

## INTISARI

Penggunaan sistem dan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik. Untuk meningkatkan layanan publiknya, Direktorat Jenderal Imigrasi menerapkan sistem dan teknologi informasi pada layanan antrian paspor di hampir seluruh Kantor Imigrasi se-Indonesia. Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online adalah sistem yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan antrian yang terjadi pada tahun 2015-2016. Salah satu Kantor Imigrasi yang menggunakan sistem itu adalah Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Di satu sisi, inovasi ini merupakan sebuah solusi bagi masyarakat yang sudah melek teknologi. Sebaliknya, inovasi tersebut justru dapat menimbulkan masalah baru bagi mereka yang gagap teknologi. Evaluasi atas penggunaan sistem dan teknologi informasi pada suatu instansi harus senantiasa dilakukan agar inovasi dapat terus terjadi.

Oleh karena itu penulis melakukan penelitian mengenai evaluasi atas inovasi sistem dan teknologi informasi di Imigrasi dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap inovasi Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online dan apa saja yang menghambat penerimaan inovasi Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online tersebut. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap sistem tersebut, sebuah evaluasi yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka berfikir utama digunakan. Dalam penelitian ini TAM akan digunakan bersama dengan *WebQual*<sup>TM</sup> untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas. Tanggapan masyarakat tersebut akan dianalisis dalam 4 variabel yaitu Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kenyamanan, dan Persepsi Keandalan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode campuran yaitu survei dan wawancara. Penelitian ini melibatkan 245 responden sekaligus informan yang merupakan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan sudah puas dengan inovasi ini. Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online ini mendapatkan nilai kepuasan 4.09 dari 5 skala kepuasan dengan rincian: Persepsi Kemudahan 4.24, Persepsi Kegunaan 4.22, Persepsi Kenyamanan 4.04, dan Persepsi Keandalan 3.80. Meskipun masyarakat telah puas, terdapat beberapa catatan yang dapat menjadi bahan perbaikan ataupun inovasi berikutnya bagi Imigrasi diantaranya: penerapan sistem online secara menyeluruh, pembuatan sistem yang disesuaikan dengan kemampuan penggunaannya, penerapan sistem yang lebih fleksibel dan mengakomodir berbagai kebutuhan masyarakat, dan pelaksanaan konsekuensi dari sebuah sistem online. Dengan adanya sebuah inovasi yang diikuti dengan evaluasi dan inovasi lainnya, penulis meyakini bahwa pelayanan publik menjadi semakin berkualitas.

Kata Kunci: Sistem dan Teknologi Informasi, Inovasi, Evaluasi, Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online, Imigrasi

## **ABSTRACT**

The use of Information System and Technology is one of the innovations in public services. To improve the public services, the Directorate General of Immigration apply this Information System and Technology on its queue service at almost all of Immigration Offices in Indonesia. The System of Online Passport Queue Service is expected to solve the queue problem which happened in 2015-2016. One of the immigration offices that used this system is Yogyakarta Class I Immigration Office. On one hand, this innovation is a solution for those who are technologically literate. On the other hand, it brings up new problem for those who are illiterate. Evaluation of the use of this system in an institution must be done continuously to maintain and develop the innovation.

Therefore, I did this research with the purpose of knowing the public perception towards the System of Online Passport Queue Service and the obstacle to the acceptance of this system. To know the public perception towards the system, an evaluation with Technology Acceptance Model (TAM) is used as the main framework. In this research, the TAM is combined with the WebQual™ to get wider perspective. Public's perception will be analyzed into four variables. They are perception of ease of use, perception of usefulness, perception of convenience, and perception of reliability.

This is a mixed method research: survey and interview. This research involved 245 respondent that also serve as informant. They are citizens who apply for passport at Yogyakarta Class I Immigration Office. The result shows that the people in majority are satisfied with the innovation. Overall, the System of Online Passport Queue Service reached the satisfaction score 4.09 out of 5 scale. The more specific scores are: the perception of ease of use reached 4.24, the perception of usefulness 4.22, the perception of convenience 4.04, and the perception of reliability 3.80. Although the public are satisfied, there are some annotations which can be used as an improvement or be the next innovation for the immigration office. Some of them are the comprehensive implementation of online system, compatibility of the system construction with all user, more flexible implementation of the system and accommodative to any of the people needs, and the enforcement of any consequences of the online system. With the innovation followed by an evaluation and other innovation, I am sure that the public services will be more qualified.

**Keywords:** Information System and Technology, Innovation, Evaluation, System of Online Passport Queue Service, Immigration