

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam hukum keimigrasian setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diwajibkan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara, salah satu dokumen tersebut adalah paspor. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16 mengatakan bahwa : Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166, menurut hasil evaluasi yang dilakukan pihak imigrasi salah satu layanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrean permohonan paspor yang membutuhkan waktu lama. Dengan masalah yang ada pihak Direktorat Jenderal Imigrasi mengatasinya dengan melakukan inovasi pelayanan Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* agar pemohon dapat menentukan sendiri jadwal untuk pembuatan paspornya. Agar proses implementasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *Online* dapat berjalan dengan optimal, Direktorat Jenderal Imigrasi menetapkan surat edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* di Seluruh Indonesia.

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 bahwa seluruh kantor imigrasi wajib mengimplementasikan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* termasuk di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Terhitung sejak diberlakukannya surat edaran terkait pengimplementasian aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* yaitu pada bulan Oktober 2017 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang melakukan pengenalan

aplikasi tersebut terlebih dahulu. Kemudian dilakukannya pemeliharaan dan penyempurnaan aplikasi terkait permasalahan yang diperkirakan akan terjadi maka pada tanggal 14 Mei 2018 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang mulai mengimplementasikan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online* tersebut.

Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* ini dibuat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian dan juga untuk memudahkan pemohon pembuatan paspor pada masa Covid-19 seperti sekarang. Pembuatan aplikasi pun juga di dasari atas keluhan yang terjadi saat pendaftaran paspor manual seperti pemohon paspor manual yang melebihi kapasitasnya dalam sehari yaitu 200 pemohon bahkan lebih, dan membuat petugas sedikit kewalahan dikarenakan harus melayani dalam jam kerja yang padat. Dengan adanya aplikasi paspor online ini kuota pemohon dibatasi sekitar 150 pendaftar dalam sehari yang mana diperlukannya juga untuk menghindari kerumunan pada situasi Covid-19 seperti sekarang, karena pada aplikasi pendaftaran antrian paspor online, pemohon dapat memilih waktu dan tanggal agar dapat langsung hadir pada jadwal yang telah dipilih. Pada saat pendaftaran paspor manual tidak sedikit pemohon yang tidak sabar untuk dilayani dengan segera yang mana menunggu antrian yang cukup lama dikarenakan pemohon yang cukup banyak. Dan tidak sedikit pemohon yang berusia lanjut kurang mengerti akan teknologi sehingga sulit untuk mendaftar antrian online.

Pengimplementasian antrian online pun kerap kali disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seperti calo. Dengan adanya evaluasi sistem informasi menggunakan metode HOT-Fit ini diharapkan dapat meminimalisir orang yang menyalahgunakan aplikasi antrian paspor online, dengan cara meningkatkan keamanan aplikasi dengan ketentuan pendaftaran seperti : 1 akun hanya dapat didaftarkan oleh 1 kartu keluarga yang berisikan 5 orang, menerapkan sidik jari atau scan wajah dan retina mata agar pendaftar antrian online tidak bisa mengambil antrian lebih.

Untuk mengetahui keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi dibutuhkannya evaluasi. Evaluasi dilakukan agar dapat mengetahui dampak dan manfaat penerapan sistem informasi tersebut baik bagi pemohon pembuatan paspor itu sendiri maupun pihak pengelola yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Oleh karena itu diperlukannya evaluasi terhadap sistem layanan paspor *online*.

Dalam melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem informasi terdapat beberapa metode yang digunakan seperti End User Computing Satisfaction (EUCS), Technology Acceptance Model (TAM), Unified theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Human Organization Technology (HOT) Fit Model, Delone Mclean dan yang lainnya. Tiap metode memiliki komponen dan karakteristik masing-masing. Penerapan sistem informasi dalam sebuah organisasi akan melibatkan user atau pengguna sistem tersebut. Selain itu, unsur organisasi juga menjadi komponen penting dalam penerapan sistem. Model evaluasi penerapan sistem informasi yang melibatkan *human* atau pengguna, teknologi dan organisasi adalah Model HOT Fit. Oleh karena itu dalam penelitian ini, evaluasi implementasi sistem layanan paspor *online* menggunakan model HOT Fit.

Model HOT Fit itu sendiri dikembangkan oleh Yusof et al (2008) untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi. Human Organization Technology (HOT) Fit Model merupakan model yang menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yaitu manusia (Human), organisasi (Organization), teknologi (Technology) dan kesesuaian hubungan diantaranya. Model keberhasilan sistem ini diadopsi berdasarkan kategori evaluasi spesifik yang komprehensif, validasi yang luas dan penerapannya terhadap evaluasi HIS (Health Information Systems). (Yusof, Kuljis, & Papazafeiropoulou, 2008).

