DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN……..... ii
LEMBAR MOTTO…….. iii
LEMBAR PERNYATAAN……. iv
ABSTRAK……... v
ABSTACT……. vi
KATA PENGANTAR..... vii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR GAMBAR..... xii
DAFTAR TABEL..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN …….. xix
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah …..... 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 5
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian …..... 5
1.4 Kegunaan Penelitian …..... 6
1.5 Kerangka Pemikiran …..... 6
1.6 Metode Penelitian …..... 14
1.6.1 Metode Penelitian……... 14
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data……. 16
1.6.3 Teknik Penentuan Sampel…….. 17
1.6.4 Uji Validitas dan Uji Realibilitas…… 19
1.6.5 Analisis Data……... 21
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian …..... 26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Sistem Informasi ……..……. 28
2.1.1 Definisi Sistem……..……..... 28
2.1.2 Definisi Informasi ……... 30
2.1.3 Definisi Sistem Informasi ……... 32
2.1.4 Komponen Sistem Informasi……... 35

2.1.5 Jenis-jenis Sistem Informasi…… 36
2.2 Pelayanan Publik…… 37
2.2.1 Definisi Pelayanan ……..... 37
2.2.2 Definisi Publik…….. 38
2.2.3 Definisi Pelayanan Publik……. 39
2.2.4 Jenis – jenis Pelayanan Publik ……. 42
2.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik……. 43
2.3 Keimigrasian ……. 44
2.3.1 Definisi Imigrasi……..... 44
2.3.2 Definisi Paspor…….. 45
2.3.3Jenis-jenis Paspor……... 46
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Kondisi Kota Bandung……..... 48
3.1.1 Jumlah Penduduk Kota Bandung…… 49
3.1.2 Mata Pencaharian Penduduk Kota Bandung…….. 50
3.2 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Bandung …… 51
3.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Bandung…… 51
3.1.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung…… 54
3.1.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung… 54
3.3 Spesifikasi Pelayanan Pembuatan Paspor RI…… 57
3.2.1 Aspek Pelayanan pembuatan Paspor…… 57
3.2.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor……... 59
3.4 Gambaran Umum Sistem Informasi *e-paspor*…….. 62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*……... 76
4.1.1 *Hardware* (perangkat keras) yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung…… 78
4.1.2 *Software* (perangkat lunak) yang terdapat pada Sistem Informasi *e- paspor*…… 82
4.1.3. Prosedur untuk Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*…..... 84
4.1.4. Pengguna pada Sistem Informasi *e-paspor*…… 88

4.1.5 Data Base pada Sistem Informasi *e- paspor*…… 91
4.2 Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung……... 96
4.2.1 Sistem Pelayanan Tentang Keimigrasian di Kota Bandung……...…….. 97
4.2.2 Kultur Pelayanan dalam pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung ……. 114
4.2.3 Sumber daya manusia dalam pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung…… 121
4.3 Pengaruh Sistem Informasi *e-paspor* terhadap Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung……... 128
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas……... 128
4.3.2 Analisis Korelasi *Rank Spearman*……..... 131
4.3.3 Pengujian Hipotesis……...……. 132
4.3.4 Koefisien Determinasi…… 133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan ……..... 136
5.2 Saran……..... 137
DAFTAR PUSTAKA 138
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran..... 12
Gambar 1.2 Uji daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis …….. 25
Gambar 2.1 Model umum suatu sistem …….. 29
Gambar 2.2 Siklus Informasi…….. 32
Gambar 3.1 Struktur Organisai Kantor Imigrasi kelas I Bandung……. 55
Gambar 3.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor…….. 61
Gambar 3.3 Gambaran umum fasilitas pra permohonan…… 63
Gambar 3.4 Link untuk input data pada pra permohonan di Sistem Informasi *e-paspor*……. 64
Gambar 3.5 Tampilan form untuk pengisian data……... 64
Gambar 3.6 Form input data pemohon 1…… 65
Gambar 3.7 Form input data pemohon 2…… 66
Gambar 3.8 Form input data pemohon 3…… 67
Gambar 3.9 Form input data pemohon ……. 68
Gambar 3.10 Form penginputan kode verifikasi…… 69
Gambar 3.11 Tampilan proses berhasil……. 69
Gambar 3.12 Tanda terima pra permohonan…… 70
Gambar 3.13 Proses alur kerja SPRI…… 71
Gambar 3.14 Link status permohonan…….. 72
Gambar 3.15 Parameter input untuk cek status permohonan SPRI…….. 72
Gambar 3.16 Form pemasukan kode verifikasi……. 73
Gambar 3.17 Hasil cek status permohonan…… 73

Gambar 4.1 Garis kontinum untuk penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*…….. 96
Gambar 4.2 Garis kontinum untuk pelayanan publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung……. 127
Gambar 4.3 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0…… 134

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Operasionalisasi Variabel…… 13

Tabel 1.2 Penentuan pemberian Nilai Skor Likert..... 21

Tabel 1.3 Jadwal Penelitian……. 27

Tabel 3.1 Rekapitulasi jumlah penduduk berdasarkan jenis kelami Tahun 2010……. 50

Tabel 4.1 Data Responden berdasarkan jenis kelamin……. 74

Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Usia…….. 75

Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Pendidikan responden…… 76

Tabel 4.4 Kriteria penilaian presentase skor item pernyataan……. 77

Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap *hardware* tentang penyediaaan fasilitas Komputerdi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung…… 78

Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap *hardware* tentang penyediaan printer bagi masyarakat pengguna Sistem Informasi di Kantor Imigrasi Bandung…… 89

Tabel 4.7 Akumulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator *Hardware*…….. 80

Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap *software* tentang Program *e-paspor* ……. 82

Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap *software* tentang tampilan Sistem Informasi *e-paspor*…….. 83

Tabel 4.10 Akumulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator *Hardware*……. 83

Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap prosedur tentang aturan-aturan dalam penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*…… 85

Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap prosedur tentang aturan-aturan yang disediakan untuk mengakses Sistem Informasi *e-paspor*……. 86

Tabel 4.13 Akumulasi tanggapan Responden berdasarkan Indikator Prosedur……..... 86
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap pengguna (orang) tentang pembuat Sistem Informasi *e-paspor*……... 88
Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap pengguna tentang pemrosesan data pada pra permohonan melalui Sistem Informasi *e-paspor*…….. 89
Tabel 4.16 Akumulasi Tanggapan Responden berdasarkan Indikator Pengguna (orang)……...…. 90
Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap Data Base tentang pemasukan data pemohon pada Sistem Informasi *e-paspor*…… 91
Tabel 4.18 Tanggapan responden terhadap data base tentang penggunaan *username* pada Sistem Informasi *e-paspor*…….. 92
Tabel 4.19 Tanggapan Responden terhadap database tentang jaringan sistem informasi *e-paspor* dilakukan secara *online*……... 93
Tabel 4.20 Akumulasi Tanggapan Responden berdasarkan Indikator *Data Base*……. 94
Tabel 4.21 Penggunaan komponen-komponen dalam Sistem Informasi *e-paspor*……... 95
Tabel 4.22 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian pelayanan yang maksimal tentang Keimigrasian……... 97
Tabel 4.23 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang standarisasi pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung..... 98
Tabel 4.24 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian ganti rugi apabila suatu pelayanan tidak sesuai tentang Keimigrasian…… 99
Tabel 4.25 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian jaminan tentang Keimigrasian…… 100

Tabel 4.26 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian pelayanan yang baik tentang Keimigrasian……... 101
Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang penindak lanjutan keluhan dari masyarakat tentang Keimigrasian di Kota Bandung…… 102
Tabel 4.28 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pengawasan pelayanan mengenai pelayanan Keimigrasian di Kota Bandung…….. 103
Tabel 4.29 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang kebebasan masyarakat memilih sistem pelayanan dalam pelayanan Keimigrasian di Kota Bandung……. 104
Tabel 4.30 Tanggapan responden terhadap sistem pelayana tentang pemilihan aparatur dalam memberikan pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Bandung…… 105
Tabel 4.31 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang penyediaan sarana informasi bagi masyarakat mengenai Keimigrasian…… 106
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Pelayanan tentang Persaingan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Keimigrsian di Kota Bandung…… 107
Tabel 4.33 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang tolak ukur pemberi pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan Keimigrasian di Kota Bandung…… 108
Tabel 4.34 Tanggapan Responden terhadap Sistem Pelayanan tentang Kerjasama antara Kantor Imigrasi Bandung dengan pihak swasta dalam hal penyelenggaraan pelayanann tentang Keimigrasian…… 109
Tabel 4.35 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang sistem penggajian berdasarkan prestasi pelayanan Keimigrasian di Kota Bandung…….. 110

Tabel 4.36 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang sistem kerja kontrak bagi aparatur dala penyelenggaraan pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung…… 111
Tabel 4.37 Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang perhatian aparatur kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan tentang Keimigrasian……... 112
Tabel 4.38 Akumulasi tanggapan responden berdasarkan indikator Sistem Pelayanan…….. 113
Tabel 4.39 Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang profesionalisme aparaturdalm memberikan pelayan tentang Keimigrasian di Kota Bandung……. 115
Tabel 4.40 Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung…….. 116
Tabel 4.41 Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang kesejahteraan aparatur dalam memberikan pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung…… 117
Tabel 4.42 Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang keseimbangan antara aparatur dan masyarakat dalam pelayanan tentang Keimigrasian…… 118
Tabel 4.43 Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang keselarasan dalam memberikan pelayanan Keimigrasian di Kota Bandung…….. 119
Tabel 4.44 Akumulasi tanggapan responden untuk Indikator Kultur Pelayanan…… 119
Tabel 4.45 Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang mempekerjakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung…… 121
Tabel 4.46 Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang penseleksian aparatur sesuai dengan keahlian di bidangnya… 122

Tabel 4.47 Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang pengadaan pelatihan kepada aparatur dalam hal pelayanan tentang Keimigrasian…….. 123
Tabel 4.48 Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang penggunaan sumber daya manusia yang tepat dalam memberikan pelayanan…… 124
Tabel 4.49 Akumulasi tanggapan responden berdasarkan sumber daya manusia……... 124
Tabel 4.50 Pelayanan publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung..... 126
Tabel 4.51 Hasil Uji Validitas Instrumen Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* …….. 129
Tabel 4.52 Hasil Uni Validitas Instrumen Pelayanan Publik Tentang Keimigrasian di Kota Bandung……... 129
Tabel 4.53 Korelasi *Rank Spearman*…… 132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket …… 141

Lampiran 2 : Riwayat Hidup …… 146

Lampiran 3 : Uji Validitas Variabel X dan Y…… 148

Lampiran 4: Uji Realibilitas…….. 149

Lampiran 5: Tabel Nilai-Nilai *r Product Moment*.…..…..…..