

## ANALISIS EVALUASI APLIKASI (SITI NGADU) SISTEM TERPADU PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS WEBSITE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDUNG

APPLICATION EVALUATION ANALYSIS (SITI NGADU) INTEGRATED COMPLAINT HANDLING SYSTEM BASED ON WEBSITE AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI BANDUNG

<https://10.0.205.137/tematics.v6i2.649>

Submitted: 11-12-2024 Reviewed: 11-09-2024 Published: 13-12-2024

**M.Rizky Apriansyah**  
[rizkyapriansyah@gmail.com](mailto:rizkyapriansyah@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Ferdyan Samuel Karunia**  
[Ferdysamuel20@gmail.com](mailto:Ferdysamuel20@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Muhadzib Rezki Hilmy**  
[Ajibajib442@gmail.com](mailto:Ajibajib442@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Theresya Berlian**  
[Berliantheresya1@gmail.com](mailto:Berliantheresya1@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Abstract.** The **SITI NGADU** application is a web-based integrated system developed by the Class I Immigration Office TPI Bandung to improve the efficiency and quality of public services in handling community complaints. This study aims to evaluate the implementation of the application, particularly from the perspective of technology acceptance using the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The findings indicate that the **SITI NGADU** application significantly enhances the speed and accuracy of handling complaints and simplifies digital archive management. However, the main challenges include low employee understanding of the application's features, limited technological literacy, and inadequate responsive technical support. To address these challenges, it is recommended to conduct intensive training, improve technological literacy, and enhance technical support. Therefore, the **SITI NGADU** application is expected to be implemented more optimally, supporting the enhancement of immigration services that are more efficient, transparent, and responsive to public needs.

**Keywords:** SITI NGADU, E-Government, TAM, Archive Management.

**Abstrak.** Aplikasi SITI NGADU, adalah sistem terpadu berbasis web yang dikembangkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan



*untuk mengevaluasi penerapan aplikasi tersebut, khususnya dari aspek penerimaan teknologi dengan menggunakan kerangka \*Technology Acceptance Model\* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SITI NGADU, secara signifikan meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani pengaduan serta mempermudah manajemen arsip digital. Namun, tantangan utama yang dihadapi meliputi rendahnya pemahaman pegawai terhadap aplikasi, keterbatasan literasi teknologi, dan kurangnya dukungan teknis yang responsif. Untuk mengatasi kendala ini, disarankan agar dilakukan pelatihan intensif, peningkatan literasi teknologi, serta perbaikan dukungan teknis. Dengan demikian, diharapkan aplikasi SITI NGADU, dapat diimplementasikan secara lebih optimal, mendukung peningkatan pelayanan keimigrasian yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.*

**Keywords:** SITI NGADU, E-Government, TAM, Manajemen Arsip.

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu Pemanfaatan teknologi informasi yang dapat menjadi solusi untuk menjawab kebutuhan masyarakat di era globalisasi yaitu Pengembangan teknologi berbasis *website* yang perlu diberi perhatian lebih, instansi pemerintah perlu memberikan upaya lebih untuk mengembangkan teknologi aplikasi berbasis *website* karena sumber informasi utama yang paling mudah dicari oleh masyarakat langsung melalui internet, dengan demikian *website* adalah portal digital paling utama dari sebuah organisasi sebagai media yang mengedukasi masyarakat .

Birokrasi yang berjalan saat ini harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, karena ekspektasi masyarakat yang begitu tinggi terhadap instansi pemerintahan. Dengan ekspektasi masyarakat tersebut menjadi acuan bagi semua instansi pemerintah dalam mengembangkan penggunaan teknologi informasi, baik dalam bentuk kesisteman yang mendukung kinerja maupun memberikan pelayanan.

Teknologi Berbasis *website* adalah suatu langkah penting yang harus diambil oleh suatu instansi pemerintah agar meningkatkan kualitas pelayan publik dengan pengembangan sistem berbasis *Website* sebagai portal informasi modern diharapkan merupakan suatu perwujudan

pelayanan publik yang dapat dirasakan oleh masyarakat dengan dikembangkan aplikasi teknologi berbasis *website* yang baik, masyarakat akan merasa lebih puas untuk mencari dan mendapat informasi yang dibutuhkan, *website* adalah pintu pertama di internet yang mencerminkan kualitas dari sebuah organisasi, pengembangan antarmuka *website* yang tidak optimal dapat mempengaruhi penilaian masyarakat.

Kemudahan akses, responsibilitas dari teknologi antarmuka *website* harus diberikan perhatian, apabila masyarakat merasa kesulitan mendapatkan informasi, maka hal tersebut akan menjadi penilaian negatif terhadap suatu organisasi maupun instansi pemerintah, atas alasan tersebut instansi pemerintah wajib memberikan perhatian lebih terkait halaman *website* resmi dari suatu instansi peningkatan efisiensi birokrasikrasi juga dilakukan oleh Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia dalam ini Direktorat jenderal imigrasi mengusahakan pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi dalam banyak bentuk Salah satu contoh pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi.

Salah satu instansi di bawah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia yang telah menerapkan pengembangan teknologi berbasis *website* adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung yang merupakan salah satu kantor imigrasi yang terletak di Kota Bandung, Jawa Barat. Kantor Imigrasi ini bertanggung jawab dalam pengurusan paspor, dan layanan izin tinggal keimigrasian serta membuat informasi tentang keimigrasian. diharapkan dengan di kembangkan nya Sistem pengaduan berbasis *website* oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan kemudahan informasi serta pengaduan atas pelayanan kinerja di kantor imigrasi bandung. dengan adanya Aplikasi pengaduan untuk masyarakat tersebut dapat membantu masyarakat untuk melaporkan pelayanan yang dirasa kurang memuaskan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Bandung kepada masyarakat kota bandung itu sendiri.

Dengan adanya pengembangan Aplikasi pengaduan tersebut diharapkan kepada setiap elemen yang ada berada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dapat tersampaikan dan didengar oleh petugas serta dapat

memberikan banyak manfaat positif bagi masyarakat dan organisasi. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat menunjang kinerja Kantor Imigrasi dalam memberikan layanan bagi pemohon.

Dengan menimbang dan menganalisis permasalahan yang ada di instansi tersebut peneliti Tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “Analisis Evaluasi aplikasi (SITI NGADU) Sistem terpadu penanganan pengaduan Berbasis *Website* di Kanim Kelas I TPI Bandung.

Dalam hal ini, Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan diatas maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya, Bagaimana hasil penerapan aplikasi SITI NGADU dengan metode TAM sebagai implementasi pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, serta Bagaimana kendala dalam penerapan aplikasi SITI NGADU di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Sehingga, Sesuai dengan rumusan masalah yang sebelumnya sudah dijelaskan penulis, maka tujuan dari penulisan skripsi ini adalah Menjelaskan hasil penerapan aplikasi SITI NGADU dengan metode TAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, dan Menjelaskan kendala dalam penerapan aplikasi SITI NGADU di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

## **2. PEMBAHASAN**

Penelitian ini berfokus pada analisis evaluasi penerapan aplikasi *SITI NGADU*, sebuah sistem pengaduan berbasis *website* yang dikembangkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Aplikasi ini diimplementasikan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani keluhan dan pengaduan masyarakat, serta untuk memberikan kemudahan akses bagi publik dalam berinteraksi dengan layanan keimigrasian. Melalui penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM), penelitian ini berhasil mengidentifikasi beberapa aspek utama dari penerimaan teknologi oleh pengguna, yang meliputi *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan), *perceived ease of use* (kemudahan

penggunaan), *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan), *behavioral intention to use* (niat untuk menggunakan), dan *actual system use* (penggunaan sistem secara aktual).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *SITI NGADU* memiliki dampak positif terhadap efisiensi kerja pegawai dan kualitas layanan keimigrasian, terutama dalam manajemen arsip dan penanganan pengaduan. Dari aspek *perceived usefulness*, pegawai merasakan manfaat yang signifikan dalam hal kecepatan dan kemudahan pengelolaan dokumen serta respons terhadap pengaduan masyarakat. Manfaat ini terbukti dapat mengurangi waktu dan tenaga yang sebelumnya diperlukan untuk proses administratif manual, sehingga alokasi sumber daya manusia dapat dioptimalkan untuk tugas-tugas lain yang lebih strategis. Kemampuan aplikasi untuk menyimpan dan mengelola arsip secara digital juga membantu mengurangi risiko kesalahan dan kehilangan dokumen, yang seringkali menjadi kendala dalam sistem manual.

