

## ABSTRAK

Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia melalui Direktorat Imigrasi mulai menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk proses pelayanan kepada masyarakat umum dengan meluncurkan aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam hal pendaftaran antrian permohonan paspor. Namun, hingga saat ini penerapan aplikasi M-Paspor tidak lepas dari kendala yaitu banyaknya keluhan masyarakat saat mencoba melakukan pendaftaran permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Berdasarkan masalah yang ada maka dibutuhkan evaluasi kesuksesan aplikasi sehingga dapat menilai sejauh mana aplikasi dapat diterima pengguna. Penilaian dilandasi pada kriteria dan tujuan yang ditetapkan sebelumnya lalu dilanjutkan dengan pengambilan keputusan berdasarkan objek yang dievaluasi.

Penelitian ini menggunakan semua variabel berdasarkan kerangka penelitian Delone & Mclean tahun 2003 guna melakukan evaluasi kesuksesan dan implementasi aplikasi M-Paspor yaitu *use*, *user satisfaction*, *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *net benefit*. Data yang digunakan berasal dari hasil penyebaran kuesioner dengan kriteria yaitu pengguna aplikasi M-Paspor sebanyak 110 responden. Data yang didapatkan akan diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan dua pengujian yaitu *outer model* dan *inner model* dengan software SmartPLS versi 3.

Berdasarkan dua belas hipotesis yang diajukan, terdapat enam hipotesis diterima dan tiga hipotesis lainnya ditolak. Dikarenakan masih terdapat hipotesis yang ditolak artinya masih terdapat variabel yang tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel lainnya. Hal tersebut memberikan kesimpulan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya berhasil. Variabel-variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan tersebut adalah *system quality*, *information quality*, *use*, dan *user satisfaction*. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan terhadap dua variabel yang tidak memberikan positif dan signifikan untuk menjadi dasar evaluasi perbaikan layanan aplikasi M-Paspor sehingga dapat lebih baik lagi dalam melayani masyarakat mengurus pendaftaran permohonan paspor.

**Kata Kunci :** M-Paspor, Evaluasi Kesuksesan, Delone & Mclean, SEM, PLS

## ABSTRACT

*The Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia, through the Directorate of Immigration, has begun utilizing advances in information technology to improve public services by launching the M-Paspor application. This application aims to simplify the process of passport application queue registration. However, up to this point, the implementation of the M-Paspor application has not been without its challenges, as there have been numerous complaints from the public when attempting to register passport applications through the M-Paspor application. Based on the existing issues, there is a need for an evaluation of the success of the application to assess the extent to which it is accepted by users. The assessment is based on predefined criteria and objectives, followed by decision-making based on the evaluated objects.*

*This research utilizes all variables based on the Delone & Mclean research framework from 2003 to evaluate the success and implementation of the M-Paspor application. These variables include use, user satisfaction, system quality, information quality, service quality, and net benefit. The data used in this research is derived from the results of questionnaire distribution to 110 respondents who are users of the M-Paspor application. The collected data will be processed using the Structural Equation Modeling (SEM) method, which includes two tests: the outer model and the inner model, using SmartPLS version 3 software.*

*Out of the twelve hypotheses proposed, six hypotheses were accepted, while the remaining three hypotheses were rejected. Since there are still hypotheses that were rejected, it implies that there are variables that do not have a positive and significant impact on other variables. This leads to the conclusion that the implementation of the M-Paspor application has not been entirely successful. The variables that have a positive and significant impact include system quality, information quality, use, and user satisfaction. This research provides recommendations for improving the two variables that did not show a positive and significant influence, which can serve as the basis for evaluating and enhancing the M-Paspor application's service to better serve the public in passport application registration.*

*Keywords: M-Paspor, Success Evaluation, Delone & Mclean, SEM, PLS.*