

# EVALUASI PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA : PENDEKATAN KUALITATIF

**Reyhan Kusuma**

Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada,  
Yogyakarta 55281, Indonesia

*E-mail: [ryhncusuma@gmail.com](mailto:ryhncusuma@gmail.com)*

## INTISARI

Penelitian ini menginvestigasi penerapan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Penelitian ini menjadi penting karena SIMKIM sudah diterapkan lebih dari lima tahun sehingga diperlukan evaluasi. Dalam konteks ini, evaluasi penerapan SIMKIM pada penelitian ini menggunakan model Delone dan Mclean dengan *Information system continuence*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*) melalui pengumpulan data dokumentasi, observasi dan wawancara. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah *purposive sampling*. Hasil analisis dari model Delone dan Mclean dengan *Information system continuence* menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah membantu operasional manajemen dalam melaksanakan fungsi keimigrasian. Namun, pada penerapan SIMKIM masih belum optimal hal ini disebabkan oleh masih terdapat kendala dari sistem itu tersendiri seperti kecepatan akses dan faktor eksternal seperti data kependudukan yang belum tersedia.

Kata kunci: Evaluasi, Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), Delone and Mclean, *Information system continuence*, *Expectation-Confirmation Model* (ECM)

### 1. Pendahuluan

Pemanfaatan sistem informasi tidak hanya dilakukan oleh perusahaan tetapi juga organisasi publik. Dalam hal ini, penerapan sistem informasi telah banyak membantu aktivitas organisasi. Salah satu faktor penerapan sistem Informasi ialah kebutuhan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 telah merumuskan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) tentang keimigrasian. Peraturan perundangan

tersebut melahirkan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM). SIMKIM merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah serta menyajikan informasi. Sistem ini untuk mendukung operasional manajemen dalam pengambilan keputusan serta melaksanakan fungsi keimigrasian.

SIMKIM menjadi instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan

kinerja keimigrasian. Instrumen yang digunakan ialah sistem keimigrasian berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang memenuhi aspek keakuratan, kecepatan, kesederhanaan, keterbukaan, dan efisien. Pada prinsipnya, sistem informasi manajemen berkaitan dengan pemanfaatan dan penggunaan informasi. Sistem informasi manajemen mampu mempermudah kinerja pegawai dalam organisasi (Peter, Delone, and Mclean 2008).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menginvestigasi penerapan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Kantor imigrasi Kelas I Yogyakarta. Dalam konteks ini, evaluasi penerapan SIMKIM pada penelitian ini menggunakan model Delone dan Mclean dengan *Information system continuence*.

Model Kesuksesan Delone dan Mclean dinilai sesuai dengan tugas pokok Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang memberikan pelayanan keimigrasian. Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*). Selanjutnya, *Expectation-Confirmation Model* (ECM) mengkonfirmasi penggunaan dan keberlanjutan penggunaan sistem informasi dengan empat pengukur, yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), konfirmasi (*confirmation*), kepuasan

(*satisfaction*), dan niat kontinuitas (*intention continuence*).

Masalah dalam penelitian ini menjadi penting mengingat bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM) dirasakan belum optimal, hal ini yang menjadi dasar penelitian ini.

Asumsi yang melandasi penelitian ini ialah belum optimalnya sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM). Sehubungan dengan itu, penerapan SIMKIM masih ada beberapa kasus yang pemanfaatannya kurang maksimal, yakni kasus pungutan liar. Berdasarkan sumber tribunews tahun 2016, satgas saber pungli melakukan operasi tangkap tangan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Selain itu, dengan masa penerapan yang sudah lebih dari 5 tahun perlu dilakukan evaluasi dan menilai apakah sistem telah berjalan dengan sukses sesuai kebutuhan. Evaluasi ini akan memberikan hasil tingkat keberhasilan SIMKIM berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi maupun kualitas layanan sehingga dapat dijadikan umpan balik dalam pengembangan SIMKIM. Kesuksesan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan bagaimana sistem dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga mampu mencapai tujuan organisasi (R, Weber 1998).