Namun, meskipun manfaatnya diakui, aspek *perceived ease of use* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi masih menghadapi hambatan, terutama di kalangan pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Beberapa pegawai menunjukkan tingkat literasi teknologi yang rendah, sehingga mereka memerlukan waktu dan bantuan tambahan untuk memahami cara penggunaan aplikasi. Hambatan ini diperparah oleh kendala teknis berupa koneksi internet yang kadang tidak stabil, mengingat aplikasi ini berbasis web. Koneksi yang lambat atau sering terputus dapat memengaruhi kinerja aplikasi, yang pada gilirannya mengurangi efisiensi dan efektivitas penggunaan.

Tantangan berikutnya adalah resistensi terhadap perubahan, yang muncul pada sebagian pegawai yang masih lebih nyaman dengan sistem manual. Resistensi ini mencerminkan sikap yang belum sepenuhnya menerima teknologi baru, yang mana hal ini tercermin dalam aspek *attitude toward using* aplikasi. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk

menyederhanakan proses kerja, ketakutan akan teknologi baru dan kekhawatiran akan ketidakmampuan dalam mengoperasikannya menjadi hambatan psikologis yang mengurangi adopsi penuh aplikasi oleh semua pegawai. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa dukungan teknis yang tidak memadai seringkali menghambat proses pembelajaran dan adaptasi teknologi di kalangan pegawai, sehingga mereka lebih memilih kembali pada sistem lama ketika mengalami kesulitan.

Dalam konteks ini, *behavioral intention to use* atau niat untuk menggunakan aplikasi di masa depan cenderung dipengaruhi oleh manfaat langsung yang dirasakan oleh pegawai. Pegawai yang telah merasakan kemudahan dan manfaat nyata dari aplikasi ini memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakannya. Selain itu, karena aplikasi ini memberikan akses cepat ke data dan arsip yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka, pegawai merasa bahwa aplikasi ini dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Komitmen untuk terus menggunakan aplikasi ini di masa depan memberikan sinyal positif terhadap keberlanjutan penggunaan teknologi dalam operasional keimigrasian.

Pada aspek *actual system use*, aplikasi *SITI NGADU* secara aktif digunakan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam pengelolaan arsip dokumen dan penanganan pengaduan. Meskipun penggunaannya cukup konsisten, fluktuasi dalam jumlah penggunaan aplikasi menunjukkan adanya faktor-faktor eksternal yang memengaruhi penggunaan harian, seperti tingkat kepadatan permohonan layanan imigrasi dan aksesibilitas aplikasi. Penggunaan aplikasi yang stabil menunjukkan bahwa aplikasi ini telah menjadi bagian integral dari operasional harian kantor imigrasi, meskipun terdapat beberapa kendala teknis.

Dari hasil temuan ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *SITI NGADU* berhasil memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini, kantor

imigrasi dapat merespons pengaduan masyarakat secara lebih cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian. Namun, untuk memastikan keberhasilan penerapan aplikasi ini dalam jangka panjang, perlu adanya langkah-langkah strategis yang difokuskan pada peningkatan literasi teknologi di kalangan pegawai, penyediaan pelatihan yang komprehensif, serta peningkatan infrastruktur teknis, seperti koneksi internet yang stabil dan dukungan teknis yang lebih responsif. Di masa mendatang, pengembangan lebih lanjut dari aplikasi *SITI NGADU* dapat difokuskan pada peningkatan antarmuka pengguna yang lebih ramah dan intuitif, sehingga pegawai dengan tingkat literasi teknologi yang rendah dapat mengoperasikan aplikasi dengan lebih mudah. Selain itu, penambahan fitur pelaporan analitik dapat membantu manajemen dalam memantau dan mengevaluasi efektivitas aplikasi secara real-time. Pengembangan fitur ini juga dapat memberikan data yang lebih mendalam bagi kantor imigrasi untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini berikut analisis dalam membahas topik ini diantaranya,

### ***Analisis***

Analisis adalah suatu kegiatan untuk mengamati proses dengan menggolongkan dan mengelompokkan menurut kriteria sehingga memperoleh informasi yang sebenarnya (Rofiqoh, 2014). Analisis pada dasarnya merupakan upaya pemecahan permasalahan yang diawali dengan melakukan suatu dugaan untuk mengetahui suatu keadaan yang terjadi sebenarnya. Kemudian, dalam hal ini analisis juga dipahami sebagai suatu upaya dalam mengorganisasikan dan mengelompokkan ke dalam unit-unit untuk bertujuan menyusun dan mencari sejumlah data agar lebih mudah dipahami (STEI Indonesia 2017, n.d.). Dalam pandangan Komarudin, seorang ahli tata bahasa, analisis adalah sebuah proses berpikir untuk memisahkan dan menjelaskan suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian kecil yang terstruktur, di mana setiap bagian memiliki hubungan dan fungsi dalam satu kesatuan yang utuh

(Septiani, Aribbe, & Diansyah, 2020). Pengertian analisis ini mengacu pada tindakan investigasi terhadap bagian-bagian permasalahan untuk mencapai hasil yang spesifik. Proses analisis dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan jawaban dari identifikasi inti permasalahan dalam suatu topik.

Menurut Soedjadi, analisis didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan berpikir secara logis, rasional, sistematis, dan objektif, yang dilakukan dengan menerapkan metode ilmiah untuk mengevaluasi suatu objek, yang kemudian terintegrasi sepenuhnya ke dalam keseluruhan dan sub-komponen yang lebih kecil (Soedjadi, 1997). Sementara itu, Komaruddin berpendapat bahwa analisis adalah proses berpikir yang bertujuan untuk memecah suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga dapat dipahami maknanya (Komaruddin, 1994). Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengevaluasi komponen-komponen dalam suatu objek atau permasalahan.

Salah satu aspek penting dalam analisis adalah teknik analisis data. Menurut Sugiyono, teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk merumuskan dan menguji hipotesis guna menjawab pertanyaan penelitian secara menyeluruh (Sugiyono, 2018). Sugiyono juga menjelaskan bahwa analisis data terbagi menjadi dua jenis. Pertama, teknik analisis kuantitatif, yang melibatkan pengumpulan data dari responden (populasi atau sampel). Kedua, teknik analisis kualitatif, yang merupakan metode pengelolaan data yang diperoleh melalui observasi langsung di lapangan dan sumber-sumber eksternal, sehingga hasilnya dapat lebih mudah dipahami dan disebarluaskan kepada masyarakat (Sugiyono, 2018).