Salah satu contoh penelitian yang telah menerapkan HOT Fit adalah penelitian yang dilakukan oleh Dedy Mulyadi & Abdul Choliq (2017) "Evaluasi implementasi aplikasi sistem informasi persediaan di lingkungan

pemerintahan kota Bogor”. Selain itu Frincy Poluan, Arie Lumenta, Alicia Sinsuw (2014) “Menggunakan “HOT Fit untuk mengevaluasi implementasi sistem E-learning”. Penelitian Marisha Ayuardini & Anggraeni Ridwan (2019) ”Mengevaluasi tingkat kesuksesan sistem pengisian KRS terkomputersisasi dengan implementasi metode HOT Fit”. Selain itu penelitian dari Ilma Soraya, Wiwiek Rabiatal, dan Eman Sutrisna (2019) “Pengujian model HOT Fit pada sistem informasi manajemen obat di instalasi farmasi RSGMP UNSOED Purwokerto”. Serta penelitian dari Rizaldi Akbar dan Mukhtar (2019) “Evaluasi e-Tracer menggunakan HOT Fit model”. Dan Naretha Kawadha, Rahmat Gernowo, Oky Dwi (2018) “Menganalisis pengaruh model HOT Fit terhadap pemanfaatan sistem informasi kinerja anggaran”.

Dengan pengimplementasian Aplikasi Antrian Paspor *Online* ini juga tak luput dari keluhan masyarakat antara lain seperti: terdapat kendala dan kesulitan untuk mendaftar pada aplikasi tersebut, sulit memahami aplikasi dikarenakan kurangnya pengetahuan terhadap teknologi terkini mengingat tidak semua masyarakat Indonesia memiliki teknologi seperti handphone, Komputer dan lainnya. Dan tidak menutup kemungkinan bahwa jika adanya calo atau oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kecurangan seperti mengambil antrian dengan jumlah banyak untuk diperjual belikan agar pemohon tidak perlu mengambil nomor antrian lagi dan menunggu antriannya. Maka dari itu diperlukannya evaluasi dalam pengimplementasian Aplikasi Antrian Paspor *Online* tersebut untuk mengetahui apakah sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan dan tujuan dari pihak Direktorat Jenderal Imigrasi untuk pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah sebutkan, permasalahan yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu mengevaluasi kinerja sistem

apakah sistem yang berjalan telah memenuhi kebutuhan pengguna dan apakah sistem ini bermanfaat untuk pengguna sistem.

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, agar pembahasan lebih terarah makan dalam penelitian ini diperlukannya batasan ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dengan *link akses* <https://antrian.imigrasi.go.id/Layanan/>
2. Responden merupakan pemohon Layanan Antrian Paspor Online Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang pada desember 2021 sampai januari 2022 dengan melakukan penyebaran kuisisioner secara online melalui Googleform dan offline sebagai data interval.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk menghasilkan sistem yang mudah untuk digunakan, aman saat dioperasikan, dan efisien untuk diterapkan.
- 2) Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan kebermanfaatan dari sistem
- 3) Untuk mengetahui kualitas serta kebermanfaatan Sistem Layanan Paspor Online pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Dengan diterapkannya *HOT Fit Model* pada sistem layanan paspor *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang hendaknya dapat menghasilkan sistem yang mudah untuk digunakan, aman saat dioperasikan, dan efisien untuk diterapkan.
- b. Diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem
- c. Dapat memberikan referensi bagi peneliti lainnya dalam mengevaluasi penerapan sistem informasi yang menggunakan metode HOT-FIT.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini di laksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang beralamatkan di jalan Pangeran Ratu No. 1, Depanulu Kecamatan Seberang Ulu1 Jakabaring Palembang.

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 dan diperkirakan berakhir hingga bulan Januari 2022.

1.5.2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan mengumpulkan data primer melalui wawancara dengan panduan penyebaran kuisisioner terhadap pengguna sistem informasi yaitu pemohon paspor sebagai responden.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode ilmiah yang memiliki kriteria seperti: berdasarkan fakta, bebas prasangka, menggunakan prinsip analisa, menggunakan hipotesa, menggunakan ukuran objektif dan menggunakan

data kuantitatif atau yang dikuantitatifkan. Menurut Sugiyono (2016 :12) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. penelitian dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang mengelola dan menyajikan data dengan menggunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan yang obyektif (Oktaviana, Syah, & Abdillah, 2016).

