

PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMOHON PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M – PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI PEMATANGSIANTAR

^{1*}Resna Napitu, ²Johanes Wilfrid Pangihutan Purba, ³Johan Alfred Sarades Silalahi, ⁴Yulia
Miranda Saragih

^{1,2}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun

³Dosen Fakultas Hukum Universitas Simalungun

⁴Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun

*Corresponding e-mail: resnanapitu@gmail.com

Abstract: The Purpose principles and service standards established by law at the TPI Pematangsiantar Class II Immigration Office. of this research is to determine the effect of the information system on applicant satisfaction when making a passport via the M-Passport Application at the TPI Pematangsiantar Class II Immigration Office. The research population was 723 applicants for passports at the TPI Pematangsiantar Class II Immigration Office. Sampling using the Slovin formula was 88 samples. From the results of tests carried out by the author with the help of the SPSS version 2.6 program. The results of simple linear regression calculations can be concluded that the positive constant value is 5.025, the Information System variable (X) has a positive value of 0.407. This shows that each increase in the Information System (X) by one unit will increase Community Satisfaction (Y) by 0.407. The results of calculations using the t test show that the Information System (X) variable has a significance value of 0.000 - 0.05, with a tcount of 13.272 obtained for the Information System (X) variable. A positive t value indicates that the Information System (X) variable has a direct influence. with Community Satisfaction (Y), the Determinant Coefficient results show that the R-square is 0.672 or 67.2%. This value shows that the Information System (X) simultaneously contributes or influences the Community Satisfaction variable (Y) by 67.2%. Meanwhile, the remaining 100% - 67.2% = 32.8% is the influence of other variables not studied. Based on the results of calculations from the data obtained in this research by distributing questionnaires and processing it using SPSS version 26, it can be concluded that all statements from the two variables are declared valid and reliable and with the classic assumption of normal distribution, there are no symptoms of multicollinearity heterosdasticity. The results of testing in this research show that the relationship between information system indicators through the M-Paspor application has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: Information Systems, Community Satisfaction

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pemohon pada pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. Populasi Penelitian yaitu pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar sebanyak 723 pemohon. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 88 sampel. Dari hasil pengujian yang dilakukan penulis dengan bantuan program SPSS versi 2.6. Hasil perhitungan regresi linear sederhana dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta positif sebesar 5,025, variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai positif sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan setiap kenaikan Sistem Informasi (X) sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,407. Hasil perhitungan dengan uji t diketahui variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 0,05, dengan thitung yakni 13,272 yang diperoleh pada variabel Sistem Informasi (X), nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kepuasan Masyarakat (Y), hasil Koefisien Determinan diperoleh informasi bahwa R-square sebesar 0,672 atau 67,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi (X) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 67,2%. Sedangkan sisanya sebesar 100% - 67,2% = 32,8% merupakan pengaruh



dari variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil perhitungan dari data yang diperoleh pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 26, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari kedua variabel dinyatakan valid dan reliabel serta asumsi klasik berdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinearitas heterosdastisitas. Hasil dari pengujian pada penelitian ini hubungan indikator sistem informasi melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama di bidang informasi dan komunikasi, berkembang pesat dan mempengaruhi berbagai aspek, termasuk pelayanan publik di Indonesia. Pembuatan paspor merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Imigrasi kepada masyarakat. Pelayanan tersebut didasarkan pada asas, prinsip dan standar pelayanan yang ditetapkan oleh undang-undang. Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar, terdapat keluhan terkait pembuatan paspor, seperti ketidakjelasan prosedur, antrian panjang, dan masalah gangguan jaringan. Meskipun ada keluhan, sebagian masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Data keluhan menunjukkan bahwa banyak pengguna aplikasi M-Paspor menghadapi kesulitan, seperti login dan antrian. Namun, sebagian besar merasa puas dengan fasilitas dan keramahan pegawai. Sistem informasi yang baik diharapkan memberikan informasi yang akurat dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Terkait dengan kepuasan masyarakat pada pengurusan paspor, melalui observasi langsung dengan beberapa pemohon yang berada pada kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar, masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang ada pada Kantor tersebut. Salah satunya penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai dan keramahan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat. Kantor Imigrasi menyediakan layanan pembuatan paspor elektronik dan reguler, serta aplikasi M-Paspor untuk mempermudah pengajuan secara online. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun, masih ada kendala seperti pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi dan terbatasnya kuota harian.