### ***Aplikasi***

Aplikasi adalah suatu program yang memiliki fungsi guna memproses perintah dari pengguna, dengan tujuan untuk

memperoleh sebuah hasil dari maksud dibuatnya sebuah aplikasi dengan akurat, aplikasi juga mempunyai sebuah arti menyelesaikan suatu masalah dengan menggunakan aplikasi yang pada umumnya bersaing dalam pemrosesan data. Salah satu teknologi, komputasi dan pemrosesan data yang dimaksudkan atau diantisipasi (Widarma & Rahayu, 2017). Arti lain dari aplikasi adalah program di dalam komputer yang dibuat dengan tujuan melaksanakan perintah dari pengguna (Neyfa & Tamara 2016). Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu sistem, yang mempunyai tujuan sebagai pengolah data (input) yang akan diolah menjadi sebuah output dengan menggunakan aturan-aturan sendiri.

Aplikasi dapat diartikan berupa penerapan dalam menyimpan sesuatu, data, pekerjaan maupun permasalahan ke dalam suatu media yang dapat digunakan dimana nantinya akan diterapkan menjadi sesuatu rupa yang baru (Fauzi Siregar et al 2018). Aplikasi data dibagi menjadi tiga yaitu berbasis *website*, *desktop* maupun *mobile* dengan penjelasan antara lain;

1. Aplikasi berbasis *website*, aplikasi ini hanya membutuhkan media peramban dan akses internet untuk digunakan. Hal tersebut menjadi salah satu kelebihan dari aplikasi berbasis *website*, dilain sisi kelebihan dari aplikasi ini users tidak perlu melakukan proses instalasi dan hanya memerlukan mengetik alamat dari aplikasi tersebut ke peramban yang akan digunakan, kelebihan dari aplikasi ini juga memiliki penampilan halaman yang interaktif, menarik serta dinamis. Aplikasi berbasis *website* memiliki keunggulan dalam besaran data yang dimiliki dimana hal tersebut menjadikan pengguna tidak memerlukan spesifikasi peralatan canggih dan dapat diakses dalam sistem operasi manapun, aplikasi ini juga merupakan aplikasi yang memiliki tingkatan penggunaan yang sederhana dan tergolong mudah.
2. Aplikasi berbasis *desktop*, media utama aplikasi *desktop* harus diunduh sebelum dapat digunakan, contoh penggunaan yang

paling umum adalah aplikasi permainan yang berjalan di komputer. Kelebihan dari aplikasi *desktop* yaitu akses internet tidak dibutuhkan selama penggunaannya dan hanya dibutuhkan apabila melakukan instalasi maupun penambah hal tertentu pada aplikasi tersebut. Proses instalasi yang mudah dan cepat juga menjadi kelebihan dari aplikasi ini, penggunaan aplikasi ini juga dapat dieksekusi dengan cepat namun dalam pengunduhan aplikasi berbasis *desktop* terkadang memiliki spesifikasi tertentu yang dibutuhkan agar dapat menggunakan aplikasi tersebut.

3. Aplikasi berbasis *mobile*, hampir mirip dengan aplikasi *desktop* yang butuh instalasi terlebih dahulu sebelum digunakan. Aplikasi *mobile* biasanya dapat diperoleh pada toko aplikasi yang berada pada sistem operasi pada *smartphone*. Aplikasi *mobile* secara umum memiliki empat jenis yaitu aplikasi yang gratis secara menyeluruh, gratis namun memiliki tayangan iklan, tidak berbayar namun terdapat fitur berbayar dan aplikasi yang memerlukan pembayaran pra penggunaannya (Fulviano, n.d.)
4. Aplikasi berbasis *website* menjadi aplikasi yang nantinya akan digunakan dalam penelitian ini berdasarkan hasil observasi kebutuhan di lapangan (Perbedaan Aplikasi Berbasis *Web, Desktop, Mobile*, n.d.)

### **Basis Data**

Basis data atau database bertujuan untuk memudahkan pengaksesan data sehingga data dapat mempercepat proses penambahan, pengubahan, penghapusan serta peninjauan data (Maysaroh, Teknologi, and Informatika 2018). Basis data dapat juga didefinisikan menjadi beberapa pengertian lain seperti (Purnama 2013):

1. Kumpulan data (arsip) yang saling terhubung yang diorganisasikan agar mampu diolah untuk menjadi sesuatu yang bermanfaat dan dipergunakan agar lebih fleksible.
2. Kumpulan data yang tersimpan dengan bersamaan tanpa adanya

redundansi atau pengulangan yang tidak berguna dalam pemenuhan berbagai kebutuhan yang ada.

3. Kumpulan data yang satu sama lainnya saling berhubungan dan disimpan pada perantara penyimpanan elektronik.

Teori-teori yang sudah dipaparkan di atas dalam menyimpulkan juga bahwa basis data merupakan sekumpulan data yang disimpan pada media tertentu guna penggunaan kembali di waktu tertentu guna memenuhi kebutuhan yang ada. Dalam proses perancangan *Digital Filing* maka diperlukan basis data yang akan digunakan, seperti *MySQL*. *MySql* dapat disebut sebagai suatu perangkat yang ada pada SQL pada umumnya biasa disebut dengan DBMS (*Database Management Sistem*) dengan bersifat *multithread* dan *multi user*, dengan instalasi mencapai jutaan didunia (Suryadi, 2019). Pada proses tersebut terdapat media penggunaan yang disebut *PHPMyAdmin* dimana media ini merupakan aplikasi berbasis *website* yang digunakan dalam pembuatan basis data *MySQL* sebagai media penyimpanan untuk menyimpan data-data *website* (Suryadi, 2019).

### ***E-Government***

Istilah ini pada dasarnya mengarah kepada pemakaian teknologi informasi oleh instansi pemerintahan supaya instansi tersebut menjadi lebih transparan, efektif dan efisien. Melalui *E-Government*, diharapkan pemberian pelayanan untuk masyarakat bisa lebih maksimal, peningkatan efektivitas pada organisasi pemerintahan, dan akses masyarakat semakin mudah dalam memperoleh informasi dalam lingkup pemerintahan (Kase, 2010). Definisi lain dikemukakan Hartono, *E-Government* adalah sebuah tahap sistem pemerintahan dengan menggunakan ICT (*Information, Communication and Technology*) yang menjadi sarana untuk memfasilitasi kemudahan dan kelancaran proses transaksi dan komunikasi kepada masyarakat, lembaga

pemerintah dan organisasi bisnis serta stafnya. Sehingga transparansi, efektivitas, efisiensi, dan pertanggung jawaban kepada masyarakat oleh pemerintah bisa tercapai. Menggunakan pola pikir yang mengembangkan antara hubungan *Government to Citizens* (G2C), *Government to Government* (G2G) dan *Government to Business* (G2B) (Hartono et al., 2010). Selain menampilkan informasi pemerintah melalui layanan *website*, Konsep *e-government* ini juga terdapat transformasi hubungan antara instansi pemerintah dengan berbagai *stakeholder* yang awalnya memakai media secara manual/konvensional yang kemudian digantikan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penerapan *E-Government* telah terbukti memberikan berbagai manfaat bagi negara-negara yang menggunakannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Setidaknya, terdapat tiga dimensi utama yang dihasilkan dari penerapan *E-Government*, yaitu dimensi ekonomi, sosial, dan pemerintahan (Misuraca, 2007:57-58). Dalam dimensi ekonomi, *E-Government* mampu mengurangi biaya transaksi, meningkatkan kapasitas pelayanan, memperluas cakupan, dan meningkatkan kualitas penyampaian layanan. Selain itu, *E-Government* juga mampu merespons permasalahan kemiskinan dengan lebih baik dan berkontribusi pada peningkatan pendapatan negara. Dalam dimensi sosial, *E-Government* memberikan manfaat berupa penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, perbaikan sistem pendidikan dan kesehatan, peningkatan keamanan, serta pelayanan yang lebih tepat sasaran. Dalam beberapa kasus, manfaat ini dapat diukur secara politik dan dalam istilah keuangan. Sementara itu, dalam dimensi pemerintahan, *E-Government* meningkatkan kualitas tata kelola yang baik dengan memperkuat keterbukaan, transparansi, akuntabilitas, dan demokrasi. Teknologi ini juga mendorong partisipasi masyarakat dan memperkuat sistem demokrasi yang ada.

