BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasawarsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin penting informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Sementara itu seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi–organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas dan efisiensi mereka.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Pelaksanaan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan birokratis yang sering sekali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Manusia pada era reformasi membutuhkan transparansi pelayanan yang sangat diperhatikan oleh pemerintah. Institusi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan

Daerah telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata luas dan tanggung jawab.

Fungsi dari pelayanan pun telah didesentralisasikan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Perubahan paradigma di atas menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupan dalam pelaksanaan dan kebutuhan masyarakat lokal. Institusi pemerintahan merupakan sebuah organisasi dengan sistem yang sangat majemuk dan kompleks, dan data mengalir dalam sebuah siklus lalu lintas yang sangat padat. Sebuah mekanisme yang tidak baik akan memunculkan permasalahan dalam hal pencarian dan data tertentu oleh pihak yang membutuhkannya, secara langsung hal ini menyebabkan sulitnya proses monitoring dijalankan.

Penggunaan teknologi informasi ini membangun suatu sistem antara masyarakat dengan pemerintahan yang dikenal dengan *electronic government (e-Government). e-Government* merupakan suatu bentuk sistem informasi baru yang mampu membantu pemerintahan dalam hal transparasi informasi serta layanan masyarakat secara *online.*

Pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan *e-Government).* Pengembangan *e-Government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien

Perkembangan teknologi komputer dan komunikasi mencapai puncaknya ketika sebuah informasi dapat direpresentasikan di dalam suatu jaringan elektronik. Sejalan dengan itu perkembangan teknologi perangkat lunak (*software* atau aplikasi) menjadikan proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau aktifitas bisnis dapat dilakukan secara otomatis. Kemajuan teknologi inilah yang membawa dampak terhadap perubahan yang mendasar dari cara berfikir, kerja, berinteraksi dan bermain.

Sektor pemerintahan dalam meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan *e-Government* pada seluruh organisasinya dilakukan secara bertahap dengan adanya program pembangunan teknologi informasi saat ini. Aplikasi pelayanan pemerintahan dapat disampaikan secara elektronik sehinggga memudahkan baik bagi pengguna maupun pemerintah. Manfaat lain dari solusi ini adalah terciptanya transparasi sehingga mendorong akuntabilitas dan partisispasi masyarakat.

Penggunaan jaringan komputer secara bersama ini tumbuh dan membentuk seluruh jaringan yang sangat besar dan terbesar diseluruh bagian dunia. Jaringan komputer ini sangat masyarakat kenal dengan nama internet. Perkembangan jaman menuntut agat sektor pemerintahan mengembangkan teknologi internet yang beragam.

Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Pemberian informasi tentang keimigrasian dapat melalui *website* imigrasi itu sendiri, dan pemberian pelayanan mengenai keimigrasian dapat melalui sistem informasi, sistem informasi tersebut disebut dengan sistem

informasi *e-paspor*. Sistem informasi *e-paspor* berfungsi untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat melalui internet. Informasi dan pelayanan yang di maksud adalah mengenai paspor.

Pembuatan paspor bagi masyarakat terdapat 2 cara, yaitu secara manual masyarakat langsung mendatangi dan membuat permohonan di Kantor Imigrasi tersebut dan pembuatan permohonan melalui sistem informasi. Sistem informasi *e-paspor* berguna untuk pembuatan permohonan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor imigrasi untuk melakukan permohonan.sistem informasi *e-paspor* pun berfungsi untuk pengecekan status permohonan paspor yang sedang masyarakat buat. Maksud dari pernyataan tersebut adalah sejauh mana paspor yang telah dikerjakan oleh pegawai Kantor Imigrasi sehingga masyarakat dapat mengetahui kapan masyarakat harus kembali ke Kantor Imigrasi tersebut untuk melakukan tahap selanjutnya.

Penggunaan sistem informasi dimaksudkan agar pelayanan dapat menjadi lebih cepat, akan tetapi tidak semua masyarakat mengetahui adanya sistem informasi *e-paspor* tersebut. Masyarakat yang sedang ataupun akan membuat paspor, dapat menggunakan sistem informasi *e-paspor* tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul mengenai "**Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* Terhadap Pelayanan Publik Tentang Keimigrasian di Kota Bandung (Studi Kasus: Pembuatan Paspor Melalui Sistem Informasi *e-paspor* pada Bulan Mei 2009 – April 2010)".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi *e-paspor* mengenai keimigrasian di Kota Bandung?
2. Apakah pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh sistem informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sistem informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui sistem informasi *e-paspor* tentang keimigrasian di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

a. Untuk kepentingan peneliti

   Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan memahami peneliti pengaruh sistem informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian.

b. Secara teoritis

   Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori sistem informasi, pelayanan publik dan keimigrasian. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya *e-Government.*

c. Secara praktis

   Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi Kantor Imigrasi tersebut mengenai pelayanan publik melalui sistem informasi *e-paspor* tentang keimigrasian

1.5. Kerangka Pemikiran

Pemberian pelayanan terhadap masyarakat berupa sistem informasi *e-paspor* merupakan salah satu kemampuan Kantor Imigrasi dalam melakukan urusan rumah tangganya. Salah satu bentuk program dari e-*Government* yaitu aplikasi sistem informasi *e-paspor*. Aplikasi tersebut memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dalam hal mengenai sejauh mana paspor masyarakat telah dibuat dalam sistem informasi diperlukan klasifikasi alur informasi, hal ini

disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu informasi oleh pengguna informasi. Kriterian dari sistem informasi antara lain fleksibel, efektif, dan efisien.

Kantor Imigrasi meningkatkan keefektifan pelayanan publik dengan menggunakan sistem informasi. Adapun pendapat mengenai sistem informasi, dalam bukunya Al-Bahra Bin Ladjamudin sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

a. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
b. Sekumpulan prosedur yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan/ atau untuk mengendalikan organisasi.
c. Suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi,mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi di suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

(Ladjamudin, 2005:13-14)

Pernyataan tersebut disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem, sekumpulan prosedur yang dibuat oleh manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang bersifat informasi. Adapun pengertian sistem informasi dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi,* yaitu: “sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”. (Kadir, 2003:11)

Penjelasan di atas menerangkan bahwa sistem informasi dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditargetkan dengan mengkoordinasikan manusia dan komputer sebagai sumber daya untuk

mengubah masukan menjadi pengeluaran yang diinginkan. Sistem informasi juga dapat memudahkan pekerjaan disuatu perusahaan-perusahaan. Adapun komponen dari Sistem informasi itu sendiri, diantaranya:

a. Perangkat keras (*Hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti monitor dan printer.
b. Perangkat lunak (*software*) atau program: sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data
c. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembamasyarakatn kel;uaran yang dikendaki.
d. Pengguna: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
e. Data Base: diantaranya data, user dan sistem.
(Kadir, 2003:70)

Sistem informasi akan berjalan baik jika sistem informasi itu telah memiliki 5 (lima) komponen di atas diantaranya *hardware* dan *software*, prosedur, pengguna dan data base. Komponen-komponen tersebut sangat penting dalam suatu sinstem informasi, apabila salah satu komponen tidak ada maka sistem informasi tidak akan berjalan. Penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi atau sektor pemerintahan dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik agar suatu pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien.

Pemerintahan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat perlu menemukan dan memahami cara profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sadu Wasistiono mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”. (Wasistiono, 2001:51-52).

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swata kepada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir:

> "Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". (Moenir, 1995:26).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya. Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

> "Pertama, pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi publik, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah . Kedua, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat yaitu semua bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta (Ratminto, 2008:9)".

Pelayanan publik menurut penjelasan di atas dibagi dua, yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi publik yang berkaitan dengan penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organissasi privat yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Pendapat lain mengenai pelayanan publik dijelaskan oleh Pamudji, yaitu:

> "Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-batang jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan pencarian keadilan". (Pamudji, 1994:21-23)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa jasa pelayanan adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat, dalah hal pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga dan pelayanan pencari keadilan.Sejalan pendapat tersebut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat , di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan."

Pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila:

> "Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanana (masyarakat) mendapat prioritas utama. Dengan demikian , pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapat dukungan dari :
> a. Kultur pelayanan pelayanan yang menguitamakan kepentingan masyarakat, khusussnya pengguna jasa,
> b. Sistem pelayanan dalam organisasai penyelenggara pelayanan
> c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa
> (Ratminto, 2006:52-53).

Penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang akan dapat diwujudkan apabila mencakup: pertama, sistem pelayanan, sistem pelayanan berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Terdapat enam

belas konsep sistem pelayanan, akan tetapi peneliti tidak menerapkan semuanya akan tetapi peneliti pilih sesuai dengan kebutuhan yang akan diteliti. Terdapat 16 (enam belas) sub indikator mengenai sistem pelayanan, sebagai berikut:

> *"Cutomer's charter, cutomer service standard, customer redrees, quality guarantees, quality inspector, customer complaint system, ombudsem, competitive public choise system, voucher and reimbursement progras, customer information system and brokers, competitive bidding, competitive benchmarking, privatization*, sistem pengajian berdasarkan prestasi, sistem kerja berdasarkan kontrak, sistem evaluasai prestasi kerja $360^{0"}$.(Ratminto, 2008:73)

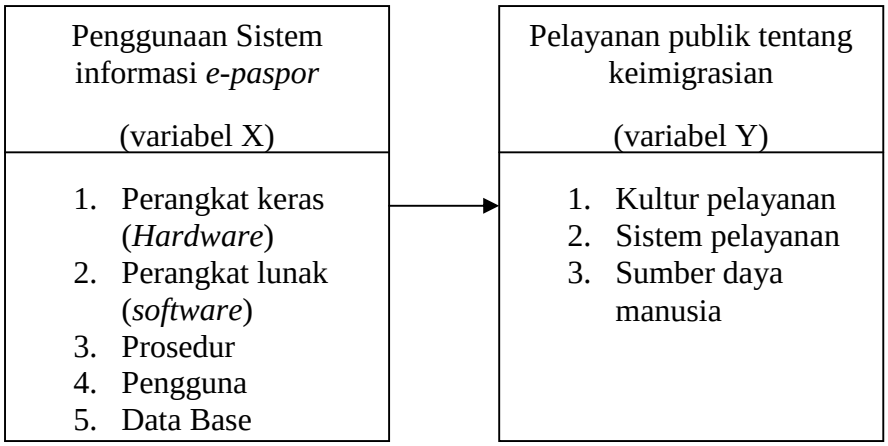
Kedua, Kultur pelayanan. Kultur pelayanan atau budaya pelayanan dapat dinilai didasarkan pada budaya kerja, menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2002) terdiri dari: profesionalisme, kerjasama, keselarasan, keseimbangan dan kesejahteraan.

Ketiga, Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang baik dan berkualitas mempunyai keahlian yang beorientasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sedarmayanti sumber daya manusia dapat dijabarkan menjadi: rekruitmen sumber daya manusia, seleksi sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009:6)

Pernyataan di atas merupakan faktor-faktor agar suatu pelayanan publik dapat berjalan lebih baik. Terdapat 3 (tiga) faktor yang telah dijelaskan diantaranya sistem pelayanan, kultur pelayanan atau budaya pelayanan dan sumber daya manusia.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan di atas yang terdiri dari sistem informasi dan pelayanan publik, maka peneliti dapat menggambarkan model kerangka pemikiran sebagai berikut ini:

Gambar 1.1
Model Kerangka pemikiran



Gambar model kerangka pemikiran di atas menunjukan adanya pengaruh antara variabel X yaitu sistem informasi *e-paspor* dengan variabel Y yaitu pelayanan publik.

Peneliti dalam penelitian ini terlebih dahulu membuat operasionalisasi variabel. Operasionalisasi variabel digunakan untuk mengetahui pengaruh pengukuran varaiabel-variabel penelitian. Peneliti mengemukakan dua variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (X)

   Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain yang tidak bebas. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah pelayanan publik tentang keimigrasian.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tentang pengaruh Sistem Informasi *e-paspor* tehadap pelayanan publik mengenai keimigrasian. Untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 di berikut ini :

Tabel 1.1
Operasionalisasi variabel

Variabel	Dimensi	Sub indikator
Variable X Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*	X_1 : Hardware	a. Komputer b. printer
	X_2 : Software	a. program b. aplikasi atau tampilan
	X_3 : Prosedur	a. aturan b. petunjuk
	X_4 : Pengguna	a. pemprosesan b. pemrogram aplikasi (pembuat)
	X_5 : Data Base	a. data b. sistem c. *user*
Variabel Y Pelayanan publik tentang keimigrasian	$Y_{1:}$Sistem pelayanan	a. *Cutomer's charter,* b. *cutomer service standard,* c. *customer redrees,* d. *quality guarantees,* e. *quality inspector* f. *customer complaint system* g. *ombudsem* h. *competitive public choise system* i. *voucher and reimbursement programs* j. *customer information system and*

