RINGKASAN

IVAN RAMOS. Analisis Kesuksesan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor). Dibimbing oleh LILIK NOOR YULIATI dan MEGAWATI SIMANJUNTAK.

Kemajuan teknologi informasi yang canggih dapat dimanfaatkan untuk inovasi akses pelayanan publik. Hal ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan dalam mengakses pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pelayanan publik yang diteliti adalah Aplikasi Pendaftaran Antrian Pasport Online (APAPO) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan Aplikasi Pendaftaran Antrian Pasport Online (APAPO) dengan menggunakan model DeLone dan McLean serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Pasport Online (APAPO) dalam studi kasus kantor imigrasi kelas I Non TPI Bogor. Dalam teknik penentuan sampel menggunakan convenience sampling dimana sampel adalah masyarakat yang pernah mengajukan permohonan pembuatan paspor menggunakan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor yang diambil sebanyak 200 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuisoner online google form, untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan metode SEM. Penelitian ini juga untuk menganlisis faktor-faktor prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dengan menggunakan metode Important-Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh signifikan pada penggunaan dan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna. Karakteristik pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Penggunaan berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Sementara itu, faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan adalah kualitas layanan dan karakteristik pengguna. Penggunaan menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penggunaan serta kepuasan pengguna menjadi faktor yang memengaruhi manfaat bersih.

Implikasi manajerial yang dapat dilakukan agar manfaat bersih yang diberikan dalam APAPO meningkat adalah penyediaan layanan *chatbot* agar dapat mengurangi waktu respon yang lama, melayani setiap pertanyaan umum dan memberikan beberapa informasi untuk menghindari kesalahan data serta informasi mengenai kuota layanan APAPO yang masih tersedia. Dari hasil analisis IPA, integrasi sistem, format keluaran dan jaminan menjadi indikator yang perlu ditingkatkan pelayanannya.

Kata Kunci: APAPO, IPA, Model Delone dan Mclean, SEM.

© Hak Cipta Milik IPB
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB