dkk., 2020)

Tabel 2.2 Jenis Kelamin Responden

<b>NO.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Pria	16	16,33
2	Wanita	82	83,67
Total		98	100,00

Berdasarkan kategori usia (table 2.3), responden terbanyak berada pada rentang usia 17 s.d. 24 tahun dengan presentasi 50,00% yang berjumlah 49 orang. rentang terbanyak berikutnya ada di 35 s.d. 49 tahun dengan presentasi 18,37% yang berjumlah 18 orang, lebih kecil 17 tahun dengan presentasi 13,27% yang berjumlah 13 orang, di rentang 25 s.d. 34 tahun dengan presentasi 12,24% yang berjumlah 12 orang dan yang umurnya 65 tahun atau lebih memiliki presentasi 6,12% yang berjumlah 6 orang.

Tabel 2.3 Rentan Usia Responden

<b>No</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Lebih kecil dari 17 tahun	13	13,27
2	17 s.d 24 tahun	49	50,00
3	25 s.d 34 tahun	12	12,24
4	35 s.d 49 tahun	18	18,37
5	Lebih atau sama dengan 65 tahun	6	6,12
Total		98	100,00

Dari tabel 2.4 didapatkan presentasi responden berdasarkan kategori lama perawatan. Responden paling banyak berdasarkan lama perawatan adalah dibawah 3 hari sebanyak 43 orang dengan presentasi 43,88% selanjutnya yang lama perawatan 3 s.d. 6 hari sebanyak 36 orang dengan presentasi 36,73% kemudian

yang lama perawatannya telah melewati 15 hari terdapat sebanyak 15 orang dengan presentasi 15,31% dan lama perawatan 7 s.d. 15 hari sebanyak 4 orang dengan presentasi 4,08.

Tabel 2.4 Lama Perawatan Responden

<b>NO</b>	<b>Lama di rawat</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Belum sampai 3 hari	43	43,88
2	3 s.d 6 hari	36	36,73
3	7 s.d 15 hari	4	4,08
4	Sudah lebih dari 15 hari	15	15,31
Total		225	100,00

Telah melakukan penelitian untuk penerapan Metode *Service Quality* (*Serqual*) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *service quality* (*serqual*). Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berupa data *primer* dan data *skunder* yang bersifat *kualitatif* dan *kuantitatif*. Data *Primer* Langkah pertama yang dilakukan adalah *observasi* untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan dan peninjauan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Data *Skunder* data yang merupakan yang didapatkan dengan mempelajari *literature* yang berhubungan dengan penelitian dan dokumen-dokumen yang ada di hotel vidi 2.(Prananda dkk., 2019)

Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yang dimana menganalisis data kepuasan pelanggan menggunakan Aplikasi M-paspor sebagai objek penelitian dengan menggunakan Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda sebagai tempat penelitian analisis tersebut dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert* dengan memberikan beberapa pertanyaan berbentuk kuisisioner. Berdasarkan penelitian terlebih dahulu maka penelitian akan menggunakan metode

*Service Quality* yaitu berjudul: Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Terhadap Layanan Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode *Serqual*.

## **2.2 Kajian Teoritis**

Kajian teoritis dalam proses penelitian merupakan salah satu tahapan yang penting untuk diperhatikan oleh para penelitian. Para ahli memberikan banyak definisi teori dalam penelitian.

### **2.2.1 Analisis**

Mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian hubungan antara bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.(Muhtar, 2021)

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau *focus* kajian menjadi bagian-bagian (*Decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang di tangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya. Pengertian Analisis dapat diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara mengurai komponen-komponen pembentuknya atau Menyusun komponen tersebut untuk diteliti lebih lanjut. Ada juga yang menganggap analisis sebagai kemampuan dalam mengurai suatu informasi menjadi komponen-komponen yang kecil sehingga lebih mudah untuk dijelaskan. Tujuan dari analisis adalah untuk memahami dan mengevaluasi setiap bagian dari masalah atau konsep

tersebut dan kemudian menginterasikan informasi tersebut untuk membentuk pemahaman yang lebih utuh.(Nurfatmawati, 2020)

### **2.2.2 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna Sistem (*User Satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria *subjektif* mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang di gunakan.(Machmud, 2018)

Kepuasan Pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya susatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau pengguna sebuah sistem informasi. Kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja sustu sistem informasi terbilang bail atau atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Kepuasan merupakan suatu keadaan yang dirasakan setelah menerima suatu pelayanan atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapanya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul Ketika kesan mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan.(Indrawati et dkk., 2019)

### **2.2.3 Aplikasi**

Aplikasi merupakan suatu sub kelas perangkat lunak *computer* yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan tugas yang di inginkan pengguna. Aplikasi dibuat untuk memudahkan pekerjaan atau tugas-tugas

tertentu seperti penerapan penggunaan dan penambahan data yang dibutuhkan.(Lembayu dkk., 2023)

#### **2.2.4 Paspor**

Menurut Setiawan aris (2016), paspor adalah sebuah dokumen resi yang dikeluarkan oleh suatu badan pemerintah yang berwenang untuk bangsanya atau untuk penduduk asing, yang berfungsi sebagai surat perjalanan yang digunakan untuk meninggalkan dan memasuki kembali negara bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan negara lain yang mempunyai hubungan di *plomatic* dengan negara yang mengeluarkan paspor tersebut.(Setiawan dkk., 2016)

Paspor di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang ke imigrasian dijelaskan bahwa Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan 23 oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa Bangsa tau Organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antar negara yang memuat identitas pemegangnya. Sedangkan yang dimaksud dengan Dokumen Perjalanan Republik Indoensia atau biasa disebut dengan DPRI adalah Papor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Respublik Indonesia Paspur RI adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara indoensia untuk melakukan perjalanan antar negara yang bersangkutan selama jangka waktu tertenru. Paspur pada umumnya mempunyai ciri-ciri yang sama dari Sebagian besar negara-negara yang mengeluarkan paspor, tetapi juga memiliki bebrapa perbedaan sesuai kebijakan dari pemerintah yang bersangkutan. Ciri-ciri dalam paspor pada umumnya terdapat lambing negara yang

mengeluarkan paspor, nama paspor, identitas pemegang paspor, tempat dan tanggal dikeluarkan serta masa berlakunya, pejabat yang mengeluarkan foto, tanda tangan pemegang, halaman visa, halaman pengesahan (*endorsements*), tanda bertolak, izin masuk, jumlah halaman paspor (24/48 halaman), dan lain lain.

Macam-macam paspor Indonesia ada beberapa macam paspor Indonesia yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda :

1. Paspor umum (bersampul hijau ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya) dikeluarkan oleh Ditjen Imigrasi, Departemen Hukum dan Perundang-undang.
2. Paspor dinas/kedinasan (bersampul biru) dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri
3. Paspor diplomatic (bersampul hitam) dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri
4. Paspor Haji (bersampul coklat hanya keperluan haji).

#### **2.2.5 Metode *Serqual* (*Service Quality*)**

Metode *Service Quality* adalah metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan Gap yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut. Kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum

menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut.(Reza Nugraha dkk., 2023)

Metode *Serqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik sama dengan *industry* jasa. Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarakan kepada konsumen setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (*likert*) Yaitu apakah menurut nasabah hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerja baik atau tidak baik. Misalnya contoh pertanyaan sebagai berikut: Karyawan ramah terhadap tamu hotel vidi: Apakah menurut anda: tidak penting (1,5) Penting Bagaimana kinerja: tidak penting (1-5) baik setelah data dari kuisioner didapatkan maka dihitung rata-rata tiap pertanyaan dari seluruh responden dengan menggunakan persamaan.

### **2.2.6 Perhitungan Servqual**

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sulit untuk diukur, sehingga para pimpinan mengalami kendala untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan pelayanan oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan sehingga menjadi alat bantu dalam melakukan proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengembangkan sistem ini menggunakan Metode *Servqual*. Metode ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meingkatkan lebih besar dari pada harapan (*expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap

kualitas jasa akan positif demikian pula sebaliknya. Sistem ini berfungsi untuk membantu pihak pengambil keputusan dalam menentukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat. Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini di dasarkan pada skala *multi item* yang di rancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantaranya pada kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variable persepsi berdasarlan skala *likert*. Skor untuk setiap pasangan di hitung berdasarlan rumus berikut:(Yayang Eluis Bali Mawartika, 2019)

- a. Item-by-item *analysis*, misal P1-H1, P2-H2 dst.
- b. Dimensi-by-dimensi *analysis*, contoh:  $(P1+P2+P3+P4/4)-(H1+H2+H3+H4+/4)$   
dimana P1 sampai P4 dan H4 mencerminkan 4 pertanyaan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran Tunggal kualitas jasa atau Gap *Servqual* yaitu  $(P1+P2+P3...+P22 / 22) - (H1+H2+H3...+H22/22)$

Perhitungan harapan atau ekspetasi pelanggan Mengenai pelayanan jasa.

$$\sum y_i = (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5)$$

Keterangan:

$\sum y_i$  = jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i

$\sum STT$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

$\sum TT$  = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

$\sum CT$  = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

$\sum T$  = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

$\sum ST$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala *Likert*

### **2.2.7 Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu:

#### 1. Harapan

Harapan adalah apa saja yang pelanggan pikirkan harus disajikan oleh penyedia jasa, harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. (Dwi Sugiarto, 2015)

#### 2. Persepsi

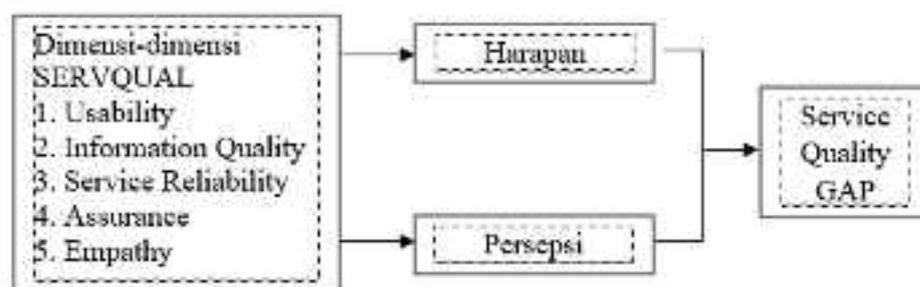
Persepsi adalah pandangan secara umum atau global mengenai suatu objek dilihat dari beberapa aspek yang dapat di pahami oleh seseorang. (Nanik dan Zamrud 2016) Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan pengorganisasi dan penginterpretasikan atas informasi yang diterima dari lingkungan (Faudy Akbar, 2015)

### **2.2.8 Studi Kasus**

#### **Metodologi Penelitian**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian pendahuluan, tujuan dari penelitian ini mengukur kualitas layanan web pada perguruan tinggi XYZ. Untuk itu, penulis menggunakan metode SERVQUAL dan memodifikasi kelima dimensi pengukurannya agar sesuai dengan aspek-aspek layanan website. Gambar

2.1 dibawah ini menunjukkan kerangka kerja yang akan digunakan pada penelitian ini mengukur tingkat kualitas layanan web pada perguruan tinggi XYZ. Dengan membandingkan antara harapan dan persepsi dari pengguna layanan web, maka akan diperoleh Gap dari kualitas layanan web perguruan tinggi XYZ yang selanjutnya dapat digunakan sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas layanan web pada perguruan tinggi XYZ. Populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa dari perguruan tinggi XYZ. Total keseluruhan populasi sekitar 2500 orang. Dari jumlah populasi ini, diambil sampel sebanyak 200 orang mahasiswa. Kuesioner yang dibuat terdiri dari 54 pertanyaan yang dibagi menjadi dua bagian. 27 daftar pertanyaan pertama terkait dengan tingkat harapan pengguna layanan web dan dinyatakan sebagai variabel Y. Daftar pertanyaan pada kuesioner ini dibagi kedalam lima dimensi pengukuran yang telah dijelaskan sebelumnya. Tabel 2.5 dibawah ini menunjukkan modifikasi yang telah dilakukan terhadap model SERVQUAL untuk mengukur tingkat layanan web perguruan tinggi XYZ.



Gambar 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Tabel 2.5 Dimensi dan Atribut Kualitas Servqual

Dimensi Kualitas	Atribut Kualitas
<i>Usability</i>	Tampilan web perguruan tinggi XYZ menarik Tampilan web perguruan tinggi XYZ tidak membingungkan
<i>Usability</i>	Menu-menu ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas (Tampilan Menu) Isi konten web perguruan tinggi XYZ terkait dengan bidang pendidikan Tata bahasa didalam web perguruan tinggi XYZ baik dan benar Proses navigasi didalam web perguruan tinggi XYZ tidak membingungkan Web perguruan tinggi XYZ memiliki fasilitas pencarian (search engine) Web perguruan tinggi XYZ dapat ditampilkan dengan sempurna pada berbeda-beda
<i>Information Quality</i>	Informasi didalam web perguruan tinggi XYZ bermanfaat Informasi didalam web perguruan tinggi XYZ lengkap Informasi didalam web perguruan tinggi XYZ jelas Informasi didalam web perguruan tinggi XYZ terkini Informasi didalam web perguruan tinggi XYZ akurat Informasi didalam web perguruan tinggi XYZ ringkas
<i>Service Reliability</i>	Alamat website aktif dan mengarah ke web yang benar Nama alamat web perguruan tinggi XYZ mudah diingat Semua link yang ada didalam web perguruan tinggi XYZ valid Web perguruan tinggi XYZ dapat diakses kapan saja Web perguruan tinggi XYZ dapat cepat terbuka setiap kali diakses Web perguruan tinggi XYZ dapat cepat aktif kembali jika terjadi kerusakan Semua form-form isisan yang ada didalam web berfungsi dengan baik Email atau kontak dalam keadaan aktif Tersedianya pemberitahuan jika ada informasi masuk terbaru
<i>Assurance</i>	Keamanan web perguruan tinggi XYZ baik Lembaga penyedia layanan web perguruan tinggi XYZ bereputasi baik Staff pengolahan web perguruan tinggi XYZ dapat diandalkan dalam mengelola web
<i>Empathy</i>	Pengguna merasa nyaman dalam mencari informasi di web perguruan tinggi XYZ

Agar dapat mengetahui tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan web perguruan tinggi XYZ, maka digunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang berisikan 54 daftar pertanyaan berdasarkan poin-poin pada gambar diatas. Kuesioner yang dibuat dikembangkan dengan menggunakan lima poin skala likert yang didapat dilihat Tabel 2.6 dibawah ini.