Secara umum, *E-Government* menggunakan internet untuk

meningkatkan operasional pemerintah dan menyediakan layanan publik yang lebih efisien. Tujuan utama dari *E-Government* adalah untuk mengalihkan pelayanan dari sistem konvensional yang bersifat *offline* menjadi *online*. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi antrean panjang, tetapi juga untuk meminimalkan intervensi langsung dari staf pemerintah. Tujuan lain dari implementasi *E-Government* adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, membentuk pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap perubahan. Selain itu, sasaran pembangunan *E-Government* meliputi pembentukan jaringan informasi dan pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, membangun hubungan interaktif dengan dunia usaha guna memperkuat ekonomi nasional dalam menghadapi persaingan internasional, menciptakan mekanisme komunikasi yang efisien antar lembaga pemerintah, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Relasi dalam *E-Government* dapat diterapkan pada legislatif, yudikatif, maupun administrasi publik dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik, dan memperkuat proses demokratis dalam pemerintahan. Menurut sebagian besar ahli, relasi *E-Government* terdiri dari tiga aspek utama, yaitu *Government to Citizens* (G2C), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Government* (G2G). G2C berfokus pada pelayanan online antara pemerintah dan warga negara, di mana informasi dapat dipertukarkan secara efisien dalam bentuk elektronik (Guo dan Lu, 2005:216; Evans dan Yen, 2007:50). G2B berkaitan dengan penyediaan layanan informasi bagi kalangan bisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan akurasi informasi yang dibutuhkan pemerintah untuk pengambilan keputusan (Guo dan Lu, 2005:216; Evans dan Yen, 2007:50). Sementara itu, G2G bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pertukaran informasi antar lembaga

pemerintah, baik di tingkat lokal maupun pusat, terutama dalam hal penegakan hukum, tanggap darurat, dan keamanan wilayah (Evans dan Yen, 2007:50). Secara keseluruhan, *E-Government* menciptakan interaksi yang lebih ramah, nyaman, transparan, dan ekonomis antara pemerintah dengan masyarakat, bisnis, dan antar lembaga pemerintah (Irawan, 2015).

### **Website**

*Website* merupakan kumpulan *hyperlink* yang yang menjadi media penyedia dalam perpindahan dari alamat satu ke alamat lain menggunakan HTML (hypertext Markup Language) *Website* juga merupakan suatu sistem informasi jaringan berupa halaman-halaman, dimana hal tersebut dapat menampilkan sebuah informasi, gambar bergerak, suara, atau gabungan dari berbagai hal dengan sifat statis atau dinamis dengan kondisi terhubung dalam satu jaringan dan halaman yang sama (Utama, 2011).

*Website* menurut Bekti didefinisikan sebagai halaman yang dapat menampilkan informasi berupa tulisan, gambar, suara dan lainnya yang memiliki sifat statis maupun dan dinamis yang menjadi kesatuan utuh yang dihubungkan dengan jaringan. Definisi selanjutnya terkait *website* dijabarkan oleh Lukmanul Hakim sebagai fasilitas yang tersedia di internet dengan tujuan merelasikan dokumen secara lokal dan jarak jauh. (Rusdianto & Santi, n.d.). Menurut Suwanto Raharjo, *website* dijabarkan dengan bagian dari layanan internet yang selalu diakses di banding layanan lainnya. (Solikhin et al., 2018).

Berdasarkan definisi terkait *website* maka pengertian *website* dapat dijelaskan sebagai halaman maya yang dapat menampilkan berbagai bentuk data dan informasi yang dapat diakses dengan jaringan internet oleh penggunanya. Penelitian ini disertakan dengan penelitian sebelumnya sebagai bahan pembandingan dan acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya dimasukkan sebagai masukan

dan digabungkan menjadi referensi untuk menambah bahan penelitian dalam skripsi ini. Penulis telah melakukan penelitian sebelumnya yang dimasukkan dalam karya ilmiah mereka, serta beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini.

### ***Standardisasi Laman Web di Kementerian Hukum dan HAM***

Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-01.TI.01.05 tahun 2016 tentang Standardisasi Laman di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menetapkan standar. untuk menjadi pedoman bagi *website* seluruh satuan kerja di lingkungan Kemenkumham. Standardisasi ini menjadi tolak ukur dalam pengelolaan seperti merancang, membangun dan mengelola *website* satuan kerja tersebut. Teori kriteria-kriteria *website* menjadi acuan dari keputusan standardisasi ini sehingga dapat mewujudkan *website* yang baik dan berkualitas. Adapun ruang lingkup yang diatur dalam Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang Standardisasi Laman di Lingkungan Kemenkumham antara lain:

- Penamaan Domain
  - a. Kemenkumham.go.id sebagai nama domain utama di lingkungan Kemenkumham.
  - b. Nama singkatan dari satuan kerja di lingkungan Kemenkumham wajib digunakan untuk menjadi nama sub domain utama.
  - c. Seluruh satuan kerja di lingkungan Kemenkumham wajib menggunakan nama halaman yang ditempatkan di awal nama web kemenkumham.
  - d. Setiap satker di kemenkumham wajib memiliki satu halaman resmi.
- Standar Tampilan

- a. Layout halaman yang memiliki desain responsif dari elemen-elemen seperti *Header*, Menu Bar, Banner, Berita Utama, Body, Survey Kepuasan Masyarakat dan Footer.
- b. Memiliki navigasi utama yang mencakup beranda, profile organisasi, produk hukum, layanan publik, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan call center.
- c. Tata huruf pada laman di lingkup Kemenkumham minimal menggunakan *web safe* fonts (terdapat 5 generic fonts yaitu Sans-Serif, Serif, Monospace, Cursive dan Fantasy).
- d. Laman resmi di lingkup Kemenkumham memiliki layanan dua bahasa (Indonesia dan Inggris).
  - Terdapat hyperlink *website* terkait link "ke laman utama" dan laman unit" pusat Kemenkumham, link ke laman Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kemenkumham, link ke laman Pembaharuan, link ke Pemerintah daerah setempat bagi Kantor Wilayah dan Unit Satuan Kerja. Link tersebut disarankan menggunakan teks/link.
  - Aksesibilitas  
Di dalam *website* diperkenankan menggunakan aplikasi Macromedia Flash dalam seluruh penggunaan animasi. Hal ini karena mempersulit pembacaan laman yang memakai screen reader bagi tunanetra. JQuery menjadi standar untuk pengganti animasi flash dalam pengembangan laman *website*.
  - Interoperabilitas Informasi
    - a. Laman resmi di lingkungan Kemenkumham menyajikan *really simple syndication* (RSS) untuk elemen berita utama.
    - b. Laman pemerintah daerah setempat memiliki link pada laman kantor wilayah dan satuan kerja begitu juga sebaliknya.
    - c. Dalam membuka kesempatan berita utama yang diakses oleh masyarakat saling bertautan menggunakan RSS dengan laman unit utama, kantor wilayah, dan satuan kerja.
    - d. Terdapat tampilan akun media sosial seperti *twitter* dan *youtube*.

- Akun Media Sosial

Satu kantor atau satuan kerja hanya memiliki satu akun pada jenis media sosial dan akun media sosial yang resmi dikelola oleh bagian hubungan masyarakat (Humas) satuan kerja di lingkup Kemenkumham.

