

Pengaruh Implementasi Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara *Online*  
(APAPO) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta  
dengan Pelayanan Publik sebagai Variabel Mediasi

IIS BUDIONO  
NIM. 141150553

Mahasiswa Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

[iisbudiono97@gmail.com](mailto:iisbudiono97@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah implementasi sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor secara *online* (APAPO) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dengan pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Pengambilan data dilakukan pada minggu pertama bulan Oktober 2019 menggunakan metode *survey eksplanatory* dengan responden berjumlah 50 orang. Pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner disusun dengan *Skala Likert* dan kemudian dihitung dengan metode PLS. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor secara *online* (APAPO) terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien sebesar 0.367 pada *t statistics* 2,184 > 1,96. Serta pelayanan publik memediasi pengaruh implementasi sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor secara *online* (APAPO) terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien sebesar 0,512 dan nilai *p-value* sebesar 0,005 < 0,1.

Kata Kunci: APAPO, pelayanan public, dan kepuasan masyarakat