Tabel 2.6 Skala *Likert*

Expectation	Perception
Sangat Tidak Setuju :1	Sangat Tidak Setuju :1
Tidak Setuju : 2	Tidak Setuju : 2
Netral : 3	Netral : 3
Setuju : 4	Setuju : 4
Sangat Setuju : 5	Sangat Setuju : 5

## Hasil Dan Pembahasan

### Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ

Perguruan tinggi XYZ telah lama menyediakan layanan *web* perguruan tinggi kepada para mahasiswanya. Layanan yang berbasis *web* ini menyediakan berbagai informasi yang dapat diakses oleh para mahasiswa dimana saja dan kapan saja tanpa perlu lagi datang langsung ke bagian informasi perguruan tinggi XYZ. Informasi yang tersedia dilayanan ini antara lain, informasi akademik seperti jadwal kuliah, nama dosen, nilai, data absensi dan pengumuman-pengumuman, Selain itu terdapat juga fasilitas *e-learning* dimana para mahasiswa dapat mengakses materi perkuliahan, mengecek tugas, mengumpulkan tugas melalui *web* serta berdiskusi dengan para dosen secara *online*. Kemudian ada juga fitur e-library, CDC (*Career Development Center*), *podcast* dan *blog*.

Uji Validitas dan Reliabilitas sebelum dilakukan pengolahan terhadap data yang telah diikumpulkan, maka dilakukan dulu pengujian instrument penelitian untuk memastikan bahwa instrument penelitian yang digunakan, valid dan reliabel. Untuk menghitung nilai validitas dari instrumen yang digunakan, maka perlu dicari nilai  $r$  untuk masing-masing butir pertanyaan. Nilai  $R$  untuk sampel berjumlah 200 ( $df = 198$ ) adalah 0,1388. Jika nilai dari *r count (corrected item-total correlation (CI-CT))* bernilai positif dan lebih besar dari nilai tabel  $r$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas digunakan nilai Cronbach Alpha untuk masing-masing variabel atau dimensi pengukuran. Menurut sekarang[7], jika nilai Alpha kurang dari 0,6 maka tingkat reliabilitas dari instrumen dianggap buruk. Jika berkisar di 0,7 maka tingkat reliabilitas instrumen masih bisa diterima dan jika lebih dari 0,8 maka tingkat reliabilitas instrumen bagus.

Hasil dari perhitungan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan jika instrumen yang digunakan pada penelitian valid dan reliabel. Nilai  $R$  untuk semua daftar pertanyaan positif dan lebih besar dari nilai tabel  $R$ . Nilai untuk *Cronbach Alpha* untuk semua variabel berkisar antar 0,725 sampai 0,940 sehingga dapat disimpulkan jika instrumen yang digunakan reliabel. Berdasarkan hasil dari uji validitas dan reliabilitas diatas maka disimpulkan jika kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian.

### **Analisis SERVQUAL**

Untuk menganalisis *Gap* antara tingkat harapan dan persepsi pengguna layanan *web* di perguruan tinggi XYZ, maka digunakan uji Berpasangan Masing-

masing responden diberikan dua jenis pertanyaan. Pertanyaan pertama berkenaan dengan tingkat harapannya terhadap layanan *web* perguruan tinggi XYZ. Pertanyaan kedua berkenaan dengan tingkat persepsinya terkait dengan layanan *web* yang diberikan. Dari hasil yang diperoleh, maka bisa diketahui tingkat kualitas layanan *web* perguruan tinggi XYZ dengan membandingkan hasil dari kedua jenis pertanyaan tersebut yang dapat dilihat pada tabel 2.7 berikut ini. Berdasarkan hasil perhitungan statistik seperti ditunjukkan pada tabel 2.7 dibawah ini, maka bisa diidentifikasi *Gap* antar tingkat harapan dan persepsi dari layanan *web* pada perguruan tinggi XYZ untuk masing-masing dimensi SERVQUAL. Pertanyaan 1 sampai 8 mengacu pada variabel *Usability* dengan rata-rata *Gap Score* diperoleh sebesar -0.42. Tingkat harapan para pengguna terhadap variabel *Usability* pada layanan *web* perguruan tinggi XYZ dapat dikatakan tinggi karena rata-rata responden memberikan penilaian “Puas” dan “Sangat Puas”, Namun, pada tingkat persepsi pengguna, rata-rata para responden memberikan penilaian “Baik” dan “Cukup” sehingga menghasilkan nilai negatif pada perhitungan *Gap Score*. Hal ini berarti memang terdapat perbedaan antara harapan dengan persepsi pengguna terkait layanan *web* perguruan tinggi XYZ.

Tabel 2.7 Hasil Penelitian

Dimensi	No	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	P - H
<i>Usability</i>	1	3,54	4,02	-0.48
	2	3,84	4,17	-0.33
	3	3,86	4,23	-0.37
	4	3,92	4,23	-0.31
	5	4,16	4,37	-0.21
	6	3,75	4,18	-0.43
	7	3,34	4,00	-0.66
	8	3,68	4,26	-0.58

Rata-rata		-0,42		
<i>Information Quality</i>	9	4,02	4,46	-0.44
	10	3,67	4,39	-0.72
	11	3,78	4,32	-0.54
	12	3,58	4,48	-0.91
	13	3,68	4,43	-0.75
	14	3,68	4,05	-0.37
Rata-rata		-0.62		
<i>Services Reliability</i>	15	4,25	4,52	-0.27
	16	4,32	4,50	-0.18
	17	3,85	4,31	-0.46
	18	3,53	4,49	-0.96
	19	3,27	4,41	-1.14
	20	3,25	4,40	-1.15
	21	3,25	4,27	-0.54
	22	3,72	4,17	-0.90
	23	3,76	4,44	-0.68
Rata-rata		-0.70		
<i>Assurance</i>	24	3,62	4,51	-0.89
	25	3,79	4,31	-0.52
	26	3,78	4,33	-0.56
Rata-rata		-0.65		
<i>Empahty</i>	27	3,82	4,42	-0.60
Rata-rata		-0.60		

Pertanyaan 9 sampai 14 mengacu pada variabel *Information Quality* dengan rata-rata *Gap Score* yang diperoleh sebesar -0.62. Tingkat harapan para pengguna terhadap variabel *Information Quality* pada layanan *web* perguruan tinggi XYZ dapat dikatakan tinggi karena rata-rata responden memberikan penilaian “Sangat Puas”. Namun pada tingkat persepsi pengguna, rata-rata para responden memberikan penilaian “Baik” sehingga menghasilkan nilai negatif pada perhitungan *Gap Score*. Hal ini berarti memang terdapat perbedaan antara harapan dengan persepsi pengguna terkait layanan *web* perguruan tinggi XYZ.

Pertanyaan 15 sampai 23 mengacu pada variabel *Service Reliability* dengan rata-rata *Gap Score* yang diperoleh sebesar -0.70. Tingkat harapan para pengguna

terhadap variabel *Service Reliability* pada layanan *web* perguruan tinggi XYZ dapat dikatakan tinggi karna rata-rata responden memberikan penilaian “Sangat Puas”. Namun, Pada tingkat persepsi pengguna rata-rata para responden memberikan penilaian “Baik” dan “Cukup” sehingga menghasilkan nilai negatif pada perhitungan *Gap Score*. Hal ini berarti memang terdapat perbedaan antar harapan dengan persepsi pengguna terkait layanan *web* perguruan tinggi XYZ.

Pertanyaan 24 sampai 26 mengacu pada variabel *Assurance* dengan rata-rata *Gap score* yang diperoleh sebesar -0.65. Tingkat harapan para pengguna terhadap variabel *Assurance* pada layanan *web* perguruan tinggi XYZ dapat dikatakan tinggi karna rata-rata responden memberikan penilaian “Sangat Puas”. Namun, pada tingkat persepsi pengguna, rata-rata para responden memberikan penilaian “Baik” sehingga menghasilkan nilai negatif pada perhitungan *Gap Score*. Hal ini memang terdapat perbedaan antar harapan dengan persepsi pengguna terkait layanan *web* perguruan tinggi XYZ.

Pertanyaan 27 mengacu pada variabel *empathy* dengan nilai *Gap Score* yang diperoleh sebesar -0.60. Tingkat harapan para pengguna terhadap variabel *empathy* pada layanan *web* perguruan tinggi XYZ dapat dikatakan tinggi karna rata-rata responden memberikan penilaian “Sangat Puas”. Namun, pada tingkat persepsi pengguna, rata-rata responden memberikan penilaian “Baik” sehingga menghasilkan nilai negatif pada perhitungan *Gap Score*. Hal ini berarti memang terdapat perbedaan antara harapan dengan persepsi pengguna terkait layanan *web* perguruan tinggi XYZ.

Ada pun kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode SERVQUAL bisa digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kualitas layanan elektronik, salah satunya layanan *web*.
2. Dimensi pengukuran serta atribut penelitian yang digunakan di dalam metode SERVQUAL bisa disesuaikan dengan objek dan lingkup penelitian.
3. Hasil pengukuran pada perguruan tinggi XYZ menunjukkan jika layanan *web* yang tersedia diperguruan tinggi XYZ masih memiliki kekurangan, berdasarkan *Gap* yang dihasilkan dari perbandingan tingkat persepsi dan harapan pada layanan *web*.

#### **2.2.9 Statistical Product and Service Solution (SPSS)**

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang mempunyai kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya. (Basuki Tri Agus, 2014)

SPSS adalah software khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset sains. Kepopuleran SPSS ini dijadikan sebagai alat untuk pengolahan data. SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data *kuantitatif*, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik. Awalnya SPSS dibuat untuk keperluan pengolahan data statistik untuk ilmu-ilmu sosial, sehingga SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Sesuai

dengan perkembangan jaman, saat ini kemampuan SPSS diperluas untuk melayani berbagai jenis pengguna (*user*), seperti untuk proses produksi di pabrik, riset ilmu sains, dan lain-lain. Dengan demikian, kepanjangan dari SPSS dirubah menjadi *Statistical Product and Service Solutions*. SPSS dapat membaca berbagai jenis data dengan cara memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Bagaimanapun struktur dari file data awalnya, data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variables*).

### **2.2.10 Teknik Pengumpulan Data**

Cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan) dan gabungan ketiganya. (Made Resta Handika & Sri Darma, 2018)

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut.

#### 2. Wawancara

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan muka dengan orang yang diwawancarai.

#### 3. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari periset terhadap objek risetnya, misalnya dalam melakukan eksperimen. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan dan panduan pengamatan.

### 2.2.11 Skala *Likert*

Skala *likert* adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *Likert*. Skala *likert* mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang di kombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang mempresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata dari semua butir pertanyaan dapat di gunakan. (Maryuliana, 2016)

Skala *Likert* adalah suatu skala *psikometrik* yang umum digunakan dalam kuesioner dan skala yang paling digunakan dalam riset berupa *survey*. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

Skala *Likert* kerap digunakan sebagai skala penilaian karna memberi nilai terhadap sesuatu. Untuk Keperluan analisis *kuantitatif*, skala jawaban pada *likert* dapat diberi skor misalnya:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (ST) diberi skor 4
3. Ragu-ragu (RG) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Untuk perhitungan hasil dalam pengembangan sistem digunakan skala *likert* sebagai metode pengukuran, dengan rencana perhitungan yaitu menentukan skala jawaban beserta nilai masing-masing skala, menentukan skor kriterium, menentukan nilai *rating scale*, dan menentukan nilai hasil. Adapun untuk penentuan skala jawaban seperti pada tabel 2.10

Tabel 2.8 Tabel Skala Jawaban

Skala Jawaban	Nilai
Sangat Dibutuhkan (SD)	5
Dibutuhkan (D)	4
Cukup Dibutuhkan (CD)	3
Kurang Dibutuhkan (KD)	2
Sangat Tidak Dibutuhkan (STD)	1

#### 2.2.14 Analisis Deskriptif

Pengertian analisis statistik deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memiliki kaitannya dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel *independen*. Selain itu adapun penyajiannya terdiri dari data yang berupa tabel, *skoring*, grafik dan lain sebagainya. (Hertiwi Khasanah et al., 2021)

#### 2.2.15 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiarti, 2018)

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana tenaga kerja dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. (Sugiarti, 2018)

### **2.2.16 Sampel Jenuh**

Sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dari suatu penelitian digunakan sebagai sampel.(Fajri dkk., 2022)

sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. (Maysa & Khairiyah, 2019)

Sampel Jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel dibawah 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sedikit atau kecil misalnya jika jumlah populasi 20 orang maka 20 orang tersebutlah yang dijadikan sampel.

### **2.2.17 Metode Pengambilan Sampel**

#### **2.2.17.1 Non Probabilitas**

Non-probabilitas (Non- probability Sampling) adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang

yang sama sebagai sampel. (Septiani et al., n.d.)

### 2.2.17.2 Probabilitas

Probabilitas (Probability Sampling) adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel (Septiani et al., n.d.)

### Uji Validitas

Yaitu mengenai mengukur apa yang semestinya harus diukur. Secara statistik sesuatu data dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai koefisien korelasi ( $r$ ) atau *Corrected Item-Total Correlation*  $\geq 0,300$ . Adapun hasil uji validitas data penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut di bawah ini: (Rarin & Prakosa, 2023)

Tabel 2.9 Kualifikasi Hasil Uji Validitas data

Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation Hitung</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation Standar</i>	CITC Hit VS CITC Std	Kualifikasi
X1	0,654	0,300	0,654 > 0,300	Valid
X2	0,671	0,300	0,671 > 0,300	Valid
X3	0,401	0,300	0,401 > 0,300	Valid
Y	0,718	0,300	0,718 > 0,300	Valid

Dengan memperhatikan nilai *Corrected Item-Total Correlation Standar* ( $r$ ) pada tabel di atas dan nilai  $r$  hitungnya  $> r$  standar 0,300, maka dapatlah direkomendasikan bahwa data yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian berstatus valid.

