

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Penelitian ini didasari oleh adanya peralihan sistem pelayanan manual ke sistem digital yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan paspor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat yang telah membuat paspor melalui pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Pengukuran persepsi masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dengan sepuluh indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan persepsi sangat positif terhadap pelayanan paspor dengan rata-rata penilaian 3,44 yang berada pada kategori sangat positif. Sehingga persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor sudah dapat dikatakan telah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan yang berada di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi pada tahun 2025 secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat positif. Meskipun demikian pelayanan tetap harus dipertahankan dan dapat ditingkatkan agar lebih baik lagi.

Kata Kunci : *Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik, Aplikasi M-Paspor, E-Government.*

ABSTRACT

This research aims to analyze public perceptions of passport services through the M-Paspor application at the TPI Jambi Class I Immigration Office. This research is based on the transition from a manual service system to a digital system which is expected to improve the quality of public services, especially in processing passports. The research method used is a quantitative method with data collection techniques through questionnaires, interviews and observation. The sample for this research was 100 respondents who were people who had made passports through the TPI Jambi Class I Immigration Office passport service. Measuring public perception refers to the Decree of the Minister for Administrative Reform Number 63 of 2003 with ten indicators. The research results show that in general the public gives a very positive perception of passport services with an average rating of 3.44 which is in the very positive category. So that the public's perception of passport services can be said to have met public expectations. This also shows that the overall performance of the service units at the TPI Jambi class I immigration office in 2025 is in the very positive category. However, services must still be maintained and can be improved to make them even better.

Keywords: *Public Perception, Public Services, M-Passport Application, E-Government.*