

ABSTRAK

YERSA NOVELLINA PUTRI: NIM 14042063 / 2014, “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor imigrasi Kelas I Padang”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. Latar belakang penelitian ini adalah karena tingginya jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. Masyarakat mengeluhkan antrian permohonan paspor yang membutuhkan waktu yang lama, inovasi yang dilakukan kantor imigrasi kelas I padang untuk nomor antrian paspor masih terbatas dari segi kuota, kurangnya sosialisasi ke tengah masyarakat tentang prosedur pengurusan paspor, sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam menunjang pelayanan penerbitan paspor seperti sarana pendukung pelayanan permohonan paspor berbasis IT yakni alat scan dokumen (*scanner*), alat scan sidik jari (data biometrik) dan kamera.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan bentuk penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah mendapatkan pelayanan permohonan paspor dari Kantor Imigrasi Kelas I Padang pada januari sampai juni 2018 yang berjumlah 16.311. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 390 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportional Stratified Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dengan pengukuran *skala likert*. Data dianalisis menggunakan teknik analisis uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbukti adanya pengaruh yang signifikan inovasi pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. Variabel inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I padang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 44,6%.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Paspor