### **2.2.19 Uji Realibitas**

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument pernyataan yang digunakan untuk mengukur bersifat terpercaya dan konstan. Sesuai dengan tabel standar Cronbach's Alpha, nilai koefisien reliabilitas wajib lebih dari 0,70 untuk menyatakan bahwa item yang digunakan bersifat reliabel.(Sari Rahmatika, 2021)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data menggunakan metode yang bisa digunakan serta menerapkan pendekatan ilmiah dan menganut pada kriteria penelitian umum. Di dalam metode penelitian ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut:

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilaksanakan yang bertempat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda Jl. Ir.H Juanda No.45, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75124 yang akan dimulai segera dengan selesainya penelitian dilakukan.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini untuk mendapatkan informasi dan data-data yang akurat selama penelitian maka untuk menghindari berbagai kesalahan dalam pengumpulan data sehingga metode penelitian atau metode pengumpulan data yang didasarkan pada metode yang sudah umum, yakni:

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer didapatkan dari pengguna Aplikasi paspor online di Imigrasi Kelas 1 Samarinda yang telah ditetapkan sebagai responden penelitian melalui kuesioner. Adapun data primer terdiri dari:

### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti atau apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang sifatnya lebih mendalam. Dalam penelitian ini kegiatan wawancara dilakukan dengan salah satu pihak bagian bidang pengguna untuk mengetahui bagian siapa saja yang memiliki kepentingan terhadap pembuat aplikasi paspor online.

### 2. Penentuan Responden

Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan rincian kebutuhan berupa informasi mengenai sasaran pengguna yang merupakan tujuan dari Aplikasi Mpaspor di Imigrasi Kelas 1 Samarinda. Dalam penelitian ini sasaran pengguna layanan Aplikasi paspor online di Imigrasi Kelas 1 Samarinda terkhususnya ialah masyarakat kota Samarinda.

### 3. Kuesioner/Angket

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini kuesioner ditunjukkan kepada pengguna layanan Aplikasi paspor online di Imigrasi Kelas 1 Samarinda. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara *Offline*. Pada kuesioner terdiri dari bagian pengisian identitas responden dan pengisian pertanyaan-pertanyaan terkait dengan Kepuasan pembuatan paspor online menggunakan Mpaspor di kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda. Adapun instrument penelitian dalam kuesioner penelitian yakni sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrumen Kuesioner Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan
<i>Tangibles</i>	X1.1	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.
	X1.2	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.
	X1.3	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.
	X1.4	Tata Bahasa dalam aplikasi baik dan benar.
	X1.5	Tata bahasa yang sopan.
<i>Reliability</i>	X2.1	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.
	X2.2	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.
	X2.3	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.
	X2.4	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.
	X2.5	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan
<i>Responsiveness</i>	X3.1	Informasi di dalam aplikasi lengkap.
	X3.2	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.
	X3.3	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.
	X3.4	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.
	X3.5	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan
<i>Assurance</i>	X4.1	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.
	X4.2	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan
	X4.3	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.
<i>Emphaty</i>	Y1	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.
	Y2	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.
	Y3	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.

Pengukuran variabel menggunakan skala likert, yakni skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat dalam resepsi seseorang dengan memberikan skor kepada masing-masing alternatif jawaban. Untuk prosedur pengukuran yakni responden diminta untuk menyatakan persetujuan atas dasar persepsi masing-masing. Untuk jawabannya sendiri memberikan skor kepada masing-masing alternatif jawaban. Untuk prosedur pengukurannya yakni responden diminta untuk menyatakan persetujuan atas dasar persepsi masing-masing. Untuk jawabannya sendiri terdiri dari 5 pilihan, yaitu:

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Cukup Setuju (CS)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

Bobot pemberian nilai dapat dilihat pada tabel 3.2 Berikut ini.

Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju (CS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Judul kuesioner.
2. Pengantar yang berisis petunjuk pengisian.
3. Item-item pertanyaan yang harus diisi responden. Pertanyaan dirancang berdasarkan metode servqual. Selain itu pertanyaan disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang terdapat pada Aplikasi M-Paspor.

### **3.3 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan rumus index % berdasarkan angket skala likert.

#### **3.3.1 Sampel Jenuh**

Sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dari suatu penelitian digunakan sebagai sampel.(Kadek dkk., 2018)

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil 30 orang, atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.(Maysa & Khairiyah, 2019)

### **3.3.2 Tabulasi Data Kuesioner**

Tabulasi data yaitu cara memberi skor terhadap jawaban atas item-item pernyataan pada angket sesuai dengan pedoman skor pada metode angket. Pada tahap ini seluruh data hasil jawaban responden disusun menjadi table berdasarkan skor hasil jawaban usia dan jenis kelamin responden untuk kemudian dilakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS.

### **3.3.3 Data Skunder**

Data yang mendukung data primer yang diperoleh melalui studi pustaka digunakan untuk mempelajari penelitian terdahulu dengan topik atau studi kasus yang serupa yang dijadikan sebagai referensi. Referensi yang digunakan berasal dari studi penelaah terhadap yang serupa yang dijadikan sebagai referensi. Referensi yang digunakan berasal dari studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan penelitian atau masalah yang dipecahkan. Dalam penelitian yang dilakukan ini menggunakan studi pustaka yang berupa skripsi terdahulu, jurnal dan situs resmi

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna paspor dan pegawai yang membuat paspor di aplikasi M-Paspor tersebut. Total keseluruhan 30 populasi.

Menurut Sugiyono Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah masyarakat.

1. Menggunakan 30 responden dalam penelitian skripsi dapat dipengaruhi oleh beberapa alasan yang mencakup praktis, statistik, dan metodologis. Dengan 30 responden, peneliti dapat mengelola proses wawancara, survei, atau eksperimen dengan lebih efisien tanpa mengorbankan kualitas data yang dikumpulkan. Menggunakan 30 responden dalam penelitian skripsi adalah pilihan yang didasarkan pada keseimbangan antara kebutuhan metodologis, praktis, dan sumber daya yang tersedia. Jumlah ini sering kali cukup untuk mendapatkan hasil yang valid dan dapat diandalkan, baik dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif, serta memenuhi standar akademis yang diterima.

## **Metode Pengambilan Sampel**

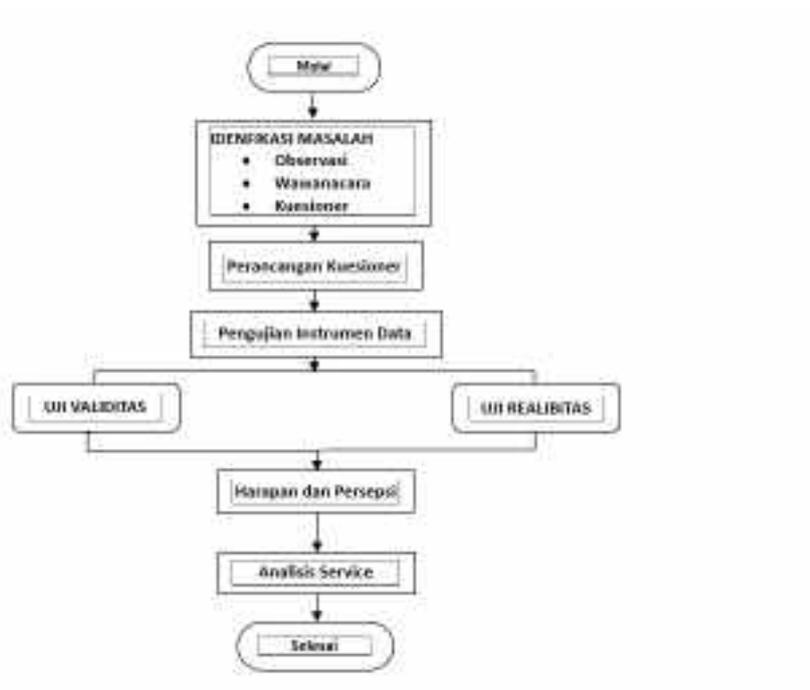
### **3.5.1 Non Probabilitas**

Non-probabilitas (Non- probability Sampling) adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. (Septiani dkk.)

### **3.5.2 Probabilitas**

Probabilitas (Probability Sampling) adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel (Septiani dkk.)

### 3.5 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Alur atau Tahapan Penelitian (*Case Studies*)

Adapun penjelasan mengenai tahapan penelitian diatas yakni:

Penelitian ini dimulai dengan indenfikasi masalah dengan menentukan metode serta variabel yang di gunakan untuk menganalisis aplikasi M-Paspor yang terdapat dibab 1.

Pada bab 2 memaparkan informasi mengenai metode penelitian yang digunakan serta variabelnya.

Perancangan kuesioner berdasarkan variabel dan indikator dari metode Servqual yang terdapat di bab 3 pada tabel 3.1 halaman 35. Setelah melakukan perancangan kuiesoner dapat dilakukan uji coba kuesioner. Kemudian hasil dari uji coba tersebut digunakan untuk melakukan pengujian instrument data (uji validitas dan uji reliabilitas)

Kemudian di lanjutkan dengan penyebaran kuesioner sesungguhnya dan hasil kuesioner dianalisis menggunakan metode servqual yang dipaparkan pada bab 4. Berdasarkan hasil analisis Servqual maka selanjutnya dapat dilakukan pemberian rekomendasi, penarikan kesimpulan dan saran dipaparkan pada bab 5.

### **3.6 Uji Validitas**

Uji validitas juga digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur setiap item pertanyaan pada kuesioner sehingga apakah valid atau tidak. Menurut Sugiyono pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal. Untuk mengukur tingkat kelayakan setiap item pertanyaan pada kuesioner. Mengapa menggunakan r tabel karna semakin mendekati angka 1 maka semakin valid. Dalam menggunakan 1%, 5%, 7% dan 10% tidak ada salah semua bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan. Dalam penelitian ini digunakan 5% karna merujuk kepada sugiyono yang menyatakan bahwa sejauh mana penelitian dikatakan valid jika dibandingkan nilai Correlated Item-Total Correlation dengan hasil perhitungan r tabel. Dengan demikian dapat diketahui batas minimal besaran statistik.

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

### **3.7 Uji Reliabilitas**

Menurut sugiyono yang menyatakan bahwa mana instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha sebesar 0,60. Hal ini berarti bahwa alat ukur yang digunakan sudah cukup dapat diandalkan dalam mengukur suatu

konstruk. Namun terdapat juga pandangan lain yang menyatakan bahwa nilai Cronbach alpha minimal 0,70 agar alat ukur dapat dianggap reliabel, namun pandangan ini lebih ketat dibandingkan dengan pandangan pertama 0,60. Uji Reliabel ditunjukkan untuk mengetahui apakah hasil kuesioner yang telah diperoleh bersifat reliabel atau tidak Software SPSS memeberikan fasilitas untuk mengukur reliabelitas dengan uji statistik Cronbach's Alpha  $>0,60$ .

1. Jika nilai Cronbach's Alpha  $>$  tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliabel
2. Jika nilai Cronbach Alpha  $<$  Tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan. Jika dikelompokan kedalam kelas dengan range yang sama, maka kemantapan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 3.3 Koefisien Uji Reliabilitas

<b>Alpha Cronbach's</b>	<b>Tingkat Reliabilitas</b>
0,60 $<$ a	Kurang Reliabel
0,60 $<$ a $<$ 0,70	Cukup Reliabel
0,70 $<$ a $<$ 0,80	Reliabilitas Baik
0,80 $<$ a $<$ 1.00	Reliabilitas Sempurna

Jika  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel

Jika  $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak reliabel

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Tempat Penelitian**

Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda Jl. Ir.H Juanda No.45, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75124

##### **4.1.1.1 Visi**

Masyarakat memperoleh kepastian hukum

##### **4.1.1.2 Misi**

1. Mewujudkan peraturan perundang-undang yang berkualitas
2. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas
3. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas
4. Mewujudkan penghormatan pemenuhan dan perlindungan HAM
5. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Hukum dan Ham.
6. Mewujudkan aparatur Kementarian Hukum dan HAM yang profesional dan berintegritas.

##### **4.1.1.3 Moto**

Melayani dengan tulus.

##### **4.1.1.4 Janji Layanan**

1. Kepastian persyaratan
2. Kepastian biaya

### 3. Kepastian waktu penyelesaian

#### 4.1.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu tingkatan atau susunan yang berisi pembagian tugas dan peran perorangan berdasarkan jabatannya di Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Samarinda, tujuan utamanya adalah agar lebih mudah dalam hal pembagian tugas dan tanggung jawab tiap individu. Berikut ini adalah struktur organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda sebagai berikut.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Struktur organisasi adalah susunan atau kerangka yang menentukan bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab didistribusikan, serta bagaimana komunikasi dan koordinasi dilakukan di dalam sebuah organisasi. Secara singkat, struktur organisasi menggambarkan hierarki atau hubungan antara berbagai unit

atau bagian dalam organisasi, serta cara mereka bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

## 4.1.2 Gambaran aplikasi

### 4.1.2.1 Menu Halaman Login dan Daftar Akun



Gambar 4.2 Menu Halaman Login dan Daftar Akun  
Sumber: Aplikasi M-Paspor

Halaman login dan daftar akun adalah persyaratan utama bagi pengguna jika ingin membuat paspor di aplikasi M-Paspor. Login dan daftar akun adalah dua proses yang umum terjadi dalam pengelolaan keamanan dan akses pada aplikasi M-Paspor. Tujuan dari daftar akun adalah untuk memberikan identitas yang valid kepada platform sehingga pengguna dapat mengakses layanan atau fitur yang

tersedia. Tujuan dari login adalah untuk mengamankan akses ke akun pengguna dan memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat menggunakan informasi atau layanan yang tersedia di dalam platform. Pemohon yang belum memiliki akun dapat membuat akun baru dengan cara memilih daftar akun kemudian mengisi data diri pada halaman pendaftaran akun, aktivitas akun akan terhubung dengan email yang didaftarkan, Masukkan kode OTP yang dikirimkan melalui email untuk melanjutkan. Selanjutnya masuk ke Aplikasi M-Paspor dengan mengisi alamat email dan sandi yang telah didaftarkan lalu klik masuk.

#### 4.1.2.2 Halaman Beranda

Halaman ini merupakan halaman awal aplikasi M-Paspor yang tampil pertama kali ketika mengakses aplikasi ini pada gambar 4.3



Gambar 4.3 Halaman Awal Aplikasi M-Paspor dan Pengajuan Permohonan  
Sumber: Aplikasi M-Paspor

Halaman beranda ini berisi pengajuan pemohon pembuat paspor, pilih pengajuan permohonan kemudian permohonan paspor reguler klik lanjutan pemohon harus mengisi data dengan benar. Pengisian data yang tidak benar akan mengakibatkan permohonan paspor anda ditolak dan pembayaran tidak dapat dikembalikan.