Aplikasi M-Passport merupakan alat registrasi antrian paspor online yang dirancang untuk meningkatkan ketepatan waktu, akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan paspor. Aplikasi M-Passport memiliki keunggulan dibandingkan APAPO. Pemohon dapat menggunakan M-paspor untuk membantu permohonan paspor awal mereka dengan memindai secara mandiri dokumen permohonan M- paspor untuk melengkapi permohonan dan mengunggahnya. Oleh karena itu, pemohon hanya perlu menunjukkan dokumen asli saat tiba di kantor imigrasi.

Penelitian ini berfokus pada "Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemohon Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor" di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar, untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pemohon pada pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

KAJIAN TEORI

Pengertian Sistem Informasi

Suatu sistem komputer terdiri dari subsistem perangkat keras dan subsistem perangkat lunak, yang masing-masing dapat terdiri dari subsistem yang lebih kecil atau terdiri dari beberapa komponen. Subsistem perangkat keras (*hardware*) terdiri dari alat masukan, alat pemrosesan, alat keluaran, dan simpanan luar. Subsistem ini berinteraksi satu sama lain dan membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan sistem. Semua subsistem sebuah sistem harus lengkap, dan demikian pula sistem manajemen perusahaan. Jika semua subsistemnya tidak lengkap, sistem manajemen perusahaan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Menurut (Sutabri, 2016), Suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Menurut Tukino dalam (Maydianto & Ridho, 2021) sistem dapat dikatakan sebagai sebuah rangkaian jaringan kerja dari berbagai elemen - elemen yang saling berhubungan guna untuk mencapai tujuan tertentu.



Pengertian Informasi

Menurut (Sunnyoto, 2014) bahwa informasi adalah sebagai pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa atau suatu objek atau suatu konsep, sedemikian rupa sehingga membantu kita untuk membedakan dari yang lain. Arus informasi dalam suatu jaringan komunikasi merupakan garis hidup suatu bisnis, seumpama darah mengalir dalam urat nadi dan urat-urat tubuh. Menurut (Erawati, 2019) bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi.

Fungsi Informasi

Menurut (Sutabri, 2016) fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil data yang dimasukkan kedalam dan pengolahan suatu model keputusan. Akan tetapi, dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam-macam pilihan.

Pengertian Sistem Informasi

Menurut Kenneth dan Jane (Sunnyoto, 2014) sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Menurut (Tukino, 2018) Sistem Informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen - komponen dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Dalam hal ini TI hanya merupakan salah satu komponen dalam perusahaan. Komponen - komponen lainnya adalah prosedur, struktur organisasi, sumber daya manusia, produk, pelanggan, rekanan dan sebagainya. Keandalan suatu sistem informasi dalam organisasi terletak pada keterkaitan antar komponen yang ada, sehingga dapat dihasilkan dan dialirkan suatu informasi yang berguna (akurat, terpercaya, detail, cepat, relevan dan sebagainya) untuk lembaga yang bersangkutan.

Indikator Sistem Informasi

Menurut (Utomo et al, 2017) Indikator sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas sistem (*Reability*), yang mengukur keandalan sistem yang dioperasikan;
2. Fleksibilitas (*Fleksibility*), yang berarti sistem dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna dan kondisi yang berubah;
3. Kecepatan akses (*Response Time*), yang merupakan indikator kualitas sistem informasi yang diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respons; dan
4. Kemudahan pengguna (*Eaccessibility*), yang merupakan indikator kualitas sistem informasi yang diukur melalui kecepatan

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (Damayanti et al., 2019), kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Dalam sebuah lembaga atau perusahaan, kepuasan masyarakat sangat penting. Kepuasan masyarakat didefinisikan oleh banyak ahli sebagai berikut:

1. Hasil penilaian masyarakat terhadap apa yang diharapkan setelah menggunakan suatu jasa.
2. Respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara kinerja yang diterima dan harapan sebelumnya.
3. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan - harapan produk.
4. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan - harapan produk.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam suatu organisasi publik.