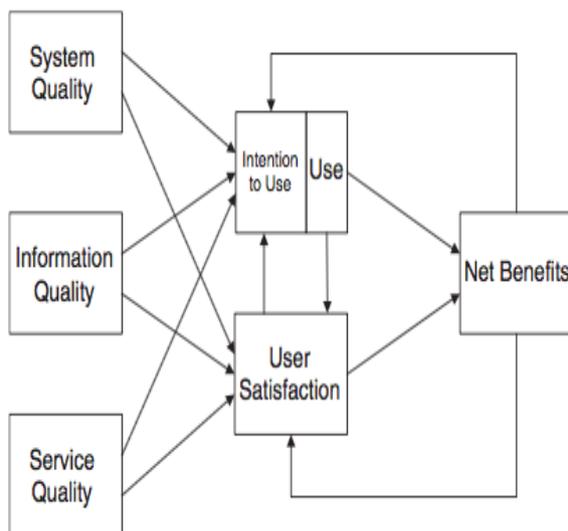
## 2. Landasan Teori

### Model Kesuksesan Delone dan Mclean

Delone dan Mclean mengevaluasi keefektifan sistem informasi yang menyeluruh, model kesuksesan sistem

informasi mereka sangat signifikan dan telah digunakan banyak peneliti dalam mengukur kinerja sistem informasi. Metode ini banyak digunakan oleh peneliti karena sederhana tetapi cukup valid (Jogiyanto, 2007).

Model Delone and Mclean (2003) merupakan pengembangan dari model penelitian sebelumnya Delone and Mclean (1992). Dalam hubungan ini, model Delone dan Mclean yang baru menambahkan dimensi untuk menguji kesuksesan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna dan manfaat. Model ini tepat digunakan dalam menganalisis sistem informasi suatu organisasi. Dengan demikian, kualitas layanan ditambahkan ke dalam model yang baru karena dianggap penting untuk mengetahui kepuasan pengguna pada organisasi sektor publik.



Gambar 1 Delone and Mclean model (2003)

Model kesuksesan sistem Delone dan Mclean (2003) ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu memengaruhi variabel yang lainnya. Dengan kata lain, pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (*Delone and Mclean Information System Success Model*) disebabkan oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasi. Model Delone dan Mclean yang baru merefleksikan dari enam kesuksesan sistem informasi antara lain.

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem ditinjau dari kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dari sistem informasi. Sehubungan dengan itu, kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Dody dan Zulaika, 2007). Indikator pengukuran kualitas sistem dari Delone and Mclean (Jogiyanto, 2007) sebagai berikut.

##### a. Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna sistem informasi. Dengan kata lain, nyaman suatu sistem informasi berpengaruh bagi pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi.

##### b. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)

Keluwesannya sistem informasi sangat memengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Dalam hubungan ini, pengguna akan lebih memilih sistem

yang lebih fleksibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat fleksibilitas yang tinggi maka pengguna sistem dapat dengan lebih mudah mengoperasikan.

c. Keterandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas merupakan sistem informasi yang handal. Disamping itu, keandalan sistem informasi berdasarkan ketahanan sistem terhadap kerusakan dan kesalahan. Dengan demikian, sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan dari pemakai.

d. Kemudahan dalam Penggunaan (*Ease Of Use*)

Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Pada dasarnya, sistem informasi lebih diminati karena mudah dipelajari dan memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

e. Kecepatan Merespon (*Response Time*)

Sistem yang berkualitas sistem yang memiliki kecepatan merespon atau mengakses. Dengan kata lain, sistem yang berjalan dengan optimal akan berdampak pada kepuasan pemakai dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi yang digunakan (Rai *et. al.*, 2002). Dalam hal ini, pengguna sistem informasi berharap dengan menggunakan sistem tersebut akan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat berbeda antara satu sistem dengan sistem yang lain. Dengan kata lain, sistem informasi dapat menghasilkan informasi secara tepat waktu, lengkap,

akurat, penyajian informasi dan relevan. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone *and* McLean (Jogiyanto, 2007) sebagai berikut.

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi berkualitas ialah informasi yang lengkap. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas harus menghasilkan informasi yang lengkap. pengguna akan merasa puas ketika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap.

b. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik ketika informasi yang tersedia relevan sesuai kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, informasi yang diberikan mempunyai manfaat bagi penggunanya. Di pihak lain, relevansi informasi untuk setiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

c. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Pada dasarnya, informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi yang akurat berarti harus jelas mencerminkan tujuan informasi yang disediakan oleh sistem informasi.

d. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Pada hakikatnya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, sedangkan informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kualitas

informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Penyajian Informasi (*Format*)

Penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat akan berdampak pada informasi yang dihasilkan. Dalam konteks ini, format yang berkualitas akan memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

3. Kualitas Layanan (*service quality*)

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Dengan kata lain, suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari personel/staff dari organisasi. Kualitas layanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan sistem informasi sebagai berikut.

a. Keandalan

Kemampuan staff dalam menjalankan suatu sistem informasi yang memberikan layanan kepada pengguna sistem.

b. Empati

sikap dan kemaun yang ditunjukkan staff dalam memberikan pelayanan sistem informasi.

c. Responsiveness

kecepatan reaksi staff dalam menanggapi pengguna sistem informasi.