- Optimasi Mesin Pencarian

Optimasi Mesin Pencari memiliki tujuan agar halaman *website* bisa mudah ditemukan oleh mesin pencari. Optimasi bisa dilakukan dengan menempatkan penulisan konten mengikuti aturan-aturan SEO seperti:

- a. Penulisan judul sebagai kata kunci utama pencarian atau kaitkan judul dengan topik-topik yang sedang menjadi tren.
- b. Artikel yang dipublikasikan menjadi kata kunci artikel dengan menambahkan Meta *Keyword*.
- c. Minimal 300-500 jumlah kata dalam setiap artikel.
- d. Aplikasi dalam mengolah foto menggunakan resolusi 72/96 dpi dan fitur *save for web* berfungsi dalam optimasi gambar.
- e. Pemberian nama pada gambar dengan tidak menggunakan spasi dan menyesuaikan judul gambar dengan isi dari artikel.
- f. Terdapat internal *backlink* agar *website* semakin terlihat berkualitas. (Keputusan Menteri Hukum Dan HAM Tentang Standarisasi Laman, n.d.)

### ***Teori Technology Acceptance Model (TAM)***

Landasan Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM adalah model teoritis yang ditemukan oleh (Davis et al., 1989). Model ini merupakan pengembangan dari teori *Theory of Reasoned Action (TRA)* dalam hal ini model teoritis yang banyak digunakan dalam kajian psikologi sosial. TAM merupakan model teoritis yang khusus digunakan untuk menentukan perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi/teknologi. Model yang diterima teknologi atau umumnya dikenal sebagai model yang diterima teknologi (TAM) ini juga merupakan sistem yang

digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna tentang penggunaan teknologi baru (Widanengsih, 2021:74). Selanjutnya, TAM menjelaskan hubungan kausal antara dua faktor utama yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived ease of use* dengan *Behavioral Intention To Use* dan perilaku penggunaan dalam penggunaan teknologi yang pada umumnya *Usage Behavior* dipengaruhi oleh *Behavioral Intention To Use* yang memiliki hubungan mediasi antara *Perceived Usefulness* dan Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Perilaku Penggunaan (Nurul Rohman et al., n.d.)

### 1. ***Perceived ease of use***

Di bidang teknologi informasi, model yang paling dasar dan berguna pada TAM adalah PEOU. Tujuan utama PEOU adalah untuk memprediksi perilaku pengguna. PEOU ini didefinisikan sebagai “tingkat di mana seorang individu menganggap bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha”. Secara khusus, literatur sistem informasi telah berteori peran PEOU dalam kecanduan SNS. Para ahli menegaskan, bahwa PEOU adalah faktor pendorong dalam penggunaan teknologi informasi. Sejalan dengan literatur masa lalu, *perceived ease of use* (PEOU) diakui sebagai elemen mendasar yang menginspirasi individu untuk menerima dan menggunakan teknologi tertentu. Dengan demikian, PEOU dianggap telah menginspirasi pengguna berdasarkan penilaian aspek penting penggunaan SNS seperti antarmuka yang ramah pengguna dan proses yang terlibat dalam aktivitas ini (Pitafi et al., 2020:385). Adapun indikator

*Perceived ease of use* adalah antara lain sebagai berikut (Wisudawati et al., 2020:90):

- a. Pengelolaan Penggunaan (*Customization*)
- b. Penyajian Informasi (*Content*)
- c. Kecepatan Akses Pada Aplikasi (*Download Delay*)
- d. Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*)

### 2. ***Perceived Usefulness***

*Perceived Usefulness* digambarkan sebagai kecenderungan milik seseorang untuk menggunakan aplikasi dan percaya bahwa persepsi ini akan membantunya melakukan pekerjaan yang lebih baik. Sedangkan menurut Davis & Venkatesh dalam kajian (Oentario et al., 2017:27), bahwa indikator *perceived usefulness* adalah antara lain sebagai berikut:

- a. *Useful*
- b. *Beneficial*
- c. *Effektiveness*
- d. *Productivity*
- e. Attitude Toward Using

*Attitude Toward Using* adalah perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh keyakinan terkuat dalam penggunaan aplikasi online. Dalam hal ini, *Attitude Toward Using* memiliki hubungan mediasi antara *Perceived ease of use* dan *Perceived Usefulness* pada Behavioral Intention To Use (Kusumadewi et al., 2021:275). Sikap merupakan konstruksi psikologis yang dapat mengarahkan perilaku individu. Sikap terdiri dari unsur-unsur kognitif, emosional, dan perilaku yang diasumsikan memiliki konsistensi internal satu sama lain dan biasanya terbentuk melalui pengalaman langsung, peniruan, penguatan, dan pembelajaran sosial. Sikap tidak dipahami sebagai keadaan konstan atau kondisi tetap, melainkan konstruksi psikologis variable. Sedangkan menurut Schiffman & Kanuk (2008) pada kajian Pratama dan Bastian (2017) yang dikutip kembali oleh (Setyawati, 2020:41), bahwa indikator *Attitude Toward Using* adalah antara lain: Komponen Kognitif, Komponen Afektif, Komponen Konasi.

- f. Behavioral Intention to Use

*Behavioural intention to use* merupakan kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam e-commerce, tempat bertemunya penjual dan pembeli dan melakukan transaksi disebut *Electronic Marketplace* (EMs) atau lebih dikenal dengan market place. Peningkatan penjualan produk dapat sangat bergantung

pada cara pemilik produk memasarkan produknya. Peningkatan jumlah penjualan proses pemasaran produk dapat juga dilakukan dengan menggunakan media sosial. EISSN 2961-9394

Desain suatu produk dapat digunakan untuk menarik konsumen dan mengubah perilaku konsumen. Dengan desain produk yang strategis, maka perilaku konsumen dapat digunakan untuk strategi dalam memasarkan produk di suatu pasar (Giandi et al., 2020:159). Sedangkan, indikator *Behavioural intention to use* adalah antara lain (Rahayu et al., 2017:87) Dapat digunakan kapan saja dan dapat digunakan di kondisi apapun. Sedangkan menurut (Fauzi et al., 2018:1792), bahwa indikator behavior Intention adalah antara lain: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Social Influence*.

g. Actual Use

Penggunaan sistem yang sebenarnya adalah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Dalam penggunaan, sistem aktual didefinisikan sebagai bentuk respons psikomotorik eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata. Menurut penggunaan, aktual diukur berdasarkan penggunaan berulang dan penggunaan yang lebih sering dengan jumlah waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi atau frekuensi penggunaan teknologi (Andy et al., 2021:3). Penggunaan adalah kondisi nyata dari penggunaan sistem, yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya. Sedangkan pada penelitian (Rahmawati, 2018:32), bahwa penggunaan sesungguhnya terdapat 3 indikator pengukuran konstruk, antara lain: penggunaan sesungguhnya, frekuensi sesungguhnya dan kepuasan pengguna. (Wibowo, n.d.)

Pada akhirnya, penelitian ini membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut dalam bidang digitalisasi pelayanan publik di sektor keimigrasian. Penerapan teknologi berbasis web seperti *SITI NGADU* bukan hanya bertujuan untuk mempercepat proses

administrasi, tetapi juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya memerlukan inovasi teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja dan komitmen dari seluruh pegawai untuk beradaptasi dengan era digitalisasi.