#### 4.1.2.3 Pengisian Data dan Pemilihan Waktu

Berikut ini terdapat pengisian data permohonan akan diminta untuk mengunggah beberapa *scan* dokumen asli, yaitu KTP, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dan terdapat sejumlah pertanyaan dasar yang harus diisi, seperti kontak orang tua atau kerabat di Indonesia yang bisa dihubungi dan tujuan pembuatan paspor. Pemilihan waktu pilih lokasi pengambilan paspor dan jadwal wawancara ke Kantor Imigrasi terdekat untuk melakukan wawancara dan pengambilan foto dan sidik jari dan permohonan harus memilih jadwal kedatangan terlebih dahulu melalui M-Paspor.



Gambar 4.4 Pengisian Data dan Pemilihan Waktu

Sumber: Aplikasi M-Paspor

Halaman ini berisi pengisian data pemohon, mengunggah *scan* dokumen asli pembuat paspor, kuesioner dan pemilihan jadwal kedatangan ke kantor Imigrasi.

#### 4.1.2.4 Pembayaran Kode *Billing*

Setelah semua data masuk akan menerima email konfirmasi pemohon paspor yang berisi kode pemohon dan 15 digit kode *billing* untuk pembayaran.



Gambar 4.5 Pembayaran kode billing pemohon

Sumber: Aplikasi M-Paspor

Pada proses pembayaran, pemohon paspor bisa memilih opsi Pajak, PNPB, Cukai, MPN pada ATM, M-banking atau pun internet banking lalu masukan 15 digit kode *billing* tersebut. Perlu diingat pembayran hanya bisa dilakukan maksimal dua jam setelah kode billing terbit, jika lewat dari waktu makan harus mengajukan permohonan ulang dan mengisi data diri kembali seperti tahap satu. Setelah

pembayaran selesai maka kolom pengajuan di M-Paspor akan berybah jadi hijau, artinya hanya perlu ke kantor imigrasi yang telah dipilih sesuai jadwal ditentukan. Permohon harus hadir 15 menit sebelumnya jangan lupa membawa berkas asli Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP. Jika pemohon tidak hadir sesuai jadwal yang dipilih maka hanya bisa mengajukan pengantian jadwal sekali saja, Uang paspor akan hangus jika permohonan tidak melakukan perubahan jadwal dan tidak datang ke kantor imigrasi untuk melakukan wawancara serta pengambilan foto dan sidik jari.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Alur Penelitian**

Pada bagian metode penelitian ini menjelaskan alur yang akan dilakukan selama penelitian tahap metode penelitian ini dimulai idenfikasi masalah metode service quality pengumpulan data obesrvasi, wawancara dan penyebaran kuesioner pengujian instrumen data uji validitas uji realibitas dan analisis service.

#### **4.2.1.1 Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini terdapat sebanyak 30 orang responden dengan karakteristik berjenis kelamin perempuan dengan persentase 14 orang dan laki-laki dengan persentase sebanyak 16 orang. Dengan karakteristik usia 16-60 tahun, 16 tahun sebanyak 1 orang, 20 tahun tahun sebanyak 1 orang, 21 tahun tahun sebanyak 3 orang, 22 tahun tahun sebanyak 5 orang, 23 tahun tahun sebanyak 2 orang, 24 tahun sebanyak 1 orang, 25 tahun sebanyak 1 orang, 26 tahun sebanyak 2 orang, 27 tahun sebanyak 2 orang, 28 tahun sebanyak 1 orang, 30 tahun sebanyak 2 orang, 33

tahun sebanyak 2 orang, 36 tahun sebanyak 2 orang, 50 tahun sebanyak 1 orang, 52 tahun sebanyak 3 orang, 60 tahun sebanyak 1 orang.

#### 4.2.1.2 Analisis Statistik Deskriptif

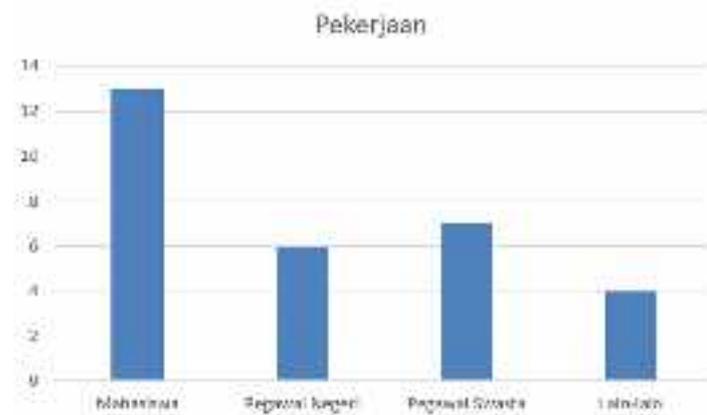
Statistik deskriptif merupakan metode penyajian dan pengumpulan pada data-data yang dapat memberikan informasi yang berguna. Statistik deskriptif berfungsi untuk memberi gambaran atau mendeskripsikan terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Analisis statistik deskriptif dilakukan berdasarkan indikator yang dijelaskan pada gambar dibawah ini.



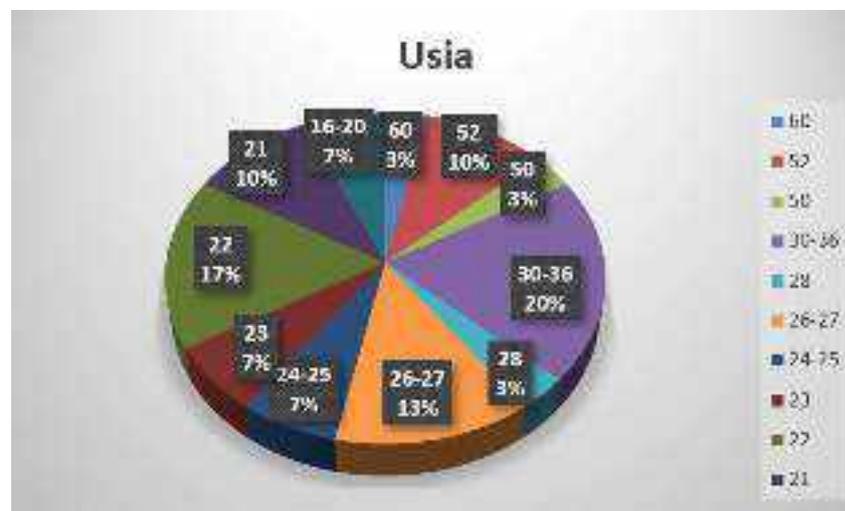
Gambar 4.6 Diagram Jenis Kelamin Responden

Interpretasi gambar 4.6: jumlah responden (N) yang dianalisis sebanyak 30 orang dimana tidak terdapat data yang tidak terhitung (valid N = 30). Diperoleh hasil responden dengan karakteristik berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang dan laki-laki sebanyak 16 orang.

Interpretasi pada gambar 4.7: jumlah responden (N) yang dianalisis sebanyak 30 orang dimana tidak terdapat data yang tidak terhitung (valid N = 30). Diperoleh hasil status Pelajar/Mahasiswa sebanyak 13 orang, Pegawai Negeri sebanyak 6 orang, Pegawai Swasta sebanyak 7 orang, dan Lain-lain sebanyak 4 orang.



Gambar 4.7 Diagram Pekerjaan Responden



Gambar 4.8 Diagram Usia Responden

Interprestasi pada gambar 4.8: Jumlah responden (N) yang dianalisis sebanyak 30 orang dimana tidak terdapat data yang tidak terhitung (valid N = 30). Diperoleh hasil usia 16-20 tahun sebanyak 2 orang, usia 21 tahun sebanyak 3 orang, usia 22 tahun sebanyak 5 orang, usia 23 tahun sebanyak 2 orang, usia 24-25 tahun sebanyak 2 orang, usia 26-27 tahun sebanyak 4 orang, usia 28 tahun sebanyak 1 orang, usia 30-36 tahun sebanyak 6 orang, usia 50 tahun sebanyak 1 orang, usia 52 tahun sebanyak 3 orang dan paling tua usia 60 tahun sebanyak 1 orang.

#### 4.2.1.3 Kuesioner (Angket)

Kuesioner ini disebarakan secara langsung kepada 30 responden yang merupakan pengguna aplikasi M-Paspor dikota Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Samarinda.

Tabel 4.1 Kuesioner Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.					
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					
5.	Tata bahasa yang sopan					

Tabel 4.2 Kuesioner Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.					
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					

Tabel 4.3 Kuesioner Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.					
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					

Tabel 4.4 Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan					
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					

Tabel 4.5 Kuesioner Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pengguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					

Tabel 4.5 Kuesioner Dimensi Empati (*Emphaty*)(Lanjutan)

2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.					
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					

#### 4.2.2 Teknik Pengolahan Data

##### 4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah penelitian terbukti valid.

Kondisi yang harus terpenuhi dalam uji validitas adalah:

1. Jika  $r$  dihitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  dihitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut kurang valid.

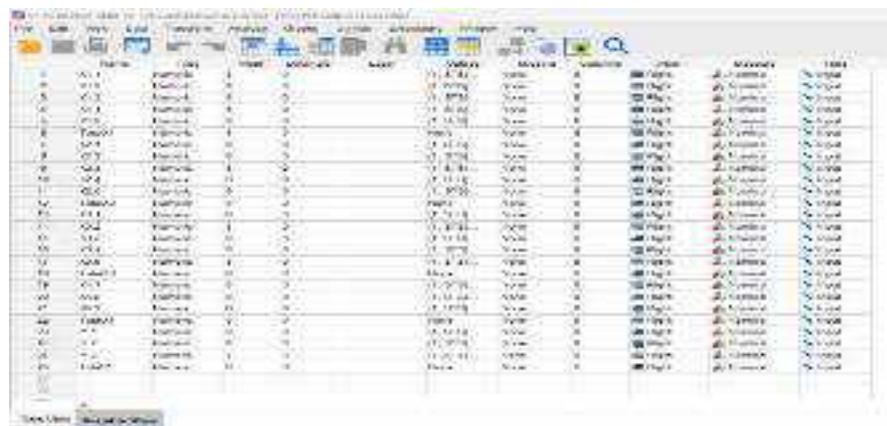
Dimana  $dk$  (derajat kebebasan) berupa  $= n-2$  dan  $n$  adalah jumlah repositen atau

Nilai  $r$  tabel didapatkan dengan cara  $df=n-2$  atau  $30-2 =28$ , sehingga dapat dilihat pada tabel  $r$  dapat yang didapat. Nilai  $r$  tabel pada kolom ke 28 dengan nilai sig pada baris sig 0,05 maka nilai  $r$  tabel karna semakin mendekati angka 1 maka semakin valid. Dalam menggunakan  $r$  tabel 1%,5%, 7% dan 10% tidak ada yang salah semua bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan. Dalam penelitian ini digunakan 5% karna merujuk kepada sugiyono yang menyatakan bahwa sejauh mana penelitian ini dikatakan valid jika dibandingkan nilai Correlated Item Total Correlation dengan hasil perhitungan  $r$  tabel, jika  $r$  dihitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif

maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dengan demikian dapat diketahui batas minimal besaran statistik.

1. Jika  $r$  dihitung  $> r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  dihitung  $< r$  tabel, maka pernyataan tersebut kurang valid.

Adapun langkah-langkah untuk melakukan uji validitas menggunakan aplikasi SPSS versi 27 sebagai berikut:



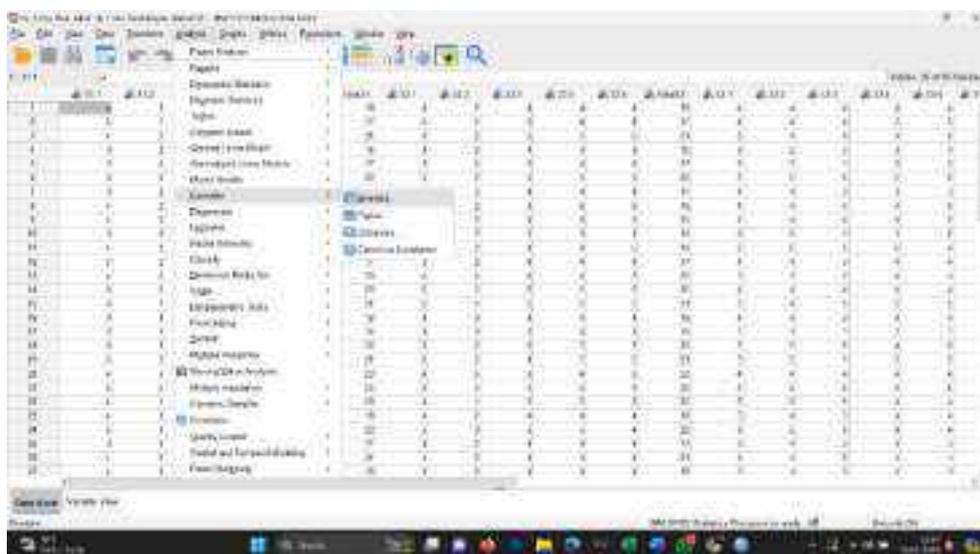
No.	Nama	Tipe	Label	Nilai	Skala	Nilai	Skala	Label	Nilai	Skala
1	X1.1	Nominal			1					
2	X1.2	Nominal			1					
3	X1.3	Nominal			1					
4	X1.4	Nominal			1					
5	X1.5	Nominal			1					
6	Total X1	Nominal			1					
7	X2.1	Nominal			1					
8	X2.2	Nominal			1					
9	X2.3	Nominal			1					
10	X2.4	Nominal			1					
11	X2.5	Nominal			1					
12	Total X2	Nominal			1					
13	X3.1	Nominal			1					
14	X3.2	Nominal			1					
15	X3.3	Nominal			1					
16	X3.4	Nominal			1					
17	X3.5	Nominal			1					
18	Total X3	Nominal			1					
19	X4.1	Nominal			1					
20	X4.2	Nominal			1					
21	X4.3	Nominal			1					
22	X4.4	Nominal			1					
23	X4.5	Nominal			1					
24	Total X4	Nominal			1					
25	Y	Nominal			1					

Gambar 4.9 Variabel View

Pada gambar 4.9 adalah tampilan dari halaman variabel view yang berisi kode setiap indikator variabel  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ ,  $x_4$  dan  $y$  yang digunakan:

1. X1.1 – X1.5 adalah kode untuk tiap indikator dari variabel *Tangibles* dimensi bukti fisik dan kode Total X1 adalah total skor dari variabel *Tangibles* bukti fisik.
2. X2.1 – X2.5 adalah kode untuk setiap indikator dari variabel *Reliability* dimensi kehandalan dan kode Total X2 adalah total skor dari variabel *Reliability* kehandalan.