4. Penggunaan (*Use*)

mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Penggunaan merupakan karakteristik dari tingkat dan cara pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi, yaitu:

a. Frekuensi akses merupakan seberapa sering pengguna

menggunakan suatu sistem informasi.

b. Durasi merupakan lama waktu penggunaan dalam menggunakan suatu sistem informasi.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Pada dasarnya, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna terdiri dari:

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai ketika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Dengan kata lain, efisien ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektivan (*Effectiveness*)

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Dengan demikian, keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

6. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi manajemen. Berkaitan dengan itu, rasa puas pengguna dapat

ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi manajemen seperti kualitas sistem dari sistem informasi perpustakaan dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi perpustakaan. Dengan kata lain, rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

#### 7. Manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi. Manfaat bersih termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007).

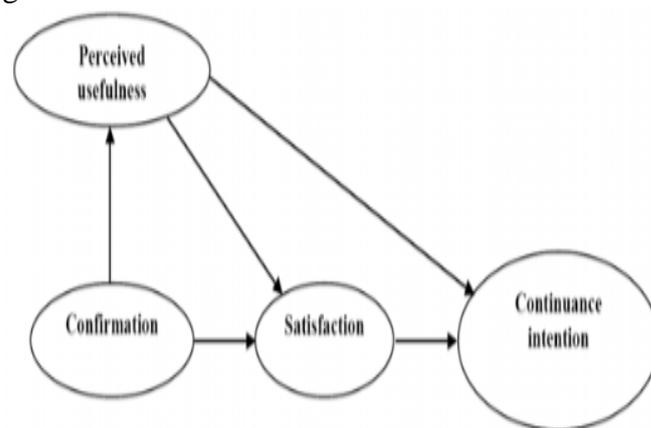
#### **Expectation Confirmation Model (ECM): Information System Continuance**

*Expectation Confirmation Model* menjelaskan perbedaan aspek dari persepsi pengguna dalam kelanjutan menggunakan sistem informasi (Bhattacharjee 2001). Pada prinsipnya, ECM melihat dari pengalaman pengguna terkait perilaku atau kegiatan yang berlangsung. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa konstruksi dari ECM berdasarkan penelitian ECT (*Expectation-Confirmation Theory*) yaitu:

1. Kepuasan pengguna SI (*user satisfaction with the IS*).
2. Derajat hasil konfirmasi pengguna (*extent of user confirmation*).
3. Harapan setelah pemakaian SI (*post-adoption expectation*).  
Sehubungan dengan itu, harapan

setelah pemakaian SI ditunjukkan oleh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*).

Model ECM yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001) menjelaskan asosiasi antara kesemua faktor yang kemudian dirangkaikan menjadi satu gambar model dibawah ini.



Gambar 2 *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model* (Bhattacharjee 2001)

*Perceived Usefulness* atau persepsi kegunaan menurut Davis (1986) merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sehubungan dengan itu, persepsi ini diukur dengan produktivitas (*productivity*), efektifitas (*effectiveness*), pentingnya bagi tugas (*important to job*), dan kegunaan secara keseluruhan (*overall usefulness*).

Bhattacharjee (2001) menganggap bahwa harapan pengguna sangat membantu dalam meningkatkan tingkat kepuasan melalui *perceived usefulness*. Dalam konteks ini, Larsen (2009) berpendapat bahwa harapan pengguna akan penggunaan teknologi memengaruhi kepuasan secara bersamaan melalui *perceived usefulness* dan *perceived enjoyment*.

Kepuasan pengguna adalah elemen penting sebelum penggunaan produk atau jasa terhadap manfaat yang dirasakannya. Dengan kata lain, manfaat yang dirasakan dan juga harapan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Hsu et al., 2006). Pengertian kepuasan dalam penelitian ini dikaitkan dengan *Expectation Confirmation Theory* yang didefinisikan oleh Oliver (1980).

Pengertian kepuasan yaitu keadaan psikologis atau afeksi yang berhubungan dengan hasil dari penilaian kognitif terhadap perbedaan harapan dengan performa (konfirmasi). *Continuance intention* merupakan minat atau keinginan dari seorang individu untuk terus menggunakan sebuah sistem.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang membolehkan peneliti menguji pengalaman orang secara detail, dengan menggunakan serangkaian metoda riset spesifik misalnya wawancara mendalam, diskusi kelompok terfokus, observasi, analisis isi, metoda visual, dan sejarah hidup atau biografi (Hennink, M. 2011).

