

Analisis Kualitas Pelayanan M-Paspor dengan Pendekatan E-GovQual terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Pengguna M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor) = An Analysis of M-Paspor Service Quality Using the E-GovQual Approach in Relation to User Satisfaction (A Survey of Users at the Bogor Class I Non-Seaport Immigration Office)

Naila Triandaya Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920573331&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi E-Govqual yang terdiri dari reliability (keandalan), efficiency (efisiensi), citizen support (dukungan warga), dan trust (kepercayaan) terhadap kepuasan pengguna layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan analisis jalur (path analysis) yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi E-Govqual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan dimensi trust (kepercayaan) yang memiliki pengaruh paling dominan. Nilai R^2 sebesar 0,384 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi E-Govqual yang diuji dalam penelitian ini dapat menjelaskan sekitar 38,4% dari variasi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian lanjutan disarankan untuk mempertimbangkan variabel tambahan seperti persepsi nilai atau pengalaman pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna.

.....This study aims to analyze the influence of E-Govqual dimensions, namely reliability, efficiency, citizen support, and trust, on user satisfaction with the M- Paspor digital service at the Immigration Office Class I Non-TPI Bogor. The research uses a quantitative approach with a descriptive design and path analysis, conducted using the SmartPLS software. The results of this study show that all four E-Govqual dimensions have a positive and significant impact on user satisfaction with Trust is the one that has the most dominant influence. The R^2 value of 0.384 indicates that the E-Govqual dimensions tested in this study explain 38.4% of the variation in user satisfaction, while the remaining 61.6% is influenced by other factors not covered in this study. Future research is suggested to include additional variables, such as perceived value or user experience, to gain a more comprehensive understanding of user satisfaction.