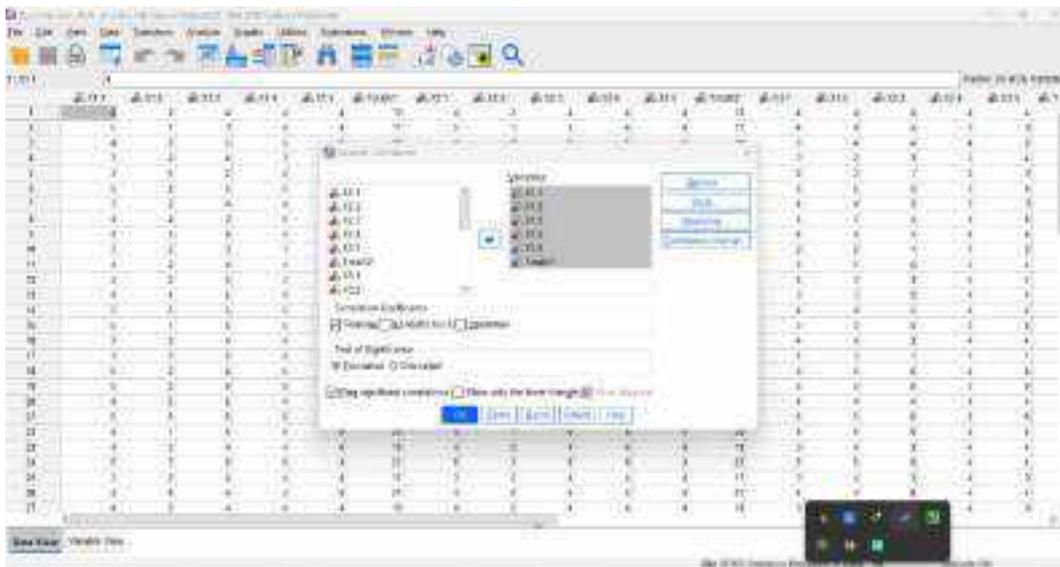
3. X3.1 – X3.5 adalah kode setiap indikator dari variabel *Responsiveness* dimensi daya tanggap dan kode Total X3 adalah total skor dari variabel *Responsiveness* daya tanggap.
4. X4.1 – X4.5 adalah kode setiap indikator dari variabel *Assurance* dimensi jaminan dan kode Total X4 adalah total skor dari variabel *Assurance* jaminan.
5. Y.1 – Y3 adalah kode untuk tiap indikator dari variabel *Empathy* dimensi empati dan kode totally adalah skor dari variabel *Empathy* empati. Setelah sudah memasukkan kode variabel dan total skor variabel view, selanjutnya akan dilakukan uji validitas pada gambar 4.10.



Gambar 4.10 *Data View*

Pada gambar 4.10 untuk melakukan uji validitas yakni klik menu *analyze* => *correlate* => *bivariate*. Lalu akan muncul jendela baru (*bivariate correlations*) kemudian masukkan indikator variabel yang akan dilakukan pengujian dapat dilihat pada gambar 4.11

Pada gambar 4.11 untuk melakukan uji validitas yakni klik menu *analyze* => *correlate* => *bivariate*. Lalu akan muncul jendela baru (*bivariate correlations*) kemudian masukkan indikator variabel yang akan dilakukan pengujian dapat dilihat pada gambar 4.11.



Gambar 4.11 Kotak dialog *bivariate correlations*

Pada gambar 4.11 setelah sebelumnya klik menu *bivariate* maka akan muncul kotak dialog *bivariate correlations* ini, setelah memasukkan indikator variabel yang ingin diuji jangan lupa untuk mencentang kolom *person* kemudian pada *test of significance* pilih two-tailed dan centang pada kolom *flag significant correlations* kemudian

Klik OK. Lakukan juga kepada seluruh indikator variabel yang akan diuji sehingga memperoleh hasil uji validitas seperti pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan

<b>Pertanyaan</b>	<b>r Hitung5%</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.676	0,3610	Valid
X1.2	0.428	0,3610	Valid
X1.3	0.637	0,3610	Valid
X1.4	0.651	0,3610	Valid
X1.5	0.785	0,3610	Valid
X2.1	0.719	0,3610	Valid
X2.2	0.419	0,3610	Valid
X2.3	0.620	0,3610	Valid
X2.4	0.726	0,3610	Valid
X2.5	0.691	0,3610	Valid
X3.1	0.878	0,3610	Valid
X3.2	0.722	0,3610	Valid
X3.3	0.901	0,3610	Valid
X3.4	0.780	0,3610	Valid
X3.5	0.838	0,3610	Valid
X4.1	0.680	0,3610	Valid
X4.2	0.704	0,3610	Valid
X4.3	0.821	0,3610	Valid
Y1	0.708	0,3610	Valid
Y2	0.757	0,3610	Valid
Y3	0.860	0,3610	Valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi

<b>Pertanyaan</b>	<b>r Hitung5%</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.690	0,3610	Valid
X1.2	0.422	0,3610	Valid
X1.3	0.704	0,3610	Valid
X1.4	0.807	0,3610	Valid
X1.5	0.797	0,3610	Valid
X2.1	0.723	0,3610	Valid
X2.2	0.552	0,3610	Valid
X2.3	0.569	0,3610	Valid
X2.4	0.584	0,3610	Valid
X2.5	0.601	0,3610	Valid
X3.1	0.908	0,3610	Valid
X3.2	0.717	0,3610	Valid
X3.3	0.882	0,3610	Valid
X3.4	0.535	0,3610	Valid
X3.5	0.824	0,3610	Valid
X4.1	0.684	0,3610	Valid
X4.2	0.707	0,3610	Valid
X4.3	0.792	0,3610	Valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi (Lanjutan)

Y1	0.590	0,3610	Valid
Y2	0.778	0,3610	Valid
Y3	0.815	0,3610	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 dan tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan Harapan dan Persepsi berjumlah 21 butir item dari variabel X1, X2, X3, X4 dan Y dinyatakan valid karena nilai r dihitung > r tabel.

#### 4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi suatu variabel. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel akan menyebabkan instrumen tidak dapat konsisten terhadap pengukuran yang dilakukan uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha dan skala yang digunakan dengan demikian maka lakukan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 27 dengan langkah-langkah berikut ini.

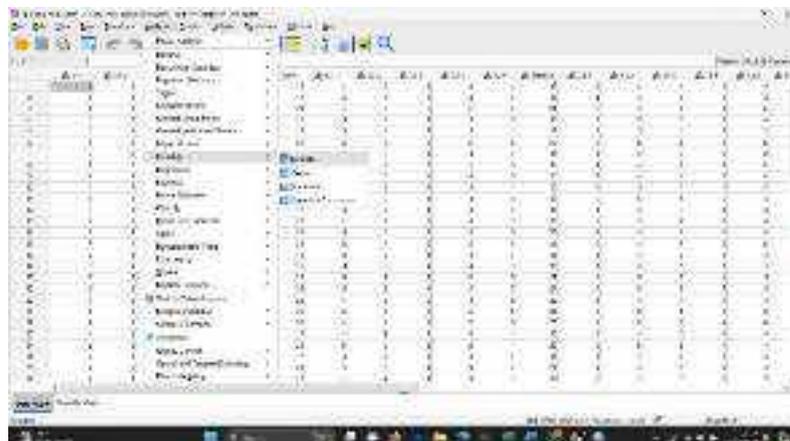
No	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Alpha	Measure	Role
1	X1.1	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
2	X1.2	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
3	X1.3	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
4	X1.4	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
5	X1.5	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
6	Total1	Scale	8	2		Name	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
7	X2.1	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
8	X2.2	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
9	X2.3	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
10	X3.1	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
11	X3.2	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
12	X3.3	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
13	Total2	Scale	8	2		Name	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
14	X4.1	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
15	X4.2	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
16	X4.3	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
17	Total3	Scale	8	2		Name	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
18	Y.1	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
19	Y.2	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
20	Y.3	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
21	Total4	Scale	8	2		Name	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
22	Total5	Scale	8	2		Name	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
23	Y.4	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
24	Y.5	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
25	Y.6	Scale	8	2		(1, 010)	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale
26	Total6	Scale	8	2		Name	Name	8	0,3610	Sum of Squares	Scale

Gambar 4.12 Variabel View

Pada gambar 4.12 adalah tampilan dari halaman variabel view yang berisi kode untuk setiap indikator variabel X1, X2, X3, X4 dan Y dengan skor total skor

dari tiap variabel. Adapun variabel X1, X2, X3, X4 dan Y yang digunakan sebagai berikut.

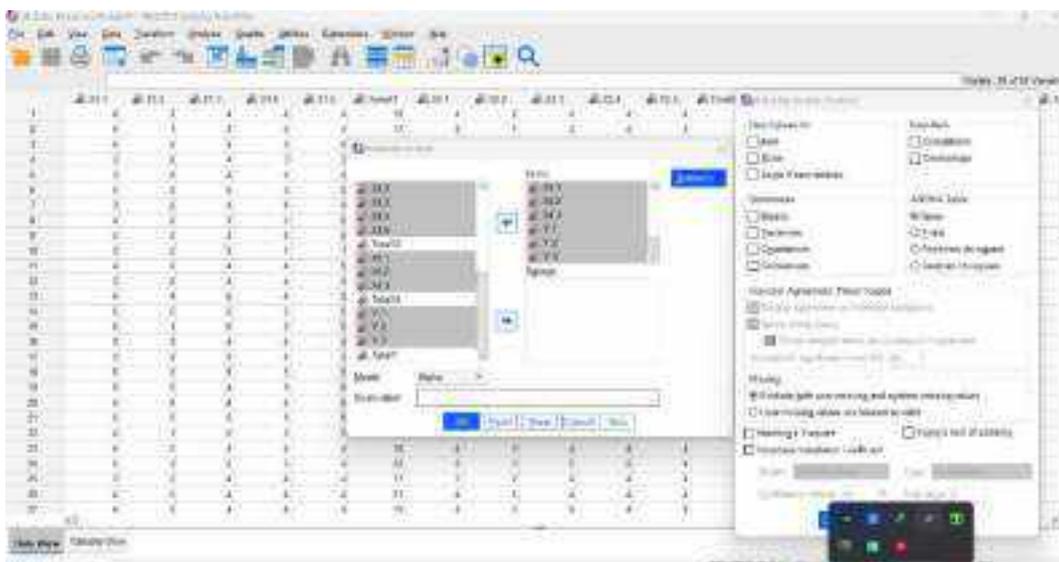
1. X1.1 – X1.5 adalah kode untuk tiap indikator dari variabel *Tangibles* dimensi bukti fisik dan kode Total X1 adalah total skor dari variabel *Tangibles* bukti fisik.
2. X2.1 – X2.5 adalah kode untuk setiap indikator dari variabel *Realiability* dimensi kehandalan dan kode Total X2 adalah total skor dari variabel *Realiability* kehandalan.
3. X3.1 – X3.5 adalah kode setiap indikator dari variabel *Responsiveness* dimensi daya tanggap dan kode Total X3 adalah total skor dari variabel *Responsiveness* daya tanggap.
4. X4.1 – X4.5 adalah kode setiap indikator dari variabel *Assurance* dimensi jaminan dan kode Total X4 adalah total skor dari variabel *Assurance* jaminan.
5. Y.1 – Y3 adalah kode untuk tiap indikator dari variabel *Emphaty* dimensi empati dan kode total Y adalah skor dari variabel *Emphaty* empati. Setelah sudah memasukkan kode variabel dan total skor variabel view, selanjutnya akan dilakukan uji Reliabilitas pada gambar dibawah ini:



The image shows a screenshot of a data view table in a software application. The table has multiple columns and rows, with a header row containing various labels. The data is organized into columns, likely representing different variables and their scores. The table is displayed in a grid format with a standard software interface.

Gambar 4.13 Data View

Pada gambar 4.13 setelah selesai melakukan uji validitas, selanjutnya akan melakukan Uji Reliabilitas untuk melihat konsistensi dari hasil kuesioner yang ada. Buka menu *Analyze => Scale => Reliability Analysis*, lalu akan muncul jendela baru (*Reliability Analysis*) kemudian masukan indikator variabel yang akan dilakukan pengujian dapat dilihat pada gambar 4.13



Gambar 4.14 Screen *Reliability Analysis*

Pada gambar 4.14 Screen (*Reliability Analysis*) kemudian masukan indikator variabel saja tanpa skor total yang akan dilakukan pengujian dan klik *statistic* lalu centang kolom *scale of item deleted* kemudian klik *continue*. Pilih model *alpha* kemudia klik *OK*.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harapan

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Minimum Cronbach's Alpha</b>	<b>N Of Items</b>	<b>Keterangan</b>
0.922	0.60	21	Reliabel

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Minimum Cronbach's Alpha</b>	<b>N Of Items</b>	<b>Keterangan</b>
0.915	0.60	21	Reliabel

Dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9 diatas nilai variabel X1, X2, X3, X4 dan Y harapan dan persepsi didapatkan 0.922 dan 0.915 dikarenakan nilai cronbach's Alpha > 0,60 dari lima variabel koefisien reabilitas maka hasil uji reabilitas harapan dan persepsi pada kuesioner dinyatakan reliabel.

#### 4.2.2 Analisis Service Quality (Servqual)

Pengukuran kualitas skor Servqual untuk tiap butir pertanyaan kepada masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Untuk mencari nilai Gap masing – masing dimensi, pertama perlu dilakukan pengukuran nilai total frekuensi jawaban yang telah dikumpulkan 30 responden. Dalam perhitungan ini, harapan dari pengguna akan ditetapkan sebagai variabel y, dan persepsi pengguna ditetapkan sebagai variabel x.