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dalam konteks ini, penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Observasi pada penelitian ini Pengamatan dilakukan terhadap infrastruktur yang ada pada fenomena pada penelitian. Khususnya

yang berkaitan dengan pelaksanaan SIMKIM di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Sehingga timbul keyakinan terhadap kondisi di lapangan. Selanjutnya, dokumentasi pada studi kasus berguna untuk mendukung dan menambah bukti pada penelitian (Yin, 2014). Berhubungan dengan itu, dokumentasi merupakan bagian dari proses pengumpulan dan pemilihan dokumen- dokumen yang kredibel dan relevan dengan penelitian seperti peraturan, Standar Operasional Prosedur (SOP), layanan, dan lain-lain yang terkait dengan SIMKIM. Wawancara merupakan satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan yang bersangkutan. Dalam konteks ini, wawancara yang dilakukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan semi-terstruktur.

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif dan evaluatif. Dalam konteks ini, peneliti akan menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan mendeskripsikannya sehingga menjadi satu hasil analisis yang mendalam. Selanjutnya, deskripsi data yang dilakukan diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dari data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis. Teknik analisis data mengikuti langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Creswell (2014) diantaranya mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan melakukan *coding* data, menyajikan kembali deskripsi tema, dan Menginterpretasi atau memaknai data.

### 4. Analisis dan Diskusi Analisis

Kebutuhan organisasi publik dalam menerapkan teknologi informasi untuk

untuk mengoptimalkan pelayanan keimigrasian. Sehubungan dengan itu, Direktorat Jenderal Imigrasi membangun SIMKIM untuk mempermudah dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian menjadi efektif, efisien, dan profesional. Pada dasarnya, Penerapan SIMKIM bagian pemanfaatan dari teknologi informasi yang akan membantu dalam pengelolaan data-data keimigrasian dan proses penyederhanaan akses informasi keimigrasian secara *online*. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta bertanggung jawab terhadap pelayanan keimigrasian kepada masyarakat di wilayah Kabupaten dan Kota Yogyakarta.

Penerapan SIMKIM dalam rangka pengembangan pengelolaan data keimigrasian yang dapat mempermudah proses pengumpulan, pendokumentasian, dan penggunaan data keimigrasian. Hal ini disebabkan oleh Imigrasi memiliki peranan yang sangat penting dan menjadi pintu gerbang orang keluar dan masuk Negara. Pada dasarnya, data terkait keimigrasian harus lengkap, tepat, dan akurat untuk digunakan dengan cepat dalam pengambilan keputusan tentang keimigrasian. Sebaliknya, data tentang keimigrasian yang tidak tepat atau tidak valid akan berpengaruh pada pengambilan keputusan akan menjadi tidak tepat. Hal ini sesuai peran teknologi informasi bagi suatu institusi yang dikemukakan oleh O'Brien (2005), teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan, dan strategi peningkatan *competitive advantage*.

Penerapan SIMKIM Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta untuk membantu dalam operasional, manajemen dan melaksanakan fungsi imigrasian. Berkaitan dengan itu, SIMKIM dipilih karena terdapat kesesuaian dengan tugas

dan fungsi keimigrasian. Tugas dan fungsi keimigrasian, yaitu melaksanakan tugas dibidang imigrasi di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasi, lalu lintas keimigrasian, status keimigrasian, serta pengawasan dan penindakan keimigrasian. Keberhasilan organisasi dalam melakukan tugas dan fungsinya tergantung pada keberhasilan pelaksanaan dari pekerjaan organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan Cook (1977) keberhasilan suatu informasi dalam mendukung kegiatan organisasi tergantung pada tiga faktor utama, yaitu keserasian data dan mutu, pengorganisasian data, dan tata cara penggunaannya.

O'Brien (2005,) menjabarkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Berkaitan dengan itu, proses pengembangan dan implementasi SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta terdapat komponen-komponen, yakni perangkat keras (*hardware*), Perangkat lunak (*software*), sumberdaya manusia (*brainware*), sistem jaringan komputer (*netware*), dan *database*. Komponen-komponen tersebut saling terhubung dan berkembang dengan kebutuhan keimigrasian.