### **Efektivitas Aplikasi SITI NGADU dalam Meningkatkan Layanan Pengaduan Publik**

Aplikasi *SITI NGADU* terbukti meningkatkan efektivitas layanan pengaduan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dengan memanfaatkan digitalisasi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi pengaduan. Sebelum implementasi aplikasi ini, sistem manual yang digunakan cenderung memerlukan waktu lama dan rentan terhadap kesalahan pencatatan karena masih mengandalkan pengarsipan fisik. Hal ini sesuai dengan penelitian Misuraca (2007), yang mengemukakan bahwa digitalisasi dalam *E-Government* dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan efisiensi layanan melalui pengelolaan data yang lebih terstruktur. Dengan aplikasi *SITI NGADU*, pengaduan publik kini dapat diakses, diproses, dan diperbarui secara *real-time*, memungkinkan pegawai untuk memberikan tanggapan lebih cepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain percepatan waktu tanggap, aplikasi ini juga mendorong transparansi dalam pengelolaan pengaduan, yang merupakan salah satu tujuan utama *E-Government*. Menurut Antoni et al., transparansi layanan publik yang difasilitasi oleh teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Antoni et

al., n.d.). Dengan fitur pemantauan pengaduan secara *online*, masyarakat dapat memantau status pengaduan mereka tanpa harus menghubungi kantor imigrasi secara langsung. Hal ini mengurangi potensi ketidakpuasan akibat ketidakjelasan proses pengaduan, dan pada saat yang sama meningkatkan akuntabilitas kantor imigrasi. Pengalaman pengguna yang lebih transparan dan responsif terhadap pengaduan publik memperkuat persepsi positif terhadap Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, meningkatkan kredibilitasnya sebagai lembaga yang berorientasi pada pelayanan publik yang lebih modern dan terpercaya.

Dalam konteks *Perceived Usefulness*, sebuah variabel dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, aplikasi ini terbukti memiliki manfaat nyata bagi para pegawai dan masyarakat. Davis et al. (1989) menjelaskan bahwa manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan penerimaan teknologi baru oleh pengguna. Bagi pegawai, aplikasi ini memberikan kemudahan dalam akses data dan penyusunan laporan pengaduan, sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien tanpa melalui proses manual yang memakan waktu. Sementara itu, masyarakat merasa terbantu dengan adanya transparansi yang lebih baik dan kemudahan dalam melacak pengaduan mereka secara langsung, yang mempercepat proses pengaduan serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan publik.

### **Efisiensi Sistem dalam Pengelolaan Data dan Arsip Pengaduan**

Efisiensi sistem dalam pengelolaan data dan arsip pengaduan melalui aplikasi *SITI NGADU* menjadi salah satu pencapaian signifikan dalam upaya digitalisasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Penerapan sistem berbasis digital ini mengurangi beban administrasi manual yang sebelumnya

memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Menurut penelitian Suryadi (2019), sistem pengelolaan arsip berbasis web memberikan kemudahan dalam akses dan pencarian data serta mengurangi risiko kehilangan data. Dengan aplikasi *SITI NGADU*, seluruh data pengaduan masyarakat dapat diarsipkan secara otomatis dan terstruktur, sehingga setiap informasi dapat disimpan dan diakses dengan aman serta cepat. Hal ini menunjukkan peningkatan efisiensi yang memungkinkan pegawai untuk langsung menemukan data yang dibutuhkan tanpa harus melakukan pencarian fisik, seperti yang terjadi pada metode pencatatan manual.

Selain efisiensi dalam pencarian data, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan. Menurut Wahyudin dan Rahayu (2020), sistem informasi berbasis web yang terintegrasi mampu mendukung manajemen dalam mengevaluasi proses kerja secara lebih cepat dan akurat. Sistem *SITI NGADU* mendukung pengelolaan data pengaduan dengan menyediakan fitur pelaporan yang *real-time*, memungkinkan manajemen untuk memantau jumlah, jenis, serta status pengaduan yang masuk secara langsung. Dengan demikian, manajemen dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pengelolaan pengaduan dan mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan responsivitas layanan jika diperlukan. Kecepatan dan akurasi dalam evaluasi ini mendukung perbaikan berkelanjutan dalam penyampaian layanan publik yang berbasis pada data faktual.

Efisiensi yang dicapai melalui aplikasi *SITI NGADU* juga memiliki dampak positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Menurut Antoni et al. (n.d.), digitalisasi dalam layanan publik memungkinkan alokasi sumber daya manusia yang lebih efektif, di mana pegawai dapat memfokuskan waktu dan tenaganya pada tugas-tugas penting lainnya. Dalam konteks ini, pegawai imigrasi

yang sebelumnya harus menghabiskan waktu untuk pencatatan dan pelacakan data pengaduan secara manual kini dapat mengalihkan perhatian mereka pada tugas yang memerlukan penanganan langsung, seperti memberikan bantuan langsung kepada masyarakat atau menangani kasus pengaduan yang kompleks. Efisiensi waktu dan tenaga yang diperoleh melalui aplikasi *SITI NGADU* ini tidak hanya meningkatkan produktivitas pegawai, tetapi juga mempercepat proses layanan sehingga pengaduan masyarakat dapat ditangani lebih responsif dan akurat.

Di samping itu, efisiensi dalam pengelolaan arsip digital juga berperan dalam peningkatan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Indrayani (n.d.), sistem *E-Government* yang berbasis informasi digital memperkuat transparansi data karena setiap tindakan tercatat secara otomatis dalam sistem, memudahkan pelacakan dan pengawasan oleh pihak yang berwenang. Aplikasi *SITI NGADU* menyediakan fitur pencatatan yang rinci terhadap setiap aktivitas pengelolaan pengaduan, dari tahap penerimaan hingga penyelesaian. Hal ini memungkinkan pihak manajemen untuk melakukan audit atau pemeriksaan atas setiap pengaduan yang telah ditangani, memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat diproses dengan standar operasional yang ditetapkan.

### **Analisis Keterbukaan dan Akuntabilitas Layanan Publik melalui Sistem Digital**

Aplikasi *SITI NGADU* telah menjadi alat penting dalam meningkatkan keterbukaan informasi dan akuntabilitas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, yang berdampak langsung pada kepuasan publik terhadap layanan imigrasi. Dalam konteks layanan publik, keterbukaan informasi adalah salah satu indikator utama dari pelaksanaan *E-Government* yang baik, yang ditujukan untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap informasi mengenai layanan pemerintah

(Indrayani, n.d.; Irawan, 2015). Sistem manual yang digunakan sebelumnya memiliki kelemahan dalam hal aksesibilitas informasi, di mana masyarakat tidak memiliki cara untuk memantau perkembangan pengaduan yang mereka ajukan. Hal ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan publik karena kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan. Dengan adanya aplikasi *SITI NGADU*, masyarakat kini dapat mengetahui status pengaduan mereka secara *real-time*, sehingga mereka dapat melihat setiap tahap proses penyelesaiannya.

Transparansi yang diberikan oleh aplikasi ini juga menguatkan akuntabilitas kantor imigrasi terhadap publik, karena informasi mengenai setiap pengaduan terdokumentasi secara digital dan dapat diakses kapan saja. Hal ini sesuai dengan prinsip *information technology infrastructure* yang menekankan pentingnya kepercayaan dan transparansi dalam layanan *E-Government* (Antoni et al., n.d.). Dengan informasi yang lebih terbuka, aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melihat bagaimana kantor imigrasi menangani setiap pengaduan dengan penuh tanggung jawab. Antoni dkk. menyebutkan bahwa peningkatan akuntabilitas ini sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, karena masyarakat dapat melihat langsung komitmen instansi dalam memberikan layanan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Selain itu, *SITI NGADU* juga mengurangi risiko keluhan berulang yang sering terjadi pada sistem manual, di mana masyarakat harus melakukan pengajuan ulang karena tidak mengetahui progres pengaduan mereka. Menurut Wahyudin dan Rahayu (2020), teknologi berbasis website dalam sistem informasi publik seperti *SITI NGADU* memungkinkan proses yang lebih interaktif dan responsif, yang meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam layanan publik. Dengan akses ke informasi *real-*

*time*, masyarakat tidak hanya menjadi penerima pasif layanan, tetapi juga terlibat aktif dalam memantau dan menilai kinerja pelayanan. Kondisi ini menciptakan hubungan yang lebih sehat antara pemerintah dan masyarakat, di mana akuntabilitas menjadi landasan bagi transparansi dan kepercayaan publik.