Dilakukan pengukuran total jawaban yang terdiri dari 5 dimensi yang sesuai dengan hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Perhitungan harapan pengguna tentang layanan Aplikasi Paspor Online M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda:

$$\Sigma yi = (\Sigma STS \times 1) + (\Sigma TS \times 2) + (\Sigma C \times 3) + (\Sigma S \times 4) = (\Sigma SS \times 5)$$

#### Keterangan :

$\Sigma yi$  = total bobot jawaban pertanyaan harapan dimensi ke-i

$\Sigma STS$  = total responden pemilih jawaban sangat tidak setuju

$\Sigma TS$  = total responden pemilih jawaban tidak Setuju

$\Sigma C$  = total responden pemilih jawaban cukup

$\Sigma S$  = total responden pemilih jawaban setuju

$\Sigma SS$  = total responden pemilih jawaban sangat Setuju

1,2,3,4,5 = skor skala Likert

Perhitungan Persepsi pengguna tentang layanan Aplikasi Paspor Online M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda:

$$\Sigma yi = (\Sigma STS \times 1) + (\Sigma TS \times 2) + (\Sigma C \times 3) + (\Sigma S \times 4) + (\Sigma SS \times 5)$$

**Keterangan :**

$\Sigma yi$  = total bobot jawaban pertanyaan harapan dimensi ke-i

$\Sigma STS$  = total responden pemilih jawaban sangat tidak setuju

$\Sigma TS$  = total responden pemilih jawaban tidak puas

$\Sigma C$  = total responden pemilih jawaban cukup

$\Sigma S$  = total responden pemilih jawaban puas

$\Sigma SS$  = total responden pemilih jawaban sangat puas

1,2,3,4,5 = skor skala Likert

Setelah menemukan frekuensi pada masing-masing dimensi pada harapan dan persepsi, dilakukan perhitungan untuk mencari rata-rata jawaban responden. Perhitungan ini dapat dihitung dengan persamaan:

$$y_i = \frac{\Sigma y_i}{n}$$

Keterangan:

$y_i$  = rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan harapan pada dimensi

ke – i

$\Sigma y_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan pada dimensi ke – i

$n$  = jumlah responden

$$y_i = \frac{\Sigma y_i}{n}$$

Keterangan:

$y_i$  = rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan persepsi pada dimensi

ke – i

$\Sigma y_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan persepsi pada dimensi ke – i

$n$  = jumlah responden

Jika nilai rata-rata telah diketahui, maka berikutnya dilakukan perhitungan nilai kesenjangan (Gap) yang terjadi antara harapan dan persepsi pengguna jasa yang

diperoleh dari nilai rata-rata atribut harapan dan persepsi dari masing – masing dimensi.

Keterangan:

$$SQ_i = x_i - y_i$$

$SQ_i$  = nilai Gap dimensi ke – i

$x_i$  = nilai rata-rata persepsi dimensi ke – i

$y_i$  = nilai rata-rata harapan dimensi ke – i

untuk memperoleh nilai *Gap* digunakan persamaan diatas.

#### 4.2.2.1 Perhitungan Harapan Sistem

Perhitungan harapan pengguna sistem dapat dihitung dengan persamaan 1 Sedangkan pada tabel 4.10 merupakan hasil perhitungan harapan pengguna sistem berdasarkan variabel *Tanggible, Reability, Responsibility, Assurance dan Empahty*. Dengan jumlah pertanyaan dari kuesioner sejumlah 21 (Dua Puluh Satu) pertanyaan. Tabel 4.10 Perhitungan Harapan Pembuat Paspor Onlin M-Paspor

Tabel 4.10 Perhitungan Harapan Pembuat Paspor Onlin M-Paspor

Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Tangibles</i>	1	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.	95
	2	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.	92
	3	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.	101
	4	Tata Bahasa dalam aplikasi baik dan benar.	106
	5	Tata bahasa yang sopan.	105
		<b>Total</b>	<b>499</b>

Tabel 4.10 Perhitungan Harapan Pembuat Paspor Online M-Paspor (Lanjutan)

Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Reliability</i>	6	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.	96
	7	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.	100
	8	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.penggunaan, seperti pencarian	96
	9	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.	112
	10	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan	104
<b>Total</b>			<b>508</b>
Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Responsiveness</i>	11	Informasi di dalam aplikasi lengkap.	104
	12	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.	95
	13	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.	100
	14	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.	102
	15	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan	106
<b>Total</b>			<b>507</b>
Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Assurance</i>	16	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.	105
	17	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan	105

Tabel 4.10 Perhitungan Harapan Pembuat Paspor Onlin M-Paspor (Lanjutan)

	18	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.	115
<b>Total</b>			<b>325</b>
Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Empahty</i>	19	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.	107
	20	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.	109
	21	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.	109
<b>Total</b>			<b>335</b>

#### 4.2.2.2 Perhitungan Persepsi Sistem

Perhitungan harapan pengguna sistem dapat dihitung dengan persamaan 2. Sedangkan pada tabel 4.11 merupakan hasil perhitungan persepsi pengguna sistem berdasarkan variabel Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance dan Empahty. Dengan jumlah pertanyaan dari kuesioner sejumlah 21 (dua puluh satu) pertanyaan

Tabel 4.11 Perhitungan Persepsi Pembuat Paspor Onlin M-Paspor

Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Tangibles</i>	1	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.	107
	2	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.	99
	3	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.	108

Tabel 4.11 Perhitungan Persepsi Pembuat Paspor Onlin M-Paspor (Lanjutan)

	4	Tata Bahasa dalam aplikasi baik dan benar.	101
	5	Tata bahasa yang sopan.	98
<b>Total</b>			<b>513</b>
<b>Dimensi</b>	<b>No</b>	<b>Sub Kriteria</b>	<b>Skor</b>
<i>Reliability</i>	6	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.	97
	7	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.	97
	8	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja pengguna seperti pencarian	80
	9	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.	92
	10	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan	88
<b>Total</b>			<b>454</b>
<b>Dimensi</b>	<b>No</b>	<b>Sub Kriteria</b>	<b>Skor</b>
<i>Responsiveness</i>	11	Informasi di dalam aplikasi lengkap.	101
	12	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.	101
	13	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.	104
	14	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.	94
	15	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan	95
<b>Total</b>			<b>495</b>
<b>Dimensi</b>	<b>No</b>	<b>Sub Kriteria</b>	<b>Skor</b>
<i>Assurance</i>	16	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.	107

Tabel 4.11 Perhitungan Persepsi Pembuat Paspor Onlin M-Paspor (Lanjutan)

	17	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan	100
	18	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.	98
<b>Total</b>			<b>305</b>
Dimensi	No	Sub Kriteria	Skor
<i>Empahy</i>	19	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.	106
	20	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.	100
	21	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.	104
<b>Total</b>			<b>310</b>

#### 4.2.2.3 Analisa *Gap*

Berdasarkan hasil perhitunga Harapan dan Persepsi sistem maka, bisa diidentifikasi *Gap* antara Harapan dan persepsi dari layanan pembuatan Paspor Online M-Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda untuk masing-masing dimensi Serqual.

Berikut ini adalah hasil analisis *Gap* untuk masing-masing dimensi.

Tabel 4.12 Hasil Perhitungan *Gap*

Dimensi	Harapan		Persepsi		Nilai <i>Gap</i>
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata	
Tangible	499	3.32	513	3.42	0.1
Reliability	508	3.38	454	3.02	-0.36
Responsiveness	507	3.38	495	3.3	-0.08
Assurance	325	3.61	305	3.38	-0.23
Emphaty	335	3.72	310	3.44	-0.28

Hasil pengukuran pada dimensi *Tangible* diperoleh total 499 pada harapan pengguna dan bobot total 513 pada persepsi pengguna. Pada dimensi ini atribut pengukuran yang dimiliki 5 butir pertanyaan. Perolehan bobot dilakukan dengan menghitung semua total atribut pertanyaan untuk dimensi ini. Untuk mencari rata-rata dari jawaban pengguna, digunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \text{bobot harapan} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan}) \\ &= 499 / (30 \times 5) \\ &= 499 / 150 \\ &= 3.32 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \text{bobot persepsi} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan}) \\ &= 513 / (30 \times 5) \\ &= 513 / 150 \\ &= 3.42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Gap} &= \text{rata} - \text{rata persepsi} - \text{rata-rata harapan} \\ &= 3.42 - 3.32 \\ &= \mathbf{0.1} \end{aligned}$$

Hasil pengukuran pada dimensi *Reliability* diperoleh total 508 pada harapan pengguna dan bobot total 454 pada persepsi pengguna. Pada dimensi ini atribut pengukuran yang dimiliki 5 butir pertanyaan. Perolehan bobot dilakukan dengan menghitung semua total atribut pertanyaan untuk dimensi ini. Untuk mencari rata-rata dari jawaban pengguna, digunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \text{bobot harapan} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan}) \\ &= 508 / (30 \times 5) \end{aligned}$$

$$= 508 / 150$$

$$= 3.38$$

$$\text{Rata-rata} = \text{bobot persepsi} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan})$$

$$= 454 / (30 \times 5)$$

$$= 454 / 150$$

$$= 3.02$$

$$\text{Gap} = \text{rata} - \text{rata persepsi} - \text{rata-rata harapan}$$

$$= 3.02 - 3.38$$

$$= -0.36$$

Hasil pengukuran pada dimensi *Responsiveness* diperoleh total 507 pada harapan pengguna dan bobot total 495 pada persepsi pengguna. Pada dimensi ini atribut pengukuran yang dimiliki 5 butir pertanyaan. Perolehan bobot dilakukan dengan menghitung semua total atribut pertanyaan untuk dimensi ini. Untuk mencari rata-rata dari jawaban pengguna, digunakan rumus berikut:

$$\text{Rata-rata} = \text{bobot harapan} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan})$$

$$= 507 / (30 \times 5)$$

$$= 507 / 150$$

$$= 3.38$$

$$\text{Rata-rata} = \text{bobot persepsi} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan})$$

$$= 495 / (30 \times 5)$$

$$= 495 / 150$$

$$= 3.3$$

$$\text{Gap} = \text{rata} - \text{rata persepsi} - \text{rata-rata harapan}$$

$$= 3.3 - 3.38$$

$$= -0.08$$

Hasil pengukuran pada dimensi *Assurance* diperoleh total 325 pada harapan pengguna dan bobot total 305 pada persepsi pengguna. Pada dimensi ini atribut pengukuran yang dimiliki 3 butir pertanyaan. Perolehan bobot dilakukan dengan menghitung semua total atribut pertanyaan untuk dimensi ini. Untuk mencari rata-rata dari jawaban pengguna, digunakan rumus berikut:

$$\text{Rata-rata} = \text{bobot harapan} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan})$$

$$= 325 / (30 \times 3)$$

$$= 325 / 90$$

$$= 3.61$$

$$\text{Rata-rata} = \text{bobot persepsi} / (\text{responden} \times \text{atribut pertanyaan})$$

$$= 305 / (30 \times 3)$$

$$= 305 / 90$$

$$= 3.38$$

$$\text{Gap} = \text{rata-rata persepsi} - \text{rata-rata harapan}$$

$$= 3.38 - 3.61$$

$$= -0.23$$

Hasil pengukuran pada dimensi *Empathy* diperoleh total 335 pada harapan pengguna dan bobot total 310 pada persepsi pengguna. Pada dimensi ini atribut pengukuran yang dimiliki 3 butir pertanyaan. Perolehan bobot dilakukan dengan menghitung semua total atribut pertanyaan untuk dimensi ini. Untuk mencari rata-rata dari jawaban pengguna, digunakan rumus berikut:

Rata-rata = bobot harapan / (responden x atribut pertanyaan)

$$= 335 / (30 \times 3)$$

$$= 335 / 90$$

$$= 3.72$$

Rata-rata = bobot persepsi / (responden x atribut pertanyaan)

$$= 310 / (30 \times 3)$$

$$= 310 / 90$$

$$= 3.44$$

Gap = rata – rata persepsi – rata-rata harapan

$$= 3.44 – 3.72$$

$$= -0.28$$

Dari hasil *gap* yang didapatkan dapat dikategorikan menurut standar nilai *gap* yang telah ditentukan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Standar Rentang Nilai Gap

<b>Kategori</b>	<b>Rentang Nilai Gap</b>	<b>Deskripsi</b>
Sangat Memenuhi	0% - 10%	Sangat Baik
Optimalkan	11% – 20%	Baik
Tingkatkan	21% – 30%	Cukup
Perbaiki	31% – 50%	Kurang
Lebih Diperbaiki	>50%	Sangat Kurang
Sangat Tidak Memenuhi	<-50%	Ekstrem Kurang

Semakin besar Gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *Serqual Gap* ini semakin kurang baik layanannya tersebut. Sebaliknya semakin kecil suatu *Gap* (*Gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas layanannya aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil responden pengguna maka didapatkan perhitungan Gap dengan Kategori layanan pada tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14 Hasil Kategori Layanan Aplikasi Online M-Paspor

Dimensi	Harapan		Persepsi		Nilai	Kategori
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata	Gap	
<i>Tangible</i>	499	3.32	513	3.42	0.1	Sangat Memenuhi
<i>Reliability</i>	508	3.38	454	3.02	-0.36	Perbaiki
<i>Responsiveness</i>	507	3.38	495	3.3	-0.08	Sangat Memenuhi
<i>Assurance</i>	325	3.61	305	3.38	-0.23	Tingkatkan
<i>Empathy</i>	335	3.72	310	3.44	-0.28	Tingkatkan

Terdapat pada variabel pernyataan variabel *reliability* sebesar -0.36 cukup besar nilai -0.36 berada di luar rentang yang diberikan dalam tabel di atas, sehingga secara teknis tidak sesuai dengan kategori standar tersebut. Namun, jika kita melihatnya secara logis, gap negatif yang lebih besar dari -0.50 (atau -50%) berarti performa jauh di bawah ekspektasi dan dapat dikategorikan sebagai "Sangat Kurang".

#### 2.4.10 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang telah diberikan kepada responden dengan metode *Serqual* menunjukkan jawaban dari kelima dimensi kualitas mendapatkan nilai *Tangible*: 0.1 (10%) (kategori sangat baik) Performa melebihi ekspektasi, *Reliability*: -0.36 (-36%) (Kategori Kurang) Performa di bawah ekspektasi, *Responsiveness*: -0.08 (-8%) (Kategori Sangat Baik) Performa melebihi ekspektasi, *Assurance*: -0.23 (-23%) (Kategori Cukup) Performa sedikit di bawah ekspektasi dan *Empathy*: -0.28 (-28%) (Kategori Cukup) Performa sedikit di bawah ekspektasi. Secara keseluruhan di layanan aplikasi paspor online M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda kategori *Tangible* dan *Responsiveness* menunjukkan performa yang sangat baik. *Assurance* dan *Empathy* menunjukkan

performa yang sedikit di bawah ekspektasi, sementara *Reliability* perlu ditingkatkan karena performanya jauh di bawah ekspektasi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Bedasarkan dari analisis dan hasil pembahasan yang dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan:

1. *Tangible* (0.1 atau 10%) Kategori: Sangat Baik Deskripsi performa melebihi ekspektasi kesimpulan aspek *tangible* (keterampilan fisik dan kenyamanan) memiliki performa yang sangat baik menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan penampilan mendukung kualitas yang diharapkan oleh pengguna layanan.
2. *Reliability* (-0.36 atau -36%) kategori kurang deskripsi performa di bawah ekspektasi kesimpulan aspek *reliability* (keandalan) menunjukkan performa yang signifikan di bawah ekspektasi, menunjukkan adanya ketidak konsistenan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (-0.08 atau -8%) kategori sangat baik deskripsi performa melebihi ekspektasi kesimpulan aspek *responsiveness* (tanggap terhadap pelanggan) memiliki performa yang sangat baik, menunjukkan bahwa respons terhadap permintaan dan keluhan pelanggan sangat memuaskan.
4. *Assurance* (-0.23 atau -23%) kategori cukup deskripsi performa sedikit di bawah ekspektasi kesimpulan aspek *assurance* (jaminan) menunjukkan performa yang sedikit di bawah ekspektasi, menunjukkan bahwa ada beberapa

kekurangan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.