Faktor - faktor Kepuasan Masyarakat



Dalam hal ini, jelas bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan adalah komponen utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terdapat lima komponen utama menentukan kepuasan masyarakat:

1. Kualitas Produk atau Jasa Konsumen: Masyarakat akan puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa / kualitasnya baik.
2. Harga Konsumen yang Sensitif: Harga murah biasanya adalah sumber kepuasan yang penting karena akan mendapatkan value form money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi konsumen yang tidak sensitif terhadap harga. Karena nilai emosional yang diberikan oleh merek tertentu, persepsi konsumen sangat penting. dan efektif dalam mendapatkan barang atau jasanya.
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*): Sistem, teknologi, dan manusia menentukan kualitas pelayanan ini. Karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, faktor manusia ini sangat penting.
4. Nilai emosional: Nilai emosional seperti rasa bangga, rasa percaya diri, tanda sukses, dan bagian kelompok orang penting adalah nilai emosional yang menentukan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan sangat penting karena nilai emosional yang diberikan oleh merek tertentu.
5. Kepuasan Pelanggan dengan Kemudahan Mendapatkan Produk atau Jasa dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanannya.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan aplikasi M-paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar sebanyak 723 orang, terhitung mulai bulan Januari s/d Februari 2024. Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar dan di ambil berdasarkan dari masyarakat yang datang untuk membuat paspor melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. Peneliti menggunakan rumus Slovin berikut untuk menghitung jumlah sampel yang digunakan:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga } n &= \frac{723}{1 + (723 \times 0,1^2)} \\ n &= \frac{723}{1 + (723 \times 0,01)} \\ n &= \frac{723}{8,23} \\ n &= 87,8 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan sampel sebanyak 87,8 yang dibulatkan menjadi 88 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan beberapa metode adalah sebagai berikut :

1. Metode Dokumentasi
Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari berita atau informasi yang dibutuhkan seperti pada struktur organisasi, dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar yang di butuhkan pada lampiran melalui observasi di lapangan. Untuk mendapatkan data tentang proses pengisian angket, penulis menggunakan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar.
2. Metode angket (kuesioner)
Metode angket atau kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti. Untuk mendapatkan data, angket dibagikan kepada responden (yang menjawab pertanyaan untuk kepentingan penelitian), pertanyaan dibuat oleh penulis dan dijawab oleh responden. Selain itu, jenis angketnya adalah angket tertutup, Metode angket digunakan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan sistem informasi yang diberikan pemerintah dalam hal pembuatan atau



pengurusan paspor. Penelitian menunjukkan bahwa pihak yang bertanggung jawab atas pembuatan paspor diminta untuk mengisi angket berdasarkan layanan yang mereka terima dari masyarakat. Data angket adalah skor sistem informasi terhadap kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor.

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert, skala likert adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu - Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Husein Umar (2022)

Metode Analisis

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya dapat mengungkapkan apa yang ingin diukur. Dengan demikian, validitas mengukur apakah pertanyaan kuesioner dapat mengungkapkan apa yang ingin diukur. Keputusan pengujian validitas responden dibuat berdasarkan persyaratan berikut:

Item pertanyaan - pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika

r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).

Item pertanyaan - pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan kuesioner sebagai indikator variabel, reliabilitas dapat diukur. Jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner dikatakan reliabel atau handal. Dalam satu pengertian, reliabilitas menunjukkan bahwa alat cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena alat tersebut baik atau dianggap dapat diandalkan jika nilai Alphanya lebih besar dari 0,5. Sebagai berikut adalah hasil dari laboratorium pengujian reliabilitas item instrumen:

1. Jika koefisien interval seluruh $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka kuesioner dinyatakan reliabel,
2. Jika koefisien interval seluruh item $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan melihat nilai Asymp.Sig. > 0,05 untuk menentukan apakah populasi data terdistribusi normal.

Hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut:

H_0 = data residual tidak berdistribusi normal (Asym.Sig > 0,05) H_a = data residual berdistribusi normal (Asym.Sig < 0,05).

Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas adalah untuk menentukan apakah terdapat penyimpangan asumsi heterokedastisitas klasik, yang terdiri dari ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang ditemukan dalam model regresi.

Uji Glejser dan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen digunakan untuk menentukan heterokedastisitas. Berikut ini adalah dasar untuk menganalisis heterokedastisitas:

1. Jika nilai signifikan < 0,05 dan ada pola tertentu seperti titik yang teratur bergelombang, melebar, menyempit maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika nilai signifikan > 0,05 dan tidak ada pola tertentu serta titik - titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah ada kolerasi antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak akan memiliki kolerasi di antara variabel bebasnya. Dengan melihat toleransi atau lawannya VIF, Anda dapat menemukan multikolinearitas. Nilai VIF yang rendah bersama dengan toleransi yang tinggi ($VIF=1/\text{toleransi}$) menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai VIF di bawah 10 dan toleransi di atas 0,10 biasanya digunakan.

Teknik Analisis Data

Salah satu analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Analisis data adalah jenis analisis yang dapat menetapkan tema dan menjelaskan hipotesis atau penelitian dengan menggunakan alat metodologi tertentu, antara lain:

Uji Parsial (t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut :

1. H_0 : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. H_1 : Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq (R^2) \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya presentase sumbangan X terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap pengaruh variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.

Variabel Operasional

Tabel 2. Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi operasional	Indikator	Skala
Sistem informasi (X1)	Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, seperti software, hardware, dan brainware, yang dapat memproses informasi menjadi output yang bermanfaat untuk mencapai tujuan organisasi tertentu (Mulyanto dalam Kuswara dan Kusmana 2017).	Reliability Fleksibility Kecepatan Akses Kemudahan Pengguna DeLone & McLean (Utomo et al, 2017)	Skala Likert
Kepuasan Masyarakat (Y)	Sikap masyarakat terhadap suatu jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dikenal sebagai kepuasan masyarakat. Jika jasa tersebut memenuhi harapan, masyarakat akan puas, tetapi jika tidak, masyarakat akan kecewa.	Keandalan Daya Tanggap Perhatian Bukti Langsung (Parasuraman dalam Yulianti & Wahdah, 2018)	Skala Likert

Sumber: Data yang diolah peneliti 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penyebaran angket atau kuesioner dalam penelitian ini dengan waktu kurang lebih selama 2 (dua) minggu. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran angket atau kuesioner yang dibagikan kepada seluruh responden disatuan kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. Dalam penelitian ini, Peneliti mengambil responden 88 pemohon. Dari 88 pemohon dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 3. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki – Laki	36	40,9%
2	Perempuan	52	59,1%
	Total	88	100%

Sumber: data primer yang di oleh SPSS V.26 (2025)

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pemohon pembuatan paspor perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki yakni sebanyak 52 orang dengan persentase 59,1%.

b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	15 – 20 Tahun	28	31,8 %
2	21 – 30 Tahun	24	27,3 %
3	31 – 40 Tahun	21	23,9 %
4	41 – 50 Tahun	11	12,5 %
5	51 – 60 Tahun	4	4,5 %
	Total	88	100 %

Sumber: data primer yang di oleh SPSS V.26 (2025)

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa pemohon pembuatan paspor yang paling dominan adalah usia 15-20 tahun dengan persentase 31,8%.

c. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	57	64,8%
2	S1	25	28,4%
3	S2	6	6,8%
	Total	88	100%

Sumber: data primer yang di oleh SPSS V.26 (2025)

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa pendidikan pemohon pembuatan paspor yang mendominasi adalah berpendidikan SMA.

d. Pekerjaan (Profesi)

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan (Profesi) dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Pekerjaan (Profesi)

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	PNS	21	23,9%
2	Honor	9	10,2%
3	Mahasiswa	23	26,1%
4	Wiraswasta	22	25,0%
5	Tidak Bekerja	13	14,8%
	Total	88	100%

Sumber: data primer yang di oleh SPSS V.26 (2025)