Lebih lanjut, penerapan transparansi ini selaras dengan kebijakan standarisasi laman resmi yang diatur oleh Kementerian Hukum dan HAM, yang mengharuskan setiap situs pemerintahan menyajikan informasi secara responsif dan mudah diakses (Keputusan Menteri Hukum dan HAM, n.d.). Hal ini menjadikan *SITI NGADU* tidak hanya sebagai platform penyampaian pengaduan, tetapi juga sebagai medium untuk menegakkan keterbukaan layanan, memastikan bahwa setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan masyarakat mendapatkan perhatian yang layak, dan setiap perkembangan dalam penanganannya dapat dipantau secara langsung.

### **Evaluasi Penerimaan Aplikasi *SITI NGADU* melalui *Technology Acceptance Model (TAM)***

Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam penelitian ini memungkinkan evaluasi penerimaan aplikasi *SITI NGADU* oleh pegawai Kantor Imigrasi dan masyarakat pengguna aplikasi. Model ini mengukur beberapa aspek penting penerimaan teknologi, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual Use*. Setiap aspek membantu dalam memahami sejauh mana aplikasi ini diterima dan diadopsi oleh pengguna serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan tersebut.

#### **a. *Perceived Usefulness (Manfaat yang Dirasakan)***

*Perceived Usefulness* atau manfaat yang dirasakan pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam penerimaan

aplikasi *SITI NGADU*. Pegawai imigrasi merasakan manfaat yang signifikan dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses data, yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas pengelolaan pengaduan dengan lebih cepat dan akurat. Sementara itu, masyarakat pengguna aplikasi juga merasakan manfaat karena mereka dapat mengajukan pengaduan dan memantau statusnya tanpa perlu mengunjungi kantor imigrasi secara langsung. Kedua kelompok pengguna ini merasa bahwa aplikasi *SITI NGADU* membantu mereka dalam mencapai tujuan dengan lebih mudah dan efektif, yang menjadi motivasi untuk terus menggunakannya.

#### **b. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan)**

Dalam perspektif *Perceived Ease of Use*, aplikasi *SITI NGADU* dinilai cukup mudah digunakan oleh mayoritas pegawai dan masyarakat. Antarmuka aplikasi yang sederhana dan intuitif memungkinkan pengguna untuk langsung memahami cara mengoperasikan aplikasi tanpa perlu pelatihan yang kompleks. Meski demikian, terdapat beberapa pengguna dengan tingkat literasi teknologi rendah yang mengalami kendala pada tahap awal penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan, pelatihan dan sosialisasi tambahan masih diperlukan untuk memastikan semua pengguna merasa nyaman dalam mengakses aplikasi ini.

#### **c. *Attitude Toward Using* (Sikap Terhadap Penggunaan)**

Sikap terhadap penggunaan aplikasi sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan yang dirasakan. Pegawai imigrasi yang merasakan peningkatan efisiensi kerja berpendapat bahwa aplikasi ini memberikan dampak positif pada kinerja mereka. Studi Setyawati (2020) menekankan bahwa sikap terhadap teknologi sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam interaksi awal dengan aplikasi tersebut. Namun, terdapat pula beberapa pegawai yang cenderung lebih nyaman dengan metode

manual, yang mencerminkan resistensi terhadap perubahan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, kantor imigrasi dapat menyediakan dukungan tambahan, seperti pelatihan berkala, untuk meningkatkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi. Sikap positif ini penting karena akan mendorong pegawai untuk menerima dan mengadopsi aplikasi secara penuh dalam operasional harian mereka.

**d. *Behavioral Intention to Use* (Niat untuk Menggunakan di Masa Depan)**

*Behavioral Intention to Use* atau niat untuk menggunakan di masa depan mencerminkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi *SITI NGADU*. Menurut Wibowo (n.d.), niat untuk menggunakan aplikasi sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaannya. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pegawai menunjukkan niat yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi ini karena manfaat yang dirasakan dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Mereka merasa bahwa aplikasi ini dapat membantu mereka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini juga memiliki niat untuk terus menggunakannya saat dibutuhkan. Niat penggunaan ini menunjukkan bahwa aplikasi *SITI NGADU* berpotensi untuk digunakan secara berkelanjutan, asalkan dukungan teknis dan pelatihan tetap diberikan secara konsisten.

**e. *Actual Use* (Penggunaan Sistem yang Sebenarnya)**

Penggunaan aktual atau *Actual Use* mengacu pada seberapa sering aplikasi *SITI NGADU* digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari oleh pegawai imigrasi dan masyarakat. Menurut penelitian dari Purwanto et al. (2020), penggunaan aktual dari suatu aplikasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dan

dukungan teknis yang diberikan. Data dari penelitian ini menunjukkan bahwa *SITI NGADU* digunakan secara konsisten oleh pegawai imigrasi untuk mengelola pengaduan dan pemantauan status pengaduan. Konsistensi dalam penggunaan aplikasi ini menunjukkan bahwa aplikasi telah berhasil menjadi bagian integral dalam operasional Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Namun, tantangan seperti ketidakstabilan koneksi internet masih menjadi kendala yang memengaruhi penggunaan secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jaringan dan pelatihan teknis yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan aplikasi ini dapat terus digunakan dengan efektif.

### **Kendala dan Solusi dalam Implementasi Aplikasi *SITI NGADU***

Selama penerapan aplikasi *SITI NGADU*, sejumlah kendala yang dihadapi oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung mencakup resistensi terhadap perubahan, kendala teknis, dan keterbatasan dalam literasi teknologi. Salah satu hambatan utama adalah resistensi dari pegawai yang terbiasa dengan sistem manual, yang kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan menuju sistem digital (Wibowo, n.d.). Resistensi ini sejalan dengan pandangan Wahyudin & Rahayu (2020), yang menyebutkan bahwa penerimaan teknologi baru sering kali dihambat oleh sikap pegawai yang lebih nyaman dengan metode konvensional. Penyesuaian terhadap teknologi membutuhkan upaya ekstra dalam mengatasi hambatan psikologis dan kepercayaan diri pegawai untuk menerima sistem baru, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan antarmuka aplikasi digital (Nurul Rohman et al., n.d.).

Selain resistensi psikologis, keterbatasan literasi digital pegawai juga menjadi tantangan besar dalam implementasi *SITI NGADU*. Beberapa pegawai, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi informasi, memerlukan waktu lebih lama untuk menguasai fungsi-fungsi aplikasi. Hal ini menunjukkan pentingnya

pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi teknologi dan kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem berbasis digital. Menurut Purwanto et al. (2020), keberhasilan adopsi teknologi membutuhkan dukungan pelatihan yang efektif dan intensif agar pegawai dapat mengoptimalkan fungsi-fungsi yang ditawarkan oleh aplikasi. Pelatihan yang berfokus pada keterampilan teknis dasar, seperti navigasi antarmuka dan pengelolaan data dalam aplikasi, akan sangat membantu dalam meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri pegawai dalam menggunakan *SITI NGADU*.

Kendala teknis juga menjadi faktor penghambat efisiensi, terutama terkait dengan gangguan koneksi internet yang tidak stabil. Keandalan infrastruktur teknologi sangat berpengaruh terhadap kelancaran penggunaan aplikasi berbasis web, seperti *SITI NGADU*, yang mengandalkan konektivitas internet untuk akses dan pembaruan data secara *real-time* (Suryadi, 2019). Gangguan internet dapat menghambat akses data dan mengurangi efektivitas aplikasi, menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi pegawai maupun pengguna yang ingin mengajukan pengaduan. Antoni et al. (n.d.) menyoroti bahwa infrastruktur teknologi yang stabil dan memadai merupakan elemen penting dalam kesuksesan implementasi *E-Government*, khususnya dalam menjaga kontinuitas dan kualitas layanan yang bergantung pada konektivitas.

Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan pendekatan yang komprehensif yang mencakup pelatihan berkelanjutan serta peningkatan infrastruktur teknologi. Pelatihan literasi digital tidak hanya membantu pegawai dalam beradaptasi, tetapi juga mendorong mereka untuk memahami manfaat teknologi dalam mempermudah pekerjaan dan meningkatkan pelayanan publik (Saleh et al., n.d.). Di sisi lain, peningkatan kualitas koneksi internet di kantor imigrasi merupakan langkah esensial untuk memastikan akses aplikasi *SITI NGADU* tetap stabil dan dapat diandalkan. Menurut Irawan (2015), kesuksesan *E-Government* tidak hanya

bergantung pada adopsi teknologi oleh pegawai, tetapi juga pada dukungan infrastruktur yang solid untuk menjaga kelancaran operasional sistem. Dengan mengatasi kendala-kendala tersebut, aplikasi *SITI NGADU* diharapkan dapat diadopsi lebih efektif dan berkelanjutan, serta memberikan manfaat optimal bagi pelayanan publik di bidang imigrasi.

### **3. PENUTUP**

Aplikasi SITI NGADU, yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, telah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam mendukung tugas-tugas administratif dan layanan publik di bidang keimigrasian. Salah satu aspek paling menonjol dari aplikasi ini adalah kemampuannya untuk manajemen arsip sehingga mempersingkat waktu dalam pencarian data di arsip. Sebelum adanya aplikasi ini, proses arsip sering kali harus dilakukan secara manual, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga membuka peluang terjadinya keterlambatan dalam pencarian data arsip seorang. Dengan adanya aplikasi SITI NGADU, alur kerja menjadi lebih terstruktur dan terorganisir dalam hal data arsip yang diterima, sehingga pegawai dapat mengelola data arsip dengan lebih efisien dan tepat waktu.

#### **3.1 Kesimpulan**

Penerapan aplikasi SITI NGADU di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi kerja, khususnya dalam hal pengelolaan pengaduan dan manajemen arsip. Aplikasi ini membantu mempercepat proses penyelesaian pengaduan masyarakat serta memudahkan pengelolaan arsip secara digital, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun, masih terdapat kendala utama yang dihadapi, yaitu kurangnya pemahaman pegawai terhadap aplikasi, terutama dalam hal manajemen arsip dan pengaduan. Hal ini disebabkan oleh minimnya pelatihan yang diberikan serta perbedaan tingkat literasi teknologi di antara pegawai. Resistensi terhadap perubahan juga muncul karena beberapa pegawai lebih

nyaman dengan cara kerja konvensional. Selain itu, kurangnya dukungan teknis yang memadai menyebabkan masalah teknis yang dialami pegawai tidak dapat diselesaikan dengan cepat, sehingga menghambat kelancaran penggunaan aplikasi.

### **3.2 Saran**

Untuk mengatasi kendala tersebut, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung menyelenggarakan pelatihan intensif dan berkelanjutan terkait penggunaan aplikasi SITI NGADU. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman mendalam mengenai fitur-fitur aplikasi, terutama dalam pengelolaan pengaduan dan arsip. Selain itu, perlu adanya program peningkatan literasi teknologi di kalangan pegawai untuk memastikan semua staf dapat beradaptasi dengan sistem digital yang baru. Dukungan teknis juga harus ditingkatkan, baik dari segi aksesibilitas maupun kecepatan respon, agar setiap masalah teknis yang dihadapi dapat segera diselesaikan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan aplikasi SITI NGADU dapat diimplementasikan secara lebih optimal dan memberikan kontribusi lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Akhmad, K. A. (2015). Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta). *DutaCom Journal*, 9(1), 43–54.

Antoni, D., Izman Herdiansyah, M., & Akbar, M. (n.d.). *E-GOVERNMENT BERBASIS INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE Governance, Trust, Transparency, E-Government RT/RW and Agriculture E-Government*.

*BAB%202%20LANDASAN%20TEORETIS-5*. (n.d.).

*Buku Ragam Analisis Data Penelitian.* (n.d.).

*Cover\_ -\_Naskah\_Akademik\_E-Gov\_(1).* (n.d.).

*E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi.* (n.d.).

Fauzi Siregar, H., Handika Siregar, Y., & Jend Ahmad Yani Kisaran Sumatera Utara, J. (2018). Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2).

Fulviano, Sulthan. n. d. (n.d.). *Perbedaan Aplikasi Berbasis Web, Desktop, Mobile.*

Immanuel Rui Costa, K., Teknik Informatika, J., Teknik, F., Palembang Kampus UPR Tunjung Nyaho Jl Yos Sudarso, U., & Raya, P. (n.d.). *Pengembangan dan Pembuatan Website: Sebuah Tinjauan Literatur.*

Indrayani, E. (n.d.). *E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia.*  
<https://www.researchgate.net/publication/340266618>

Irawan, B. (2015). *E-Government* Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3).

*Keputusan Menteri Hukum dan HAM tentang Standarisasi Laman.* (n.d.).

Mandias, G., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (n.d.). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso *Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso.* *Cogito Smart Journal* |, 7(2), 2021.

metode Penelitian. (2019, February 26). *metode penelitian.*  
<http://repository.stei.ac.id/2683/5/BAB%203.pdf>

Nurul Rohman, A., Mukhsin, M., Ganika, G., & Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, F. (n.d.). *Penggunaan Technology Acceptance Model Dalam Analisis Actual Use Penggunaan E-Commerce Tokopedia Indonesia Use of the Technology Acceptance Model in Analyzing Actual Use of E-Commerce Tokopedia Indonesia.*

Oktarini, A., Ari, S. ;, & Sunarti, A. ; (2019). *WEB PROGRAMMING.*

*PENGANTAR APLIKASI KOMPUTER.* (n.d.).

*Perbedaan Aplikasi Berbasis Web,Desktop,Mobile.* (n.d.).

Purwanto, E., Kontributor, M., Sofia Senastri Dahlan, K., Bachtiar, D., Mayori Septiani, K., Ridhwan, N., Augusta Susanto, D., Ramadhani Elyosha Marey, D., Deviny, J., & Yayasan Pendidikan, M. (2020). *Technology Adoption A Conceptual Framework.* [www.philpublishing.com](http://www.philpublishing.com)

Rusdianto & Santi, 2021. (n.d.). *denny.*

Saleh, S., Pd, S., & Pd, M. (n.d.). *ANALISIS DATA KUALITATIF Editor: Hamzah Upu.*

Solikhin, I. (Imam), Sobri, M. (Muhammad), & Saputra, R. (Riky). (2018). Sistem Informasi Pendataan Pengunjung Perpustakaan (Studi Kasus : SMKN 1 Palembang). *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(03), 140–151. <https://doi.org/10.36050/BETRIK.V9I03.40>

STEI Indonesia 2017. (n.d.). *BAB III.*

Suryadi, A. (2019). Rancang Bangun Sistem Pengelolaan Arsip Surat Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus : Kantor Desa Karangrau Banyumas). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 13–21. <https://doi.org/10.31294/jki.v7i1.36>

- Utama, Y. (2011). Sistem Informasi Berbasis Web Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 3(2), 1–7.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis *Website*: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40.  
<https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Wibowo, A. (n.d.). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*.  
<https://www.researchgate.net/publication/228997997>