5. *Empathy* (-0.28 atau -28%) kategori cukup deskripsi Performa sedikit di bawah ekspektasi kesimpulan aspek *empathy* (empati) menunjukkan performa yang sedikit di bawah ekspektasi, menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan bisa ditingkatkan.

#### 4.3 **Saran**

1. *Tangible*:

Pertahankan kualitas fasilitas dan penampilan fisik terus tingkatkan kenyamanan pelanggan dengan memperbarui fasilitas secara berkala.

2. *Reliability*:

Implementasi sistem monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan standar layanan tetap tinggi.

3. *Responsiveness*:

Pertahankan kecepatan dan kualitas respons terhadap pelanggan.

4. *Assurance*:

Berikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna tentang layanan paspor online

5. *Empathy*:

Dorong staf/pegawai untuk menunjukkan sikap yang lebih ramah dan peduli terhadap pengguna yang ingin membuat paspor online.

6. Analisis layanan aplikasi paspor online kantor Imigrasi kelas 1 Samarinda dapat dilakukan dengan metode lain untuk mendapatkan hasil pengukuran yang maksimal
7. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan jumlah responden (sampel) agar mendapatkan hasil yang maksimal

Dengan fokus pada peningkatan aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, organisasi dapat meningkatkan kualitas keseluruhan layanan dan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki Tri Agus. (2014). Penggunaan SPSS dalam statistik
- Dwi Sugiarto, D. (2015). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.
- Fajri, C., Amelya, A., Ekonomi dan Bisnis, F., Kerja, D., Kerja, K., & Karyawan, K. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad Kata kunci. In *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 5, Issue 1). <http://Jiip.stkipyapisdompnu.ac.id>
- Faudy Akbar, R. (2015). *Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus* (Vol. 10, Issue 1).
- Hertiwi Khasanah, S., Ariani, N., & Gunaedi Argo, J. (2021). *Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek* (Vol. 2).
- Indrawati, I., Poetri Lestari Lokapitasari Belluano, & Harlinda, H. F. A. R. T. D. Lantara. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). 3(1),58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Kadek, N., Putri, A. P., Wiagustini, L. P., & Abundanti, N. N. (2018). Pengaruh NPL, Car dan Bopo Terhadap Profitabilitas Pada BPR di Kota Denpasar. 7(11), 6212–6238. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i11.p15>
- Kesuma, D. P. (2014). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual. In *Seminar Nasional Informatika*.
- Lembayu, A., Setiawan, I., Yuliana, Y., Kunci, K., & Aplikasi, : (2023). Aplikasi Pengelolaan dan Pemesanan pada Pangkalan Gas LPG 3KG Desa Purun Timur Berbasis Android. In *Jurnal Esensi Infokom* (Vol. 7, Issue 2).
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*.
- Made Rest Handika, & Sri Darma, G. (2018). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 15(2). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Maryuliana, I. M. I. S. S. F. C. H. (2016). *Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert*. 1–12.
- Maysa, P., & Khairiyah, U. (2019). *Hardiness dan Stress Pengasuh Pada Ibu Dengan Anak Berkebutuhan Khusus*.
- Muhdar, A. (2021). *Analisis Mengenai Pengaruh Politik Terhadap Kehidupan di Kampung Yeflio Distrik Mayamuk Kabupaten Sorong*.
- Nurfatmawati, A. (2020). Strategi Komunikasi Takmir Dalam Memakmurkan Masjid Jogokariyan Yogyakarta. *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 21. <https://doi.org/10.24014/jdr.v31i1.9838>
- Prananda, Y., Rachmawati Lucitasari dan, & Shodiq Abdul Khannan, D. M. (2019) Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. In *Jurnal OPSI* (Vol. 12, Issue 1). <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>
- Rarin, F. M., & Prakosa, T. Y. (2023). Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Kepuasan terhadap Kinerja Personil di Korem 101 Antasari Banjarmasin. *Jesya*, 6(2), 2362–2371. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1275>
- Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>

- Sari Rahmatika. (2021). Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia. Rahmatika Sari. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(1), 44.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (n.d.). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)*.
- Setiawan, A. W., Aris, A., Setiawan, W., Pegawai, P., Pelayanan, D., Paspur, P., Kantor, D., Kunci, K., & Kinerja, : (2016). *Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Samarinda*. 4(1), 115–128.
- Sugiarti, E. (2018). *Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Wilayah II Ciputat* (Vol. 6, Issue 3).
- Yayang Eluis Bali Mawartika. (2019). *Pengukuran Kepuasan Pelayanan Menggunakan Metode Servqual*.

# LAMPIRAN

Tabel R-Hitung

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007

### Harapan

No	Kti Fisik (Tangibles)					Total	Andalan (Reliability)					Total	Tanggap (Responsiveness)					Total	Jaminan (Assurance)			Total	Empati (Emphaty)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3		3.4	X3.5	X3		X4.1	X4.2	X4.3	
1	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	15	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	12	4	2	4	10
2	5	1	3	4	4	17	2	1	3	4	14	4	3	4	3	3	17	3	4	4	4	11	3	4	4	11
3	4	2	5	3	5	19	4	2	5	5	21	5	4	4	4	5	22	4	2	3	9	4	2	3	9	
4	3	2	4	3	3	15	3	2	4	3	15	3	2	3	3	4	15	4	2	2	6	4	2	2	6	
5	3	4	2	4	4	17	3	4	2	4	17	2	3	1	2	3	11	3	3	2	8	3	3	2	8	
6	5	2	3	5	5	20	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	25	5	2	5	12	5	5	5	15	
7	3	2	4	4	4	17	3	2	4	4	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11	
8	4	2	3	5	5	19	4	2	3	5	19	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	4	4	5	13	
9	4	3	4	4	5	20	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	4	2	4	10
10	3	2	3	1	1	10	3	2	3	1	10	2	2	1	1	2	8	1	1	2	4	1	1	2	4	
11	4	2	4	4	4	19	4	2	4	4	5	19	5	3	5	5	4	22	5	2	5	12	5	5	5	15
12	3	2	4	4	4	17	3	2	4	3	4	16	4	3	4	4	19	5	2	5	12	5	2	5	12	
13	4	4	5	4	3	20	4	4	5	4	3	20	3	3	2	4	4	16	4	3	4	11	4	3	4	11
14	5	5	5	3	5	23	5	5	3	5	3	21	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	
15	5	1	5	5	5	21	5	1	5	5	5	21	5	4	5	2	5	21	4	4	3	11	4	4	3	11
16	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	2	3	8
17	3	3	2	4	3	15	3	3	2	4	3	15	1	3	1	1	7	4	1	4	9	4	1	4	9	
18	5	2	5	5	5	22	5	2	5	5	5	22	5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	5	4	5	14
19	5	2	4	5	5	21	5	2	4	5	5	21	5	5	5	3	5	23	4	4	3	11	4	4	3	11
20	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	3	5	5	13	5	1	5	11
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13	5	5	5	15
22	4	1	5	5	5	20	4	1	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14	2	5	4	11
23	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	3	3	10	4	3	3	10
24	5	3	5	5	4	22	5	3	5	5	4	22	5	1	3	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	15
25	3	2	4	4	4	17	3	2	4	4	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11
26	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	3	4	4	11	3	4	4	11
27	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11
28	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
29	1	3	4	4	4	16	1	3	4	4	4	16	3	4	3	4	5	19	4	1	4	9	4	4	4	12
30	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	2	3	3	2	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12

### Persepsi

No	Kti Fisik (Tangibles)					Total	Andalan (Reliability)					Total	Tanggap (Responsiveness)					Total	Jaminan (Assurance)			Total	Empati (Emphaty)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3		3.4	X3.5	X3		X4.1	X4.2	X4.3	
1	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	15	4	3	2	4	4	17	4	3	4	11	4	2	4	10	
2	5	1	3	4	4	17	2	1	3	4	14	4	4	4	3	3	18	3	4	4	11	3	4	4	11	
3	4	2	5	3	5	21	4	2	5	5	21	5	4	4	4	5	22	4	2	3	9	4	2	3	9	
4	3	2	4	3	3	15	3	2	4	3	15	3	2	3	3	4	15	4	2	2	6	4	2	2	6	
5	3	4	2	4	4	17	3	4	2	4	4	17	2	3	3	2	3	13	3	3	2	8	3	3	2	8
6	5	2	5	5	5	22	5	2	5	5	3	20	5	5	5	5	25	3	3	5	11	5	5	5	15	
7	3	2	4	4	4	17	3	2	4	4	4	17	4	4	3	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11	
8	4	2	3	5	5	19	4	2	3	3	5	17	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	4	4	5	13
9	4	3	4	4	5	20	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	4	2	4	10
10	3	2	3	1	1	10	3	2	3	1	10	2	2	1	1	2	8	1	1	2	4	1	1	2	4	
11	4	2	4	4	4	19	4	2	4	4	5	19	5	5	5	3	4	22	5	2	5	12	2	5	5	12
12	3	2	4	4	4	17	3	2	4	4	4	17	4	4	3	4	4	19	5	2	5	12	5	3	5	13
13	4	4	5	4	3	20	4	4	5	4	3	20	3	3	2	4	4	16	4	3	4	11	4	3	4	11
14	5	5	5	3	5	25	5	5	3	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
15	5	1	5	5	5	21	5	1	5	5	5	21	5	4	5	2	5	21	4	4	3	11	4	4	3	11
16	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18	3	3	3	9	3	3	3	9
17	3	3	2	4	3	15	3	3	2	4	3	15	1	3	1	1	7	4	1	4	9	4	1	4	9	
18	5	2	5	5	5	22	5	2	5	5	5	22	5	5	5	4	5	24	3	4	5	12	5	4	5	14
19	5	2	4	5	5	21	5	2	4	5	5	21	5	5	5	3	5	23	4	4	3	11	4	4	3	11
20	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	3	5	13	5	1	3	9
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
22	4	1	5	5	5	20	4	1	5	3	5	18	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14	2	4	4	10
23	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	3	3	10	4	3	3	10
24	5	3	5	5	4	22	5	3	5	5	4	22	5	1	5	4	4	19	5	3	5	13	5	5	3	13
25	3	2	4	4	4	17	3	2	4	4	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11
26	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	3	4	4	11	3	4	4	11
27	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11
28	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
29	1	3	4	4	4	16	1	3	4	4	4	16	3	4	3	4	5	19	4	1	4	9	4	4	4	12
30	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	2	3	3	2	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SAMARINDA  
Jalan Ir. H. Juanda No. 45 Samarinda 75124  
Telepon (0541) 743945 Faksimili (0541) 202242

Laman : [kanimsamarinda.kemenkumham.go.id](http://kanimsamarinda.kemenkumham.go.id), Surel : [knm.samarinda@kemenkumham.go.id](mailto:knm.samarinda@kemenkumham.go.id)

Nomor : W.18.IMI.IMI.2-UM.01.01-1742 05 Juni 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Penelitian, Permintaan Data dan Wawancara

Yth. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer  
Widya Cipta Dharma Samarinda  
Jl. M. Yamin No.25 Samarinda, Kalimantan Timur  
Di – Samarinda

Menindaklanjuti surat dari Wakil Ketua I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nomor : 042/Um-Ks/V/2024 Tanggal 27 Mei 2024, perihal pada pokok surat tersebut, bersama ini dengan hormat kami menyetujui permohonan tersebut dengan data sebagai berikut :

Nama : Nur Muhammad Ikhsan  
NIM : 19.41.091  
Program Studi : Sistem Informasi

Untuk melaksanakan Penelitian, Permintaan Data dan Wawancara Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda. Diharapkan untuk dapat membawa instrumen penelitian sebagai bahan pendukung dalam pengumpulan data. Demikian persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Pih. Kepala Kantor

Teguh Mentalyadi  
NIP 197304051992031001

## DAFTAR WAWANCARA

Nama Responden : Sudarmanto, S.H.

Jabatan Responden : Kepala Subseksi Pemeriksaan Dokumen Perjalanan

Nama Pewawancara : Nur Muhamad Ikhsan

Lokasi Wawancara : Jl. Ir.H Juanda No.45 Samarinda, Kalimantan Timur

1. Apakah Aplikasi M-Paspor berjalan dengan baik hingga saat ini?

Jawaban : Sangat baik karna sangat membantu para pembuat paspor lebih efisien, tersusun rapi dan tertata meskipun aplikasi ini baru berjalan satu tahun.

2. Apa saja fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi M-Paspor?

Jawaban : membuat akun bagi pembuat paspor yang baru, mengisi dan mendaftar bagi pembuat paspor dan lain lain

3. Apakah terdapat kesulitan ketika menggunakan aplikasi M-Paspor?

Jawaban : tidak ada, tergantung lebih ke individu karna kebanyakan yang langsung datang ke kantor dari pada mendaftar di aplikasi M-Paspor secara online. Jika ada mengalami gangguan jaringan di kantor pusat, proses pembuatan paspor pun tidak bisa berjalan baik dan harus menunggu jaringan sampai membaik.

4. Sejak kapan aplikasi M-Paspor ini di gunakan?

Jawaban : Awal tahun 2023 di bulan mei, sebelumnya masyarakat langsung ke kantor imigrasi membuat paspor langsung datang ke kantor Imigrasi dan

membawa berkas berkas persyaratan dari akte, Kartu keluarga, kartu identitas dan lain-lain.

5. Apa saja keuntungan dalam memakai aplikasi M-Paspor

Jawaban : Proses pendaftaran lebih cepat dan efisien karena dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Pemohon dapat mengatur jadwal kedatangan ke kantor imigrasi, sehingga dapat meminimalisir waktu menunggu di lokasi dan Pemohon memilih tanggal dan waktu untuk wawancara serta pengambilan foto dan sidik jari di kantor imigrasi.