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa Pemohon pembuatan paspor yang dominan berprofesi sebagai Mahasiswa sebanyak 23 orang dengan persentase 26,1%.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi apakah item-item pertanyaan yang digunakan berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur (*valid*). Uji validitas ini dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r_{hitung}) yang berarti



mengkorelasikan setiap item pertanyaan dengan total skor dari masing - masing. Nilai r_{tabel} yang didapatkan berdasarkan jumlah responden (N), validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Pada penelitian ini terdapat 88 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden tersebut, diketahui bahwa r_{tabel} untuk uji validitas ini adalah sebesar 0,209. Maka, setiap item yang berhasil memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ diatas dapat dikatakan valid. Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi *pearson* pada masing-masing item indikator:

Tabel 7. Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Sistem Informasi (X)

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,216	0,209	Valid
2	0,290	0,209	Valid
3	0,353	0,209	Valid
4	0,362	0,209	Valid
5	0,409	0,209	Valid
6	0,296	0,209	Valid
7	0,413	0,209	Valid
8	0,343	0,209	Valid
9	0,333	0,209	Valid
10	0,373	0,209	Valid
11	0,416	0,209	Valid
12	0,419	0,209	Valid

Sumber: Data primer yang di olah SPSS V.26 (2025)

Tabel 8. Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,624	0,209	Valid
2	0,655	0,209	Valid
3	0,712	0,209	Valid
4	0,623	0,209	Valid
5	0,616	0,209	Valid
6	0,532	0,209	Valid
7	0,666	0,209	Valid
8	0,597	0,209	Valid
9	0,637	0,209	Valid
10	0,742	0,209	Valid
11	0,685	0,209	Valid
12	0,631	0,209	Valid

Sumber: Data primer yang di olah SPSS V.26 (2025)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dalam penelitian ini:

Tabel 9. Hasil uji reliabilitas

No	Nama Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
1	Sistem Informasi (X)	0,761	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,860	Reliabel

Sumber: Data primer yang di olah SPSS V.26 (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan kuesioner berhasil mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6, sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah reliabel.

Uji Normalitas

Hasil Uji normalitas secara grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik



dilengkapi dengan uji statistic. Adapun hasil perhitungan uji normalitas secara *statistic* yang dilihat berdasarkan uji *kolmogorof-smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.79148814
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.061
	Negative	-.066
Test Statistic		nce. .066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil data yang di olah SPSS V.26 (2025)

Berdasarkan uji *kolmogorof-smirnov* dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai sig. > 0,05, yakni 0,200 > 0,05 ini mengartikan bahwa semua data terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikol, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.025	.835		6.020	.000		
	Sistem Informasi	.407	.031	.820	13.272	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil data yang di olah SPSS V.26 (2024)

Tabel di atas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolonieritas antara masing-masing variabel independen yaitu dengan melihat nilai *VIF*. Nilai *VIF* yang diperbolehkan hanya mencapai 10 maka data di atas dapat dipastikan tidak terjadi gejala multikolonieritas. Karena data di atas menunjukkan bahwa nilai *VIF* lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 keadaan seperti itu membuktikan tidak terjadinya multikolonieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *Scatterplot* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		



1	(Constant)	1.426	.510		2.796	.006
	Sistem Informasi	.005	.019	.029	.268	.789

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil data yang di olah SPSS V.26 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian heterokedastisitas menggunakan uji glesjer menunjukkan nilai sig > 0,05 diperoleh variabel hal ini menunjukkan bahwa di dalam model tidak terjadi heterokedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Hasil Uji T (Uji Parsial)

Tabel 13. Hasil Uji Statistik T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.025	.835		6.020	.000
	Sistem Informasi	.407	.031	.820	13.272	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil data yang di olah SPSS V.26 (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan T_{hitung} yakni 13,272 yang diperoleh pada variabel Sistem Informasi (X), nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kepuasan Masyarakat (Y), sehingga dapat disimpulkan H_a diterima yakni variabel Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada permasalahan yang sedang diteliti yaitu pengaruh Sistem Informasi (X) secara simultan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan menggunakan SPSS, diperoleh *output* sebagai berikut:

Tabel 14. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.668	1.99271

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Data yang di olah SPSS V.26 (2024)

Berdasarkan tabel 14, diperoleh informasi bahwa *R-square* sebesar 0,672 atau 67,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi (X) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 67,2%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 67,2\% = 32,8\%$ merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemohon Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar.

Pada dasarnya sistem informasi merupakan sebuah hal atau item yang harus diperhatikan oleh pihak dayah karena sistem informasi salah satu item yang dapat menunjang tingkat kualitas sebuah lembaga semakin banyak hal yang dapat membantu dan memudahkan pemohon maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta positif sebesar 5,025. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai positif sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel Sistem Informasi (X) akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar nilai koefisien beta pada variabel bebas dikalikan dengan besar kenaikan yang terjadi. Misalnya setiap kenaikan Sistem Informasi (X) sebesar satu satuan akan meningkatkan



Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,407.

Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan Thitung yakni 13,272 yang diperoleh pada variabel Sistem Informasi (X), nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kepuasan Masyarakat (Y), sehingga dapat disimpulkan H_a diterima yakni variabel Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil Koefisien Determinan diperoleh informasi bahwa *R-square* sebesar 0,672 atau 67,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi (X) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 67,2%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 67,2\% = 32,8\%$ merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari data yang diperoleh pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 26, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Berdasarkan hasil penelitian dari (uji t) dapat diketahui variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan Thitung yakni 13,272 yang diperoleh pada variabel Sistem Informasi (X), nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kepuasan Masyarakat (Y), sehingga dapat disimpulkan H_a diterima yakni variabel Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian regresi di atas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta positif sebesar 5,025. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel Sistem Informasi (X) memiliki nilai positif sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel Sistem Informasi (X) akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar nilai koefisien beta pada variabel bebas dikalikan dengan besar kenaikan yang terjadi. Misalnya setiap kenaikan Sistem Informasi (X) sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,407.
3. Berdasarkan hasil Koefisien Determinan diperoleh informasi bahwa *R-square* sebesar 0,672 atau 67,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi (X) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 67,2%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 67,2\% = 32,8\%$ merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian dapat menyarankan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pengukuran terhadap sistem informasi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar secara berkala dan melakukan sistem target kerja guna meningkatkan jumlah pelayanan yang bisa diberikan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas aspek - aspek pendukung seperti sosialisasi keberbagai tempat dan pemberi pelayanan yang masih dianggap kurang di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar.
3. Meningkatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan keamanan dalam kantor secara berkala terhadap pemberian pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan optimal.
4. Membuat aplikasi atau website yang valid khusus kantor imigrasi kelas II TPI pematangsiantar agar dapat meminimalisir kendala akses yang eror dan lebih mudahnya pengguna tanpa harus bertanya langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia tahun 2022, di akses di <http://www.imigrasi.go.id.https://imigrasipematangsiantar.kemenkumham.go.id/id/S>



- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Erawati, W. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.30865/mib.v3i1.987>
- Hasan, N. F., Kom, M., Wati, V., Kom, S., Kom, M., Sapulette, S. G., ... & Kom, M. (2023). Dasar Analisa Perancangan Sistem Informasi. *Cendikia Mulia Mandiri*
- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F. ., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>
- Rinda Hesti Kusumaningtyas, E. R. (2017). Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM Dan E-BANKING Dengan Metode TAM. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2)(11), 89–102. <https://doi.org/10.1090/s0002-9939-02-06464-x>
- Sakinah, T. M., Rohani, S., & Saragih, L. (2023). Pengaruh Perceived Usefulnes, Harga Dan Brand Truts Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Indriver (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Manajemen konsentrasi Pemasaran Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(2), 160-168
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & RD. Bandung: Alfabeta.
- Sumargo. (2020). Teknik Sampling. Jakarta Timur: UNJ PRES
- Sunyoto, D. (2014). Sistem Informasi Manajemen Perspektif Organisasi. Yogyakarta: CAPS
- Sutabri, T. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175-190.
- Tukino, T. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional). *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6(01), 1–10. <https://doi.org/10.33884/jif.v6i01.324>
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.142>
- Wijaya, A., Damayanti, & Hendrastuty, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Berbasis Web (Studi Kasus : Pt Sembilan Hakim Nusantara). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 3(2), 9–17. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IkM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.472>
- Zulfahhanum, C. R. (2023). Hubungan Indikator Kualitas Pelayanan M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).