Adapun langkah-langkah dari metode penelitian kuantitatif (sugiyono, 2016) diuraikan sebagai berikut :

1.5.2.1 Membuat Rumusan Masalah

Dalam penelitian pasti memiliki sumber masalah, dimana masalah tersebutlah yang akan menjadi landasan dilakukannya sebuah penelitian. Seperti yang telah dijelaskan diatas mengenai penelitian dengan metode kuantitatif. Maka penelitian dengan metode kuantitatif memiliki permasalahan yang nyata. Setelah diidentifikasi dan membatasi masalah barulah peneliti membuat sebuah rumusan masalah yang ditulis dalam sebuah kalimat tanya.

1.5.2.2 Menentukan Landasan Teori

Dari masalah yang telah di rumuskan menjadi sebuah rumusan masalah. Selanjutnya peneliti akan berusaha mencari jawabannya. Jawaban yang diperoleh peneliti adalah hasil dari observasi terhadap teori-teori yang harusnya relevan.

1.5.2.3 Merumuskan Hipotesis

Hasil rumusan masalah tersebut, peneliti memberikan solusi yang diperoleh dari observasi teori-teori yang relevan. Hasil observasi tersebut disebut dengan hipotesis atau dugaan sementara. Karena hipotesis dirumuskan dengan cara membaca atau mencari teori-teori yang sesuai dengan solusi dari rumusan masalah dalam sebuah penelitian.

1.5.2.4 Melakukan Pengumpulan Data

Sebelum dilakukannya pengumpulan data, peneliti harus membuat instrument penelitian terlebih dahulu seperti : kuisisioner, wawancara terstruktur, lembar observasi dan instrumen lainnya. Kemudian instrumen penelitian diuji dengan menguji validitas dan reabilitasnya. Jika instrument telah selesai dilakukan barulah peneliti mengumpulkan data. Data yang diperlukan dalam penelitian kuantitatif yaitu berupa angka atau data deskripsi yang dikuantitatifkan.

1.5.2.5 Melakukan Analisis Data

Jika data telah terkumpul, langkah selanjutnya yaitu analisis data. Analisis data dilakukan agar hipotesis yang telah dibuat sebelumnya memiliki jawaban yang relevan. Penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik. Statistik yang dapat digunakan yaitu statistik deskriptif dan statistik induktif. Dengan data hasil tersebut disajikan dan diberikan penjelasan sebagai pembahasan. Penyajian data yang ditampilkan dapat berupa tabel, grafik, maupun diagram. Serta pembahasan tersebut merupakan penjelasan dari data-data yang telah disajikan.

1.5.2.6 Menyimpulkan

Setelah dilakukannya analisis data, peneliti melakukan tahap akhir yaitu menyimpulkan. Kesimpulan merupakan hasil dari segala pengujian hipotesis yang ditulis dengan kata-kata yang singkat, padat, dan jelas.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data, peneliti menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder metode pengumpulan data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Berikut ini data primer dan sekunder dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1.5.3.1 Data Primer

- a. **Wawancara (interview)** yaitu menanyakan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan mengenai sistem dan bagaimana penyusunan laporan ini.
- b. **Observasi (Observation)** yaitu melaksanakan pencatatan, penyusunan, dan penyampaian data yang diperlukan dalam menganalisa sistem kinerja system.
- c. **Kuisisioner** yaitu pada metode ini kegiatan yang dilakukan dalam menyebar kuisisioner kepada beberapa orang untuk mengetahui bagaimana tingkat kegunaan dari kinerja system.

1.5.3.2 Data Sekunder

- a. **Studi Kepustakaan (Library Study)** yaitu pencarian data melalui media buku-buku maupun media internet yang berhubungan dengan sistem informasi layanan pendaftaran antrian paspor online.

- b. **Penelitian Terdahulu** yaitu pencarian data dengan melihat contoh skripsi atau jurnal penelitian yang berhubungan dengan sistem layanan pendaftaran paspor online.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian tentang tinjauan umum mengenai evaluasi, implementasi, sistem informasi, sistem Layanan Paspor Online, Hot-Fit model serta kutipan-kutipan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian skripsi.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas waktu dan tempat, alat dan bahan, data penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian hasil apa yang didapatkan ketika melakukan evaluasi kebermanfaatan pada sistem Layanan Paspor Online pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang menggunakan HOT-Fit Model.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan laporan akhir. Adapun isi dari bab ini adalah kesimpulan serta saran.