6. Apakah ada kendala yang biasa terjadi ketika memakai aplikasi M-Paspor?

Jawaban : Ada beberapa kendala seperti masalah teknis seperti jaringan, bug dalam aplikasi atau masalah dengan jaringan internet stabil, kesalahan input data, masalah verifikasi dokumen mungkin tidak memenuhi persyaratan atau tidak membaca menyebabkan penundaan dalam pemrosesan, bagi pengguna yang kurang familiar dengan aplikasi ini sulit di gunakan dan kurang intuitif bagi yang baru menggunakan aplikasi M-Paspor.

7. Apakah ada saran atau tempat pengaduan jika terdapat *error* terhadap aplikasi

M-Paspor?

Jawaban : Jika mengalami *error* atau kendala saat menggunakan aplikasi M-Paspor, ada beberapa langkah yang dapat diambil dan tempat pengaduan di nomor kontak yang bertugas, jika memungkinkan, coba akses aplikasi di

perangkat lain untuk memastikan apakah masalahnya pada perangkat atau aplikasinya sendiri.

8. Apa yang diharapkan dengan adanya aplikasi M-Paspor ?

Jawaban : semua masyarakat harus mendaftar dari aplikasi M-Paspor karna kemudahan akses penggunaan efisiensi, produktivitas transparansi, keamanan inovasi, adaptasi Teknologi penghematan biaya dan peningkatan Kepuasan Pengguna

9. Siapa yang akan menangani ketika terjadi *error* pada saat menggunakan aplikasi M-Paspor?

Jawaban : Biasanya para teknisi pusat dan spesialis IT yang bertugas untuk menangani masalah teknis yang dialami oleh pengguna.

10. Berapa banyak masyarakat yang mengakses aplikasi M-Paspor?

Jawaban : Dari satu tahun berjalan kebanyakan pembuat paspor datang langsung ke kantor karna ada beberapa yang lebih nyaman meskipun sudah ada aplikasi M-Paspor dan itupun pengguna aplikasi M-Paspor banyak yg belum paham dan mengerti dalam pembuat Paspor Online.

Samarinda, 22 Juli 2024

Responden



**Sudarmanto, S.H.**

NIP 197906182002121002



**FORM DAFTAR HADIR MENYAKSIKAN  
SEMINAR HASIL  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Kelas : Sistem Informasi

No.	Hari/Tanggal	Seminaris (Nama dan Nim)	Judul Skripsi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	Jumat, 3 Mei 2024	Ficky Wicarisjah 19.41.118	Sistem Informasi Loggamen Pengguna Pengguna Jasa Studi Kasus Jasa Pupuk Kutar Kota Berbasis Web	
2	Senin, 28 Juli 2024	Abdullah Fauzan Fizdullah 19.41.066	Analisis terhadap kegunaan aplikasi jasa website kendaraan baru organisasi dengan manajemen untuk Pusat Studi Kutar	
3	Senin, 25 Juli 2024	Sari Endi Rahmat Romadhan	Analisis Kebutuhan Pengguna terhadap Prosedur Sistem Logam EPIT Kada Simulasi Citra Dharma Kutar dan Estetika Kutar	

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Pitrasacha Adytia, S.T., M.T



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
**WIDYA CIPTA DHARMA**

Status Terakreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Jl. M. Yamin No. 25 Samarinda – Kalimantan Timur 75123 Telp. 0541 – 736071 Fax. 203492,734468

E-mail : [wicidha@wicidha.ac.id](mailto:wicidha@wicidha.ac.id)

**FORM BIMBINGAN**

**SEMINAR HASIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Judul Skripsi : Analisis Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode SERVQUAL

No.	Uraian	Tanggal	Tanda Tangan
3.	Pertemuan Interview gab	26/06/2024	
4.	Kesimpulan dan narasumber wawancara  Arti Rumiar 2.		

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Pitrasascha Advitia, S.T., M.T

Samarinda, 25 Juni 2024

Dosen Pembimbing Utama



Hanifah Ekawati S.Pd., M.Pd





SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

WIDYA CIPTA DHARMA

Status Terakreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Jl. M. Yamin No. 25 Samarinda - Kalimantan Timur 75123 Telp. 0541 - 736071 Fax. 203492, 734468

E-mail : [widya@widya.ac.id](mailto:widya@widya.ac.id)

FORM BIMBINGAN  
SEMINAR HASIL  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

Nama : Nur Muhammad Ikhshan

NIM : 19.41.091

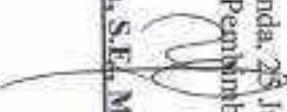
Judul Skripsi : Analisis Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode SERVQUAL

No.	Uraian	Tanggal	Tanda Tangan
	Lampirkan Hasil Kuasas pencet arde ppt kuasai kuasas penulisan Arde Gunirar Hasil	26/7/24	uf
		26/7/24	uf

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

  
Pitrasachya Advitia, S.T., M.T.

Samarinda, 28 Juni 2024  
Dosen Pembimbing Pendamping

  
Yunita, S.E., M.M.



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
**WIDYA CIPTA DHARMA**

Status Terakreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Jl. M. Yanita No. 25 Samarinda - Kalimantan Timur 75123 Telp. 0541 - 736071 Fax. 201492,734468

E-mail : [wicidw@wicida.ac.id](mailto:wicidw@wicida.ac.id)

FORM BIMBINGAN  
SEMINAR HASIL  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

Nama : Nur Muhammad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Judul Skripsi : Analisis Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Paspor Online Menggunakan Metode SERVQUAL

No.	Uraian	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Longkopi bab IV, Analisis mana?		
2.	Lampirkan hasil survey (kuesioner) & sekeping foto aplikasi excel / lampirkan hasil analisis (spss) yang sudah diolah & diinterpretasi (fungsi sama dengan penelitian)	6/7.24	
3.	Lampirkan CV & CV, hasil hipotesis yang ada (pemeriksaan normalitas)		

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Pitrasascha Advytha, S.T., M.T.

Samarinda, 15 Juni 2024  
Dosen Pembimbing Pendamping

Yanita, S.R., M.M.

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : HIEMBRA

Usia : 52

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.	✓				
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.			✓		
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.		✓			
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Zulkipli 

Usia : 60 th

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.	✓				
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.			✓		
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.		✓			
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.	✓				
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan			✓		

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.			✓		
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.			✓		
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut,

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

081254019544

**A. Identitas**

Nama : JEMRI  
 Usia : 50 th  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.			✓		

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Eka APRILIANTO

Usia : 36

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.			✓		
5.	Tata bahasa yang sopan			✓		

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.			✓		
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan			✓		

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.		✓			
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.		✓			

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.		✓			

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : IRWAN BUDI 

Usia : 36 TAHUN

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.				✓	
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.		✓			
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.				✓	
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.		✓			
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.		✓			
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.			✓		
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.		✓			
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan			✓		

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.			✓		
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.		✓			

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.			✓		
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.		✓			

## KUESIONER

Kepada:

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : DODI SURAHMAN  
 Usia : 33 TAHUN  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan



B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1  
 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan			✓		

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					✓
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.					✓
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.			✓		
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					✓
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.					✓
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					✓

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : Drefha Nawan  
 Usia : 30  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

*Drefha*  
 0853 3247 3431

B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1  
 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan			✓		

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Schubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**A. Identitas**

Nama : DWIKI Khaerudda  
 Usia : 30 THN  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki     Perempuan

Dik 0823-5764-8421

**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.			✓		
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					✓

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : ACELHMD 2 HARRY MUZBAND

Usia : 28

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

  
0812010113

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.			✓		
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.			✓		
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan					✓
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : Mawarna Maulik  
 Usia : 27  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki     Perempuan

  
 082253 71915

B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.			✓		
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.	✓				
5.	Tata bahasa yang sopan	✓				

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan	✓				

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.		✓			
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.		✓			
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.	✓				
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan		✓			

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.	✓				
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan	✓				
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.		✓			

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.	✓				
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.	✓				
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.		✓			

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : BERRY

Usia : 25

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

085849319320

B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					✓
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					✓
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.		✓			
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.					✓
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					✓

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**A. Identitas**

Nama : Fauzi Abdillah  
 Usia : 23  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

*Fauzi A*  
 No 085248370319

**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					✓
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan		✓			
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					✓
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					✓

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

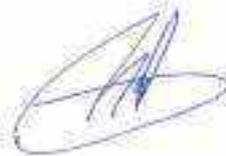
kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Koziró

Usia : 22

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan



#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

#### Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.				✓	
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan			✓		

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.				✓	
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan			✓		

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.			✓		
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.		✓			
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : MUHAMMAD SYAFIK SYARID

Usia : 22

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

#### Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					/
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.					/
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					/
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					/
5.	Tata bahasa yang sopan					/

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.					✓
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				/	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				/	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				/	

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				/	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				/	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				/	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Schubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**A. Identitas**

Nama : *Frideric Hansel*

Usia : *21*

Jenis Kelamin :  Laki - Laki     Perempuan

*[Signature]* 06/03/2024

**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1  
Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.	✓				
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.	✓				
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.			✓		
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.		✓			
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergoiiong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.			✓		

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Raffel Diao  
 Usia : 20 tahun  
 Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan



#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.			✓		
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.			✓		
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan.				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.			✓		
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.			✓		

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.			✓		
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : ROHANIATI  
 Usia : 54 th -  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.			✓		
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.		✓			
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan			✓		

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.			✓		
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.		✓			
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan			✓		

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.	✓				
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.			✓		
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.	✓				
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan	✓				

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan	✓				
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.	✓				
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**A. Identitas**

Nama : *Sim Nurmaida - S*

Usia : *52 th*

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

*S*  
*08538677743A*

**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2  
Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					✓
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.			✓		
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					✓
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					✓

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : NADIA HIDAYATI

Usia : 32 TAHUN

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

#### Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					✓
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.			✓		
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.			✓		

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

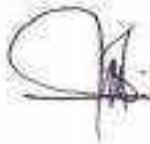
NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Sri Asnana Al-Ma'ida 

Usia : 27

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

#### Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.					✓
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.					✓
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					✓
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					✓
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.	✓				
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Deviani



Usia : 26 th

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

#### Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.					✓
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.					✓
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					✓
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.					✓
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					✓
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan					✓
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					✓
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.					✓
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.					✓

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Selubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : *Desthy Lukita*

Usia : *26 thn*

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan



#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.	✓				
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan					✓

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.	✓				
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.			✓		
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan					✓

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.					✓
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					✓
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan					✓
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.		✓			
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : LENY ADIFA

Usia : 24 th

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan



#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

#### Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.			✓		

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas

Nama : Christina  
 Usia : 23 Tahun  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

  
 0822 - 9352 - 3727

B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.					✓
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.			✓		
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.					✓
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.					✓
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2  
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.					✓
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.			✓		
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.					✓
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.					✓
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.	✓				
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.					✓
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.					✓

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.					✓
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.					✓
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.			✓		

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

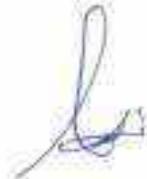
kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**A. Identitas**

Nama : *Aulia FISKY Andri*

Usia : *23 thn*

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan



**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.			✓		
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.			✓		
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan			✓		

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : NIKEDJ FEBRIYANA  
 Usia : 22 TAHUN  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

*Nikedj*  
08524932094

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.					✓
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2  
Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.					✓
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3  
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.					✓
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.			✓		
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.			✓		
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Selubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Darmika Kasih

Usia : 22 tahun

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan



#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan			✓		

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.			✓		
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**A. Identitas**

Nama : *Attri Megawati* 

Usia : *22 thn*

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

**B. Petunjuk**

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1  
Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.			✓		
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.			✓		
5.	Tata bahasa yang sopan			✓		

Tabel 4.2

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.			✓		
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.			✓		
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan			✓		

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.				✓	
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4  
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5  
Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : *Puthri*

Usia : *21 Tahun*

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1  
Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.			<input checked="" type="checkbox"/>		
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				<input checked="" type="checkbox"/>	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	Tata bahasa yang sopan				<input checked="" type="checkbox"/>	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.	✓				
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.			✓		
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.			✓		
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.				✓	
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.				✓	
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan					✓

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan	✓				
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	

## KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu /Saudara/Saudari

di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi Program Studi Sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda, bersama ini peneliti bermaksud menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Adapun identitas dari peneliti:

Nama : Nur Muhamad Ikhsan

NIM : 19.41.091

Program Studi : Sistem Informasi

Peneliti menyadari sepenuhnya, adanya kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang padat. Namun dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan kuesioner sebagaimana sesuai dengan kenyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat kami hargai. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi, tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga

kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga. Demikian pengantar kuesioner penelitian ini, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas

Nama : Renita Sinta Yulianty 

Usia : 16 tahun

Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan

#### B. Petunjuk

Adapun pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diuraikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Netral	N
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Tabel 4.1

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Antarmuka aplikasi ini mudah dipahami dan menarik secara visual.				✓	
2.	Tampilan aplikasi M-Paspor membingungkan.		✓			
3.	Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan, seperti pencarian yang efisien dan navigasi yang jelas.				✓	
4.	Tata bahasa dalam aplikasi baik dan benar.				✓	
5.	Tata bahasa yang sopan				✓	

Tabel 4.2

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini jarang mengalami gangguan teknis saat saya menggunakannya.				✓	
2.	Aplikasi ini memberikan informasi yang akurat tentang proses pengajuan paspor.		✓			
3.	Aplikasi M-Paspor dapat di akses kapan saja.				✓	
4.	Aplikasi ini memberikan pemberitahuan yang tepat waktu tentang status pengajuan paspor saya.				✓	
5.	Fitur <i>update</i> dalam memberikan layanan				✓	

Tabel 4.3

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi di dalam aplikasi lengkap.		✓			
2.	Informasi di dalam aplikasi bermanfaat.			✓		
3.	Aplikasi ini merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan.			✓		
4.	Aplikasi ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus saya ambil jika mengalami masalah.		✓			
5.	Langkah-langkah pengguna fitur pada aplikasi M-Paspor tergolong mudah untuk digunakan				✓	

Tabel 4.4

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi ini memberikan rasa percaya bahwa informasi pribadi saya aman selama proses pengajuan paspor.				✓	
2.	Percaya bahwa data yang ada pada aplikasi M-Paspor tidak di salah gunakan				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang terkait dengan pengajuan paspor.				✓	

Tabel 4.5

Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penguna merasa nyaman dalam menggunakan M-Paspor untuk pembuatan paspor.				✓	
2.	Aplikasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓	
3.	Aplikasi ini memberikan opsi komunikasi yang mudah jika saya memerlukan bantuan tambahan.				✓	