

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Pelayanan Publik	12
2.2 Inovasi	15
2.3 Evaluasi	17
2.4 Model TAM Dan WebQual™.....	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Lokasi, Ruang Lingkup, Dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Definisi Operasional.....	24
3.4 Sumber Data	26
3.5 Populasi Dan Sampel.....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data	29

3.7	Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	30
3.8	Metode Analisa Data	31
BAB 4 GAMBARAN UMUM SISTEM ANTRIAN PASPOR ONLINE		32
4.1	Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	32
4.2	Inovasi Inovasi Pada Proses Pembuatan Paspor.....	33
4.2.1	One Stop Service.....	33
4.2.2	Sistem Input Data Online	35
4.2.3	Sistem Antrian Paspor Online.....	36
4.3	Profil Sistem Antrian Paspor Secara Online	36
4.3.1	Aplikasi Antrian Paspor	37
4.3.2	Situs www.antrian.imigrasi.go.id	41
4.4	Alur Pendaftaran Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	42
BAB 5 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN		44
5.1	Jenis Kelamin	44
5.2	Usia.....	45
5.3	Pekerjaan	46
5.4	Pendidikan Terakhir	47
5.5	Paspor Keberapa.....	48
5.6	Peruntukan Paspor	49
5.7	Metode Pendaftaran.....	50
5.8	Uji Validitas Instrumen	50
5.9	Uji Reliabilitas Instrumen	51
BAB 6 PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SISTEM PELAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE.....		52
6.1	Persebaran Jawaban.....	52
6.2	Persepsi Kemudahan	54
6.2.1	Indikator A1	54
6.2.2	Indikator A2	55
6.2.3	Indikator A3 Dan A4.....	56
6.2.4	Indikator A5	57
6.3	Persepsi Kegunaan	58
6.3.1	Indikator B1	58

6.3.2	Indikator B2	59
6.3.3	Indikator B3 Dan B4	60
6.3.4	Indikator B5	61
6.4	Persepsi Kenyamanan.....	62
6.4.1	Indikator C1	62
6.4.2	Indikator C2 Dan C3	63
6.4.3	Indikator C4	64
6.4.4	Indikator C5	65
6.5	Persepsi Keandalan.....	66
6.5.1	Indikator D1	66
6.5.2	Indikator D2	67
6.5.3	Indikator D3	68
6.5.4	Indikator D4	69
6.6	Kepuasan Masyarakat.....	70
BAB 7 KENDALA KENDALA YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN		72
7.1	Responden Yang Tidak Puas.....	72
7.2	Keluhan Keluhan Responden	74
7.3	Responden Yang Didaftarkan Oleh Orang Lain	78
7.3.1	Pihak Yang Mendaftarkan.....	78
7.3.2	Tahu / Tidak	79
7.3.3	Alasan Alasan.....	79
7.4	Tentang Usia Dan Paspor Keberapa.....	81
7.4.1	Usia	81
7.4.2	Paspor Keberapa.....	84
BAB 8 KESIMPULAN DAN SARAN		87
8.1	Kesimpulan.....	87
8.2	Saran	88
8.2.1	Berbagai masukan dari responden	88
8.2.2	Rekomendasi dari peneliti.....	92
8.3	Keterbatasan Penelitian	94
DAFTAR PUSTAKA		95



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

EVALUASI INOVASI SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI DI IMIGRASI: STUDI KASUS SISTEM ANTRIAN PASPOR ONLINE

FAUZUL MUBIN, Ely Susanto S.I.P, MBA., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Lampiran 1 100