



**Evaluasi Implementasi Sistem Layanan Paspor Online
Menggunakan HOT-Fit Model (Studi Kasus : Kantor Imigrasi
Kelas I TPI Palembang)**

SKRIPSI

**R.A. Dwi Ayu Puspitasari
171410311**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Evaluasi Implementasi Sistem Layanan Paspur Online Menggunakan HOT Fit Model (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang)

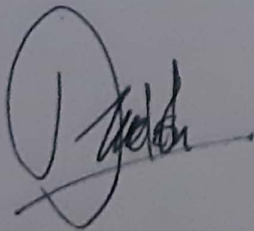
R. A. Dwi Ayu Puspitasari

171410311

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, 26 Februari 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Ferdiansyah, M.Kom., CEH



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Evaluasi Implementasi Sistem Layanan Paspor Online Menggunakan HOT-Fit Model (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang)" Oleh R.A. Dwi Ayu Puspitasari (171410311) Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal

Komisi Penguji

1. Ketua : Ferdiansyah, M.Kom., CEH (.....)
2. Anggota Penguji : Nyimas Sopiah, M.M., M.Kom (.....)
3. Anggota Penguji : Nurul Adha Oktarini, M.Kom (.....)

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Ketua



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : R.A. Dwi Ayu Puspitasari

Nim : 171410311

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Yang Membuat Pernyataan,



R.A. Dwi Ayu Puspitasari

NIM : 171410311

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Difficult roads lead to beautiful destination

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah dengan rasa syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas Rahmat dan Karunia-nya lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Dengan karya tulis sederhana ini kupersembahkan kepada :

- Orang tua yang penulis sangat cintai Bapak R M Tohir Denny dan Ibu Nuni Yulfiana SE, M.Si. Berkat doa dan dukungan yang tak henti diberikan kepada penulis agar mendapatkan keberkahan, keselamatan, dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
- Sahabat dan teman seperjuangan yang sangat penulis sayangi
- Pembimbing yang luar biasa Bapak Ferdiansyah, M.Kom
- Orang baik yang selalu mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis

ABSTRAK

Pembuatan paspor di Indonesia telah dimudahkan dengan layanan antrean online. Aplikasi pendaftaran antrean permohonan paspor online yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui surat edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian. Pengukuran kebermanfaatan sistem artinya cara untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu sistem. Sistem Layanan Paspor Online adalah suatu sistem informasi yang berkaitan akan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi berupa nomor antrean, serta penyampaian informasi yang diperlukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui status keberhasilan penerapan sistem berdasarkan persepsi pengguna serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan berupa analisis data Hot-Fit Model dengan beberapa variabel, yang mana penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, melalui penyebaran kuisioner yang dilakukan secara *online* dan *offline* serta teknik pengumpulan sample menggunakan Rumus Slovin. Manfaat dari penelitian ini yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Imigrasi untuk pengembangan sistem Layanan Paspor Online agar lebih baik lagi.

Kata Kunci : Implementasi, Paspor Online, Hot-Fit Model

ABSTRACT

The creation of passports in Indonesia has been facilitated with online queue services. The application for online passport application registration issued by the Directorate General of Immigration through the Circular Letter of the Directorate General of Immigration Number IMI-UM.01.01-4166 in an effort to improve the quality of immigration services. Measuring the usefulness of a system means a way to know the success rate of a system. Online Passport Service System is an information system related to data collection, data processing, presentation of information in the form of queue numbers, and the delivery of information needed by the Immigration Office Class I TPI Palembang. The purpose of this study is to find out the status of the successful implementation of the system based on user perception and know what factors affect it. The research method used is in the form of analysis of Hot-Fit Model data with several variables, which this study uses quantitative approaches, through the dissemination of questionnaires conducted online and offline and sample collection techniques using the Slovin Formula. The benefit of this research is that it can be a consideration for immigration authorities to develop the Online Passport Service system to be better.

Keywords: Implementation, Online Passport, Hot-Fit Model

Kata Pengantar

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nyalah penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Evaluasi Implementasi Sistem Layanan Paspor Online Menggunakan HOT-FIT Model (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang)” dengan baik dan lancar.

Tujuan dari penulisan proposal ini adalah sebagai syarat melanjutkan skripsi dan agar dapat menyelesaikan perkuliahan dengan lancar. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam segala jenis bantuan sehingga proposal ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam segi materi dan moril.
3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
4. Dedy Syamsuar, S.Kom., MIT., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Suyanto, M.M., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
6. Ferdiansyah, M.kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan proposal penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini, yang mana penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu.

Semoga ALLAH Swt membalas semua kebaikan semua dengan kebaikan yang lebih baik lagi dan sebanyak-banyaknya, aamiin.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi selanjutnya bagi kita semua sekian dan terima kasih.