Dirjen Imigrasi sebelum penerapan SIMKIM dimulai dari merancang operasional kebijakan melalui media teknologi informasi, tercipta tata cara operasional, menyesuaikan konsep dengan design kebutuhan, memiliki *grand design*, dan penerapan. Dengan kata lain, SIMKIM menghasilkan informasi dan data keimigrasian yang

terintegrasi yang dapat berjalan baik pada prosesnya. Keberadaan SIMKIM menjadi pedoman baik operasional maupun administratif kerja di Kantor Imigrasi I Yogyakarta.

SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah didukung oleh Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 telah merumuskan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM) tentang keimigrasian. Berkaitan dengan itu, peraturan perundangan tersebut melahirkan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM). Sistem ini mengintegrasikan seluruh fungsi keimigrasian. Pelaksanaan SIMKIM mencakup unit, kualifikasi staf, aturan-aturan dalam pelaksanaan SIMKIM. Pada hakikatnya, SIMKIM bersifat *mandatory* yang berasal dari kesisteman Direktorat Jenderal Imigrasi.

Sistem informasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menjadi komponen organisasi bersama-sama dengan sumberdaya manusia. Sumberdaya manusia berinteraksi menggunakan sistem informasi, interaksi ini berpengaruh pada niat (*intention*) dan perilaku (*behavior*) untuk mencapai tujuannya. Fishbein dan Ajzen (1975) mengisyaratkan bahwa perilaku manusia dilakukan karena individu tersebut memiliki niat atau keinginan untuk melakukannya

Pengguna SIMKIM mempercayai bahwa sistem yang ada meningkatkan kinerja individu baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini akan menimbulkan minat pemanfaatan teknologi informasi disebabkan oleh pengguna mempunyai akses terhadap informasi dan data yang tersedia. Dalam hubungan ini, manfaat penggunaan SIMKIM dapat meningkatkan pelayanan keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dapat memperoleh informasi

yang relevan, akurat, dan lengkap. Berkaitan dengan itu, pengguna merasakan dapat meningkatkan produktivitas kerja dan efektifitas pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja. Kebermanfaatan yang ada dari penerapan SIMKIM akan menimbulkan niat (*intention*) dan perilaku (*behavior*) dalam menggunakan SIMKIM seterusnya. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Davis et. al. (1989) mengemukakan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan teknologi informasi.

SIMKIM merupakan kumpulan subsistem (*module*) yang terdiri dari sistem substantif, sistem fasilitatif, dan penunjang kesisteman. Keseluruhan sistem tersebut berhubungan satu sama lain sebagai sebuah sistem untuk mencapai sasaran pelaksanaan tugas pokok keimigrasian dengan baik dan benar. Pada hakikatnya, SIMKIM merupakan sistem *mandatory* dari Dirjen Imigrasi, tetapi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta diberikan kebebasan untuk mengembangkan sistem internal yang dibutuhkan dengan tidak membebani data pusat. Sistem dapat dikembangkan dengan persetujuan dari pusat. Dengan demikian, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tidak hanya menjadi pengikut sistem namun juga dapat mengembangkan sistem.

SIMKIM memberikan kemudahan akses dan kehandalan dari data disebabkan oleh terdapat *user management*. Hal ini sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang pegawai berdasarkan masing-masing satuan kerja. Sehubungan dengan itu, *Username* dan *password* yang digunakan setiap pengguna berbeda. Selain itu, tampilan yang ada *user friendly* dan nyaman untuk digunakan. Namun, terdapat kendala

tidak stabil jaringan akses menyebabkan sistem menjadi kurang optimal. Dalam hal ini, suatu sistem dinilai berjalan secara efektif, dikarenakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan berbagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok (Gibson et al. 2003).

Pengguna SIMKIM berharap dengan menggunakan sistem tersebut akan memperoleh informasi yang dibutuhkan dan lengkap. Informasi merupakan *output* yang dihasilkan dari penerapan dari sistem informasi. *Database* SIMKIM tersentral menjadi relevan dan akurat disebabkan oleh terkoneksi secara online. Namun, informasi kurang cepat disebabkan oleh *traffic data* yang tinggi untuk mengakses jaringan. Kualitas informasi terkait dengan topik seperti ketepatan waktu, akurasi, relevansi, dan format informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi (Seddon dan Kiew, 1996)

Kualitas layanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan sistem informasi, yaitu keandalan, empati dan respon dari staf IT atau departemen menurut DeLone and McLean (Jogiyanto, 2007). Dengan kata lain, kualitas layanan ialah persepsi pengguna atas jasa dari penyedia sistem informasi. Suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari personel atau staf IT dari organisasi. Sehubungan dengan itu, pengguna merasa layanan yang diberikan oleh staf IT sudah baik dengan dukungan dan respon ketika terjadi masalah pada sistem. Hal ini menyebabkan layanan yang diberikan tersebut memberikan manfaat bagi pengguna.