		brokers k. *competitive bidding* l. *competitive benchmarking* m.*privatization* n. sistem pengajian berdasarkan prestasi o. sistem kerja berdasarkan kontrak p. sistem evaluasai prestasi kerja $360^{0".}$
	Y_2:Kultur pelayanan	a. Profesionalisme b. Kerjasama c. Keselarasan d. Keseimbangan e. Kesejahteraan
	Y_3: Sumber daya manusia	a. rekruitmen SDM b. seleksi SDM c. pengembangan SDM d. penggunaan SDM

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut: Sistem Informasi *e-paspor* berpengaruh terhadap pelayanan publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung. Sedangkan hipotesis statistik yang diajukan adalah:

HO : "tidak terdapat pengaruh sistem informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian."

HI : "terdapat pengaruh sistem informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian."

1.6. Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta tujuan dari penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis,

faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2003;54).

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Peneliti menggunakan metode deskriptif dimaksudkan karena peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan hubungan antara dua Variabel yaitu Sistem informasi *e-paspor* sebagai variabel X mempengaruhi pelayanan publik sebagai variabel Y.

Berdasarkan metode yang peneliti gunakan, maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono diartikan sebagai:

> "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan" (Sugiyono, 2009:14).

Pendekatan kuantitatif pada dasarnya digunakan untuk menguji suatu teori, mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukan pengaruh antara dua variabel. Variabel tersebut adalah sistem informasi *e-paspor* sebagai variabel X dan pelayanan publik sebagai variabel Y.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti dalam meneliti melakukan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

   Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di kantor Imigrasi kelas I Bandung untuk memperoleh data yang diperlukan yang berhubungan pelayanan publik dan sistem informasi *e-paspor*. Pengamatan ini dilakukan peneliti untuk menambah pengetahuan mengenai topik yang diangkat mengenai sistem informasi *e-paspor.*

2. Angket

   Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden yang dalam hal ini adalah masyarakat pengguna sistem informasi *e-paspor* di Kantor Imigrasi kelas I Bandung. Angket dibuat dalam bentuk pertanyaan yang bersifat tertutup yang telah diberi skor dan setiap objek diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah ditentukan. Angket yang dibuat oleh peneliti meupakan pernyataan dari Variabel X yaitu penggunaan sistem informasi *e-paspor* dan Variabel Y yaitu pelayanan publik tentang keimigrasian.

3. Studi Pustaka

   Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca untuk mendapatkan landasan teori atau pemikiran serta data-data empiris yang bersumber dari buku-buku, catatan-catatan yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti, diantaranya mengenai sistem informasi,pelayanan publik dan keimigrasian.

4. Dokumentasi.

   Dokumentasi adalah kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang dianggap berharga dan penting. Peneliti mengambil objek atau aktifitas masyarakat yang sedang menggunakan sistem informasi *e-paspor* di Kantor Imigrasi kelas I Bandung.

1.6.3 Teknik Penentuan Sampel

Menurut Husaini dalam buku *Pengantar Statistika* pengertian populasi sebagai berikut: “Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.”(Husaini: 2008,181).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah tertentu yang mempunyai karakteristik tertentu, dapat diteliti yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna sistem informasi *e-paspor*.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009:118). Teknik pengambilan sampel yang diambil oleh peneliti adalah *probability sampling* yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana :
n = Sampel
N = Populasi
d = Derajat kebebasan
Misal : 0.1; 0,05 atau 0,01
(Umar, 2001:78)

Jumlah populasi yang diambil berdasarkan data dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung pada Bulan Mei 2009 – April 2010 sebanyak 312 orang yang membuat paspor melalui sistem informasi *e-paspor* dengan batas kesalahan sebesar 10%,. Peneliti mengambil populasi pada bulan Mei 2009 – April 2010, dikarenan pada bulan tersebut masyarakat pengguna sistem informasi *e-paspor* cukup banyak dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Berdasarkan rumus *slovin* maka di dapat jumlah sampel berikut:

$$n = \frac{312}{312(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{312}{312(0.01) + 1}$$

$$n = \frac{312}{3.12 + 1}$$

$$n = \frac{312}{4.12}$$

$$n = 75.72 \approx 76$$

Berdasarkan rumus dan perhitungan di atas maka angket akan dibagikan pada 76 orang responden yang merupakan masyarakat pengguna sistem informasi *e-paspor* di Kantor Imigrasi kelas I Bandung. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana (*probability sampling*). Setiap anggota dari populasi mempunyai kemungkinan dan kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel

1.6.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Instrumen yang sahih memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan sahih apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud (Suharsimi, 1998:144).