Palembang,
Penulis

R.A. Dwi Ayu Puspitasari
171410311

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN PERNYATAAN	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT.....	VII
Kata Pengantar	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pendahuluan.....	11
2.2 Evaluasi.....	11
2.3 Implementasi.....	12
2.4 Sistem Informasi.....	14
2.5 Layanan Paspor Online.....	17
2.6 <i>Hot-Fit Model</i>	25
2.7 Penelitian Terdahulu.....	30
2.8 Populasi dan Sampel.....	31
BAB III	
METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	36

3.2	Hipotesis Penelitian	36
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.4	Metode Penelitian	38
3.5	Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Menentukan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.7	Pembuatan Kuisisioner	42
3.8	Metode Analisis	45
BAB IV		
HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Deskripsi Hasil Jawaban Responden	49
4.1.2	Uji Indeks Kepuasan	54
4.1.3	Analisis Instrumen Penelitian.....	55
4.1.4	Pengujian Hipotesis	68
4.2	Pembahasan.....	71
4.2.1	Hasil Pernyataan Hipotesis Terhadap semua Variabel	72
4.2.2	Hasil Pernyataan Hipotesis Penggunaan Sistem.....	73
4.2.3	Hasil Pernyataan Hipotesis Kepuasan Pengguna	73
4.2.4	Hasil Pernyataan Hipotesis Struktur Organisasi	73
4.2.5	Hasil Pernyataan Hipotesis Kondisi Fasilitas	74
4.2.6	Hasil Pernyataan Hipotesis Dukungan Pimpinan.....	74
4.2.7	Hasil Pernyataan Hipotesis Kualitas Sistem	74
4.2.8	Hasil Pernyataan Hipotesis Kualitas Informasi.....	75
4.2.9	Hasil Pernyataan Hipotesis Kualitas Layanan.....	75
BAB V		
KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
Daftar Pustaka.....		79
LAMPIRAN		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Menu Utama	18
Gambar 2. 2 Menu Pendaftaran Akun.....	19
Gambar 2. 3 Tampilan Beranda	20
Gambar 2. 4 Tampilan Langkah 1 Antrian Paspor.....	21
Gambar 2. 5 Tampilan Langkah 2 Antrian Paspor.....	22
Gambar 2. 6 Tampilan Langkah 3 Antrian Paspor.....	23
Gambar 2. 7 Tampilan Tiket Antrian Paspor Online	24
Gambar 2. 8 Tampilan Menu Antrian Paspor Online Staff.....	25
Gambar 2. 9 Model HOT FIT	27

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Bobot Nilai.....	40
Tabel 3. 2 Indikator Variabel HOT Fit Model	42
Tabel 3. 3 Kuisisioner Penelitian	45
Tabel 3. 4 Kriteria Jawaban Responden	45
Tabel 4. 1 Bobot Nilai.....	49
Tabel 4. 2 Jawaban responden Variabel Human pada komponen Penggunaan Sistem.....	50
Tabel 4. 3 Jawaban responden Variabel Human pada komponen Kepuasan Pengguna	50
Tabel 4. 4 Jawaban responden Variabel Organization pada komponen Struktur Organisasi	51
Tabel 4. 5 Jawaban responden Variabel Organization pada komponen Kondisi Fasilitas.....	51
Tabel 4. 6 Jawaban responden Variabel Organization pada komponen Dukungan Pimpinan.....	52
Tabel 4. 7 Jawaban responden Variabel Technology pada komponen Kualitas Sistem.....	52
Tabel 4. 8 Jawaban responden Variabel Technology pada komponen Kualitas Informasi.....	53
Tabel 4. 9 Jawaban responden Variabel Technology pada komponen Kualitas Layanan	53
Tabel 4. 10 Jawaban responden terhadap Variabel Net Benefit.....	54
Tabel 4. 11 Kriteria Jawab Responden.....	54
Tabel 4. 12 Uji Validitas Terhadap Komponen Penggunaan Sistem Variabel Human (X1)	57
Tabel 4. 13 Uji Validitas Terhadap Komponen Kepuasan Penggunaan Variabel Human (X1)	58

Tabel 4. 14 Uji Validitas Terhadap Komponen Struktur Organisasi pada Variabel Organization (X2)	59
Tabel 4. 15 Uji Validitas Terhadap Komponen Kondisi Fasilitas pada Variabel Organization (X2)	60
Tabel 4. 16 Uji Validitas Terhadap Komponen Dukungan Pimpinan pada Variabel Organization (X2)	60
Tabel 4. 17 Uji Validitas Terhadap Komponen Kualitas Sistem pada Variabel Technology (X3)	61
Tabel 4. 18 Uji Validitas Terhadap Komponen Kualitas Informasi pada Variabel Technology (X3)	62
Tabel 4. 19 Uji Validitas Terhadap Komponen Kualitas Layanan pada Variabel Technology (X3)	63
Tabel 4. 20 Uji Validitas Terhadap Variabel Net Benefit (Y)	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Item	64
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	66
Tabel 4. 23 Hasil Uji F	68
Tabel 4. 24 Hasil Uji T	69
Tabel 4. 25 Hasil Uji R ²	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	
Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	80
Lampiran 2	
Surat Keterangan Lulus Ujian Komperehensif.....	83
Lampiran 3	
Surat Keputusan Dekan.....	84
Lampiran 4	
Formulir Pengajuan Judul Skripsi.....	85
Lampiran 5	
Lembar Konsultasi Pembimbing.....	86
Lampiran 6	
Lembar Perbaikan Komprehensif.....	87
Lampiran 7	
Turnitin.....	88