Konfirmasi berhubungan dengan hasil dari penilaian kognitif terhadap perbedaan harapan dengan performa dari

sistem informasi (Bhattacharjee, 2001). Dengan kata lain, penerapan SIMKIM mengakomodir kebutuhan dari pengguna serta akses secara online sehingga data dan informasi mudah diperoleh. Menurut Robins dan Coulter (2012 ) Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem yang dipergunakan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan manajer secara teratur.

Davis (1986) mengisyaratkan bahwa persepsi kegunaan merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Melalui penerapan SIMKIM memberikan manfaat bagi pengguna yaitu informasi dan data yang relevan serta akurat. Keberadaan SIMKIM mudah digunakan dan membantu dalam fungsionalitas dari penggunaan sistem yang terintegrasi. Pemanfaatan atau penerapan SIMKIM dalam kegiatan operasional organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya dari efektifitas dan efisiensi kerja tetapi juga terhadap budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi dari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Kepuasan merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007). SIMKIM memberikan kepuasan kepada pengguna mudahnya dalam penggunaan dan membantu dalam aktivitas. Pengguna merasa puas dengan apa yang diberikan oleh SIMKIM. Namun, terdapat pengguna yang merasa belum puas dengan penerapan SIMKIM karena masih terdapat kekurangan. Pengguna SIMKIM berpendapat bahwa sistem yang ada harus dilakukan pengembangan dan penambahan fitur-fitur terbaru.

Niat kontinuitas merupakan minat dari seorang individu untuk terus

menggunakan sebuah sistem (Bhattacharjee, 2001). Niat kontinuitas ini selaras dengan manfaat yang di dapat dari pengguna maupun organisasi dari penerapan teknologi informasi. Alur informasi yang dinamis dan akurat membuat pengguna mendapat manfaat. Pengguna merasakan manfaat dengan kemudahan dari kemudahan informasi dan data keimigrasian. Meskipun demikian, SIMKIM merupakan sistem *mandatory* akan terus digunakan selama ada arahan dari Dirjen Imigrasi. Selain itu, SIMKIM akan terus dilakukan pengembangan sesuai kebutuhan dari keimigrasian. Pengembangan sistem, faktor yang harus dipertimbangkan untuk menjamin kepuasan pengguna sehingga mampu menunjang keberhasilan sistem tersebut (Mckeen et. al. 1992).

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta melakukan peninjauan terhadap infrastruktur, sarana, dan prasarana. Sehubungan dengan itu, Peninjauan yang dilakukan menyangkut kelistrikan, penempatan perangkat, maupun perangkat pendukung lainnya serta ketersediaan sumber daya manusia. Selain itu, dilakukan kegiatan *troubleshoot* atau penanganan permasalahan apabila dimungkinkan atau diinventaris permasalahan untuk selanjutnya akan didiskusikan dan ditangani di pusat.

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mengalami beberapa kendala dalam penerapan SIMKIM. Hal ini disebabkan oleh ketidaksiapan sistem eksternal maupun internal. Hambatan yang terjadi harus diidentifikasi dan dicari permasalahannya untuk menjadi bahan evaluasi bagi tolak ukur atas pencapaian kegiatan yang dilakukan. Hal ini sebagai dasar bagi perencanaan dan pengembangan sistem ke depan. pengembangan sistem untuk memenuhi

kebutuhan organisasi yang semakin banyak.

Evaluasi implementasi SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dengan model Delone dan Mclean model dengan *information system continuence* dapat dilihat pada tabel 4.5. Pada Tabel 4.5 dijelaskan secara ringkas kondisi yang terjadi dengan diidentifikasi berdasarkan domain yang ada dari model Delone and Mclean dengan *information system continuence*.

### **Diskusi**

Penelitian ini membuktikan bahwa Kantor Imigrasi I Yogyakarta telah mengimplementasikan SIMKIM di setiap aktivitasnya. Sebenarnya, SIMKIM telah diterapkan sejak tahun 2011. Keberadaan SIMKIM untuk memenuhi kebutuhan dari keimigrasian seperti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kebutuhan akan data dan informasi keimigrasian.

Penerapan SIMKIM menyebabkan organisasi mengalami perubahan pola kerja dalam menjalankan operasional kerja mereka. Penerapan SIMKIM yang dahulunya dengan manual sekarang sudah terkomputerisasi dan *online*. Hal ini dilakukan untuk membantu mengoptimalkan pelayanan keimigrasian.