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau sifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen.

Validitas menunjukan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur, sejauh mana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat test maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukan apa yang seharusnya diukur. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan mana yang valid dan pernyataan yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,3, apabila alat ukur tersebut berada < 0,3 (tidak valid).

Adapun penguji statistik mengacu pada kriteria :

- $r_{hitung} < r_{kritis}$ maka tidak valid
- $r_{hitung} > r_{kritis}$ maka valid

Untuk pengujian validitas instrument penelitian, peneliti menggunakan program Exel dengan cara mengkorelasikan satu pernyataan dengan jumlah responden. Penelitian ini juga dalam pengujian validitas menggunakan program SPSS 14.00 *for Windows*.

Uji keandalan (*reliabilitas*) digunakan untuk menguji kekonstanan dan ketepatan hasil pengukuran kuisioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan (Nazir, 1999:234). Suatu taraf tes dikatakan mempunyai kepercayaan

bila tes tersebut memberikan hasil yang tepat. Uji realibitas merupakan syarat mutlak untuk menentukan pengaruh variabel yang satu terhadap yang lainnya.

Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha – Cronbach,* yaitu melalui variasi skor butir pernyataan dengan variasi total skor keseluruhan butir pertanyaan.

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left\{1 - \frac{\sum s^2_i}{s^2_i}\right\}$$

Keterangan :

k = jumlah item
s^2_i = jumlah varians skor total
s^2_i = varians responden untuk item ke i.
(Usman, 2008:291)

1.6.5 Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Teknik pengumpulan dalam penelitian kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data hasil kuesioner menggunakan skala *Likert* dimana alternantif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. Pemberian skor dilakukan atas jawabn pertanyaan, baik dengan sistem informasi (variabel X) maupun pelayanan publik (variabel Y). Jawaban setiap item angket yang menggunakan skala likert yang berupa data ordinal mempunyai gradasi sangat positif yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut :

Tabel 1.2
Penentuan pemberian Nilai Skor Likert

Jawaban pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber : Sugiyono, 2009:94)

Analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantuan yaitu *software* SPSS 17.00 untuk mempermudah perhitungan. SPSS merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini adalah masyarakat dapat melakukan analisis data lebih cepat perhitungan statistik dari yang mulai sederhana hingga rumit sekalipun.

Kemudian dengan teknik pengumpulan angket, maka instrument tersebut misalnya diberikan kepada 76 orang responden tersebut misalnya:

Responden	Alternatif jawaban
27 orang menjawab	SS
28 orang menjawab	ST
2 orang menjawab	KS
18 orang menjawab	TS
10 orang menjawab	STS

Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut :

Jumlah skor untuk 25 orang yang menjawab SS	=	28 x 5	=	140
Jumlah skor untuk 40 orang yang menjawab ST	=	22 x 4	=	88
Jumlah skor untuk 5 orang yang menjawab KS	=	2 x 3	=	6
Jumlah skor untuk 20 orang yang menjawab TS	=	15 x 2	=	30
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab STS	=	9 x 1	=	9
Jumlah total			=	273

Berdasarkan tabel tanggapan, presentase tanggapan responden dan presentase skor tanggapan responden dapat dicari menggunakan rumus beriut ini:

Untuk persentase :

$$\frac{\text{Frek. Masing-masing tanggapan responden x 100\%}}{\text{Jumlah keseluruhan Frek}}$$

Sedangkan untuk jumlah presentase skor menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan skor}}{\text{(bobot tanggapan sangat setuju x jumlah responden)}} \text{ x 100\%}$$

Pada penelitian ini untuk menentukan Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = 5 x 76 = 380 (seandainya semua menjawab SS). Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian = 273. Setelah pengolahan data di atas selesai dilakukan, maka teknik penganalisaan datanya sebagai berikut :

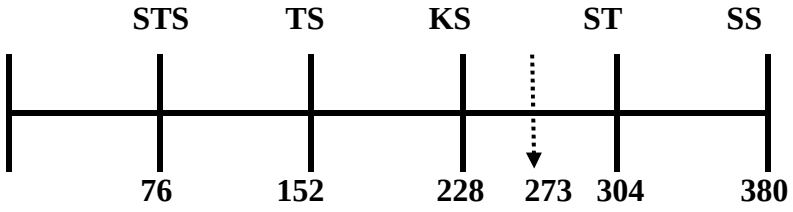
Skor ideal : skor tertinggi x ∑ item pertanyaan x ∑ responden

Skor aktual : jumlah skor yang diperoleh melalui pengumpulan data.

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X 100\%}$$

$$\frac{273}{380} \text{ X 100\%}$$

= 71,84%



(Sumber : Sugiyono, 2009:94)

Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan (korelasi) antara sistem informasi (X) terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandung (Y) yang pada akhirnya mencari besaran nilai koefisien determinasi. Sehubungan dengan data yang digunakan peneliti menggunakan data ordinal dalam pengumpulan data, maka untuk mencari besarnya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan rumus analisis korelasi non-parametris yaitu korelasi *Rank Spearman* yaitu :

$$rho_{yx} = 1 - \frac{6\Sigma D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan :
$Rhoy_x$ = Koefisien Korelasi tata jenjang
D = Difference (beda antar jenjang setiap subjek)
N = banyak subjek (responden)
(Arikunto, 1998:262))

Selanjutnya, untuk menganalisa besarnya hubungan antara kedua variabel dan menentukan berada pada kriteria mana, digunakan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1.3
Pedoman untuk memberi interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2004 : 183)

Rumusan pengujian hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah mengenai ada atau tidaknya pengaruh/hubungan antara variabel yang diteliti.

Maka rumusan pengujian hipotesis statistik sebagai berikut :

HO : ρ = 0 Tidak ada pengaruh antara sistem informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandung

HI : $\rho \neq 0$ Ada pengaruh antara sistem informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandung.

Untuk rumus uji t sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

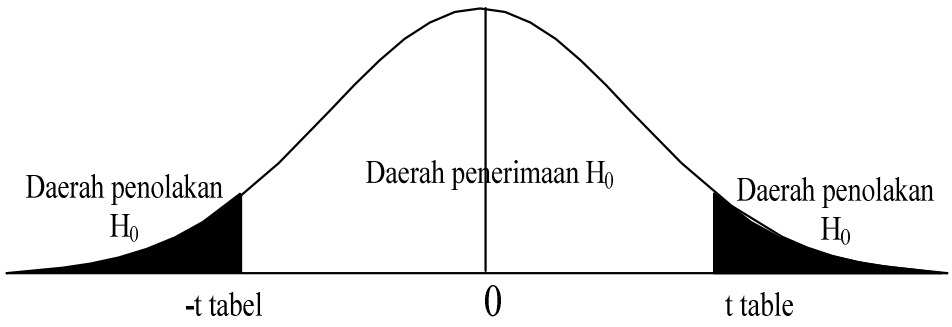
Keterangan :
t = distribusi student dengan derajat kebebasan (dk) = n-2 dan taraf nyata (α) = 0,1
r = koefisien korelasi
n = jumlah sampel
(Sugiyono, 2009: 184)

Dengan criteria sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel,}$ maka H_0 ditolak (n-2)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel,}$ maka H_0 diterima (n-2)

Gambar 1.2
Uji daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis



(Sugiyono,2009:258)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara sistem informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung maka dilakukan penghitungan dengan analisa koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd : koefisien determinasi
r : koefisien korelasi

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian berada di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Jl. Surapati No. 82 Bandung Telp. 7272081 Fax. (022)7275294

1.7.2 Jadwal Penelitian

Adapun waktu penelitian adalah selama 7 (tujuh) bulan terhitung bulan Februari 2010 sampai dengan bulan Agustus 2010. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut in:

Tabel 1.4
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2010						
	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
Penyusunan rancangan Judul	■						
Penyusunan Usulan Penelitian	■	■	■				
Seminar Usulan Penelitian		■	■	■			
Pengumpulan Data				■	■	■	
Pengolahan Data				■	■	■	
Pembuatan Skripsi			■	■	■	■	■
Sidang Ujian Skripsi							■