

# Analisis pendapat responden mengenai inovasi layanan permohonan pembuatan paspor melalui website pada Kantor Imigrasi kelas I Bandung = Respondent's opinion analysis on the innovation of passport application using website in immigration Office Class I Bandung

Dewi Cahyaningratri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342176&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini adalah mengenai pendapat responden mengenai inovasi layanan permohonan pembuatan paspor melalui website pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dalam penelitian ini juga dianalisis alasan dan faktor yang melandasi mengapa inovasi layanan permohonan pembuatan paspor melalui website kurang terdifusikan secara maksimal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena dipandang sesuai dengan penelitian di mana akan berusaha untuk menggambarkan fakta-fakta mengenai proses komunikasi yang dilakukan untuk menyebarkan inovasi layanan permohonan pembuatan paspor melalui website, menjelaskan keadaan dari objek penelitian, dan membuktikan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Roger dengan mendapatkan sebagian besar data dari para responden. Dalam rangka mendapatkan pembahasan yang lebih tajam penelitian ini juga dilengkapi dengan menggunakan metode kualitatif. Pisau bedah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan empat dimensi difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Akan tetapi dalam dimensi sistem sosial, penelitian akan memfokuskan pada karakteristik adopter dan peran agen pembaru. Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang telah menggunakan inovasi layanan permohonan pembuatan paspor melalui website yang berjumlah 69 (enam puluh sembilan) orang. Instrumen dalam penelitian ini adalah para pejabat yang terkait dengan masalah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Mayoritas responden memberikan pendapat bahwa inovasi layanan permohonan pembuatan paspor melalui website mempunyai keuntungan relatif yang tinggi, dengan tingkat kompatibilitas, triabilitas, obserabilitas yang tinggi dan tingkat kompleksitas rendah. Mayoritas responden juga berpendapat bahwa inovasi layanan tersebut memberikan nilai positif dan keuntungan dalam hal pengurusan paspor dilihat dari singkatnya proses tahapan pengambilan keputusan, 2) Akan tetapi layanan ini kurang terdifusikan secara maksimal karena Kantor Imigrasi Bandung belum melaksanakan promosi baik itu melalui media massa maupun media interpersonal secara maksimal dan hanya mengandalkan papan informasi sebagai media penyampai informasi inovasi. 3) Kendala utama yang dihadapi dalam masalah ini adalah rendahnya komitmen dari kantor Imigrasi Bandung untuk melakukan sosialisasi tentang inovasi, belum adanya anggaran untuk melakukan sosialisasi, dan masih kentanya unsur birokratis yang hirarkis dalam melakukan pelayanan publik. Hasil penelitian menyarankan bahwa: Kantor Imigrasi Kelas I Bandung perlu untuk lebih mengencangkan usaha promosi inovasi kepada masyarakat, perlu ditingkatkan kesadaran dan komitmen agen pembaru untuk lebih menyebarluaskan inovasi dan perlu adanya suatu langkah untuk memasukkan semangat kompetisi dalam menjangkau birokrasi demi mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

.....The research is about analyzing respondents' opinions on the innovation of passport application using website in Immigration Office Class I Bandung. The research also analyses the reasons as well as factors

underlying the fact that service innovation on passport application through website is less diffused excellently. The research adopts quantitative method as it is regarded suitable for the research where it enables the researcher to illustrate the facts dealing with communication process carried out to diffuse service innovation on passport application through website, describe the condition of the research object & prove Rogers's Theory of diffusion of innovation by gaining most of the data from the respondents. However, in order to obtain a more detailed discussion, the research is also supported by qualitative method. The research uses four elements of Rogers's Diffusion of Innovation Theory, which are innovation, communication channel, time, social system. However~ in the element of social system, the researcher focuses more on adopter characteristics and change agents. Sample of this research are people who have used service innovation on passport application through website. The informants involved in the research are officials who are related to passport issuance matters in the Immigration office Class 1 Bandung. Data collection is conducted by distributing questionnaire and conducting in depth interview. The research results conclude that: 1) the majority of the respondents said that service innovation on passport application through website possesses high relative profit, with high level of compatibility, triability and observability and low level of complexity. They also stated that the service innovation offers positive values and profit In terms of passport application viewed from the quick annual decision making process. 2) Nonetheless, the service is less diffused excellently due to the lack of promotion performed by Bandung Immigration Office, neither in mass media nor interpersonal media, optimally. In addition, it only relied on information board as a media to deliver information on innovation. 3) Main obstacles faced in this case are the low level of commitment from Bandung Immigration Office to conduct socialization on innovation, the absence of budget to conduct socialization, and the strong hierarchical bureaucratic element in the implementation of public service. The research results suggest that: Immigration Office Class I Bandung needs to promote the service innovation unceasingly to the society, increase the effectiveness and commitment of reformer agents in order to diffuse innovation~ and create a step to insert spirit of competition in implementing bureaucracy to achieve first-rate service to the society.