Dalam hal pertama ialah infrastruktur, Infrastruktur sebagai struktur yang memberikan layanan dan dukungan dari penunjang utama sumber daya teknologi dalam terselenggaranya proses penyebaran informasi. Kecepatan akses yang ada ketika banyak yang mengakses akan menjadi lebih lama. Dalam hubungan ini, jaringan tidak stabil menyebabkan waktu prosesnya menjadi lebih lama dan berdampak pada masyarakat sebagai pengguna layanan keimigrasian. Dengan kata lain, infrastruktur menjadi bagian penting

penting dalam penerapan suatu sistem informasi. Infrastruktur teknologi informasi merupakan pondasi dasar dari kapabilitas teknologi informasi. Broadbent and Weill (1999) mengemukakan bahwa infrastruktur teknologi informasi memberikan pondasi dasar bagi kapabilitas teknologi informasi yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis dan biasanya dikelola oleh kelompok sistem informasi.

Hal kedua ialah *mandatory*, SIMKIM merupakan sistem *mandatory* dari Dirjen Imigrasi. Meskipun begitu, SIMKIM bersifat *mandatory* Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dapat mengembangkan sistem. Penggunaan mendapat kebermanfaatannya dari adanya SIMKIM. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta bisa mengembangkan sistem lokal untuk mendukung kebutuhan dari organisasi. Pengguna beranggapan bahwa SIMKIM mudah digunakan dan meningkatkan kinerja. Sehingga meningkatkan keinginan atau niat pemakai untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Hal ini sama yang dikemukakan oleh Davis *et. al.* (1989) bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan teknologi informasi.

Hal ketiga ialah koordinasi, kurang koordinasi antar instansi pendukung membuat pelayanan yang dihasilkan menjadi kurang maksimal. Sehubungan dengan itu, Peningkatan kinerja dan layanan harus dilakukan koordinasi antar instansi. Koordinasi yang dilakukan dengan pada unit-unit maupun kegiatan terkait untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama agar terselenggaranya koordinasi antar instansi. Kebutuhan data kependudukan

dan kecepatan pelayanan membuat di perlukan kordinasi antar instansi. koordinasi dilakukan guna untuk mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja (Ndraha, 2003).

Hal keempat kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Sumberdaya manusia Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta masih kurang memadai. Selain itu, pada tahun 2016 terdapatnya (operasi tangkap tangan) OTT hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya moral dari pengguna. Pada dasarnya, sumberdaya manusia memiliki peran penting dalam penerapan SIMKIM. Sehubungan dengan itu, pengembangan sumberdaya manusia merupakan komponen yang perlu diperbaharui sejalan dengan diterapkannya suatu sistem pada organisasi. Pengembangan sumberdaya manusia sangat strategis dan menentukan dari kesuksesan dan keberlanjutan dari penerapan suatu sistem dalam organisasi. Fasilitas yang canggih dan lengkap belum menjadi jaminan keberhasilan suatu lembaga, tanpa diimbangi kualitas dan staf atau karyawan yang akan memanfaatkan fasilitas itu. Pelatihan dibutuhkan untuk meningkatkan dalam keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pelatihan merupakan proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka (Dessler, 2009).

Secara keseluruhan pengujian dari model Delone dan Mclean menggambarkan kesuksesan dari penerapan SIMKIM tetapi masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh masih terdapat kendala dalam penerapannya salah satunya satu yang menjadi kendala ialah kecepatan aksesnya. Tambahan lagi, hal ini terjadi karena *server system online*

yang terhubung dengan pusat sehingga ketika banyak yang mengakses akan melambat kecepatan aksesnya. Ketidak stabilan jaringan tersebut menyebabkan kegiatan Pemberian pelayanan akan terhambat dan membuat lebih lama waktu penyelesaiannya. Akibatnya, akan merugikan kedua belah pihak pemberi layanan dan pengguna layanan. Selain itu, kendala eksternal data kependudukan yang belum siap, padahal Data kependudukan merupakan informasi dan data utama dari SIMKIM dalam memberikan layanan keimigrasian.

