

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah selaku pembuat pelayanan. Skripsi ini mengkaji kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor dan mengetahui kendala yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jumlah informan penelitian ini adalah 5 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik Analisa data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe sudah tercapai dengan baik. Hal ini dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) masih belum maksimal, perlu untuk memperluas lahan parkir. Kendala yang dialami oleh masyarakat dalam pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor yaitu ketidaktahuan akan penggunaan aplikasi, kesalahan dalam pendaftaran akun, gangguan jaringan, pemohon tidak dapat mengunduh aplikasi M-Paspor karena versi *handphone* yang lama dan penyimpanan penuh. serta kesalahan data pada aplikasi M-Paspor.

**Kata Kunci : M-Paspor, Kualitas Pelayanan, Pengurusan Paspor**

## **ABSTRACT**

Nowadays, service quality is a problem that often occurs in every public sector. This is indicated by the fact that there are still many complaints from the public about not receiving optimal services, which can give rise to an unfavorable image of government officials as service providers. This thesis examines the quality of passport making services via the M-Paspor application at the TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office. The purpose of this research is to determine the quality of passport services through the M-Paspor application and to determine the obstacles experienced by the public in processing passports at the TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office. The research method used is a qualitative approach with descriptive research type. The theory used in this research uses the theory put forward by Zeithaml, Parasuraman & Berry. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The number of informants for this research was 5 people using a purposive sampling technique. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the quality of passport making services via the M-Paspor application at the TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office has been achieved well. This can be seen from the dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This has been implemented well, but it is necessary to expand the parking area. The obstacles experienced by the public in providing passport services via the M-Paspor application are ignorance of how to use the application, errors in account registration, network problems, applicants cannot download the M-Paspor application because the cellphone version is old and the storage is full. as well as data errors in the M-Paspor application.

**Keywords: M-Passport, Service Quality, Passport Management**