### **Implikasi Manajerial**

Penelitian ini melakukan kesuksesan dan keberlanjutan Impelentasi SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dengan model integrasi Delone and Mclean dengan *information system continuence*. Integrasi model ini menawarkan tujuh dimensi dalam mengevaluasi penerapan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), konfirmasi (*confirmation*), kepuasan (*satisfaction*), dan niat kontinuitas (*continuence Intention*) termasuk manfaat bersih (*net benefit*)

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta melakukan penerapan SIMKIM untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan keimigrasian. Tujuan penerapan SIMKIM ialah untuk menjadi solusi bagi keimigrasian untuk memberikan pelayanan keimigrasian yang prima. Sistem ini menyederhanakan koordinasi antar bagian agar cepat dan handal dalam menyediakan data serta dapat meningkatkan kinerja dengan efisien dan efektif. Penelitian ini berhasil menginvestigasi evaluasi penerapan SIMKIM dengan model integrasi Delone

dan Mclean dengan *information system continuence*.

Infrastruktur teknologi informasi sebagai penunjang utama bagi terselenggaranya SIMKIM. Infrastruktur teknologi informasi meliputi peralatan, *hardware*, *software* dan manusia sebagai komponen pendukung. Komponen pendukung dari sumberdaya manusia, yaitu berupa suatu keahlian khusus, nilai-nilai, norma dan pengetahuan sebagai pencipta jasa teknologi informasi agar dapat mengoperasikan infrastruktur teknologi informasi menjadi lebih berkembang pada masa yang akan datang. Namun, pada Perapan infrastruktur SIMKIM masih belum optimal disebabkan oleh masih tidak stabilnya kecepatan akses SIMKIM. Oleh karena itu, Imigrasi perlu penyediaan koneksi dengan *bandwidth* yang besar atau tinggi akan mempermudah pertukaran data dan juga mencari informasi yang dibutuhkan.

Implikasi manajerial dari evaluasi penerapan SIMKIM ini ialah bagaimana untuk meningkatkan kapasitas dan menambah sumberdaya manusia yang ada agar dapat sukses dan terus berjalan dengan optimal dari SIMKIM. Sumberdaya manusia merupakan komponen yang penting bagi penerapan suatu sistem informasi. Peningkatan kapasitas dan kapabilitas dari sumberdaya manusia dengan cara diklat ataupun dengan pelatihan terkait SIMKIM. Selain itu, untuk menambah sumberdaya manusia yang ada dilakukan dengan rekrutmen dengan bekerjasama dengan instansi lain dalam hal ini ialah KEMENPAN. Berkaitan dengan itu, peningkatan kapasitas dan kapabilitas dilakukan agar SIMKIM dapat berjalan secara optimal.

Impementasi SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta membantu

untuk mendapatkan data dan informasi keimigrasian. Hal ini dilakukan untuk merespon perubahan kebutuhan data yang besar dari keimigrasian serta beban kerja kerja yang besar. Penyediaan *storage* yang lebih besar dan melakukan pembaharuan dari perangkat keras pendukung harus dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan. Dengan kata lain, pengembangan perangkat lunak penting untuk menyesuaikan dari kebutuhan keimigrasian yang dinamis. Sehubungan dengan itu, SIMKIM harus terus dilakukan pembaharuan secara berkala.

## 5. Kesimpulan

Secara keseluruhan kesuksesan penerapan SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi penggunaan, konfirmasi, kepuasan pengguna dan niat kontinuitas yang termasuk manfaat keseluruhan sudah membantu dalam operasional, manajemen dan melaksanakan fungsi keimigrasian. Namun, pada penerapan SIMKIM masih belum optimal hal ini disebabkan oleh masih terdapat kendala dari sistem itu tersendiri seperti kecepatan akses dan faktor eksternal seperti data kependudukan yang belum tersedia.

SIMKIM merupakan sistem informasi *mandatory*, namun Kantor Imigrasi kelas I Yogyakarta diberikan wewenang untuk mengembangkan sistem yang ada dengan konfirmasi ke pusat. Selanjutnya, SIMKIM akan digunakan dengan dilakukan pengembangan sesuai kebutuhan dari keimigrasian. Dengan demikian, pengembangan sistem akan meningkatkan kinerja dan pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

## Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas maka rekomendasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kapasitas dan penambahan sumberdaya manusia untuk memaksimalkan SIMKIM.
- b. Kualitas sistem harus ditingkatkan dengan penyediaan infrastruktur seperti *storage* dan *bandwidth*.
- c. Penyediaan loket pembayaran Bank BNI untuk mempercepat pelayanan keimigrasian.
- d. SIMKIM harus selalu di *update* sesuai kebutuhan dari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Seperti adanya sistem antri online yang akan mempermudah dan membatasi antrian. Penyediaan sistem formulir pendaftaran online yang akan mengefisienkan waktu dalam proses input data.
- e. Integrasi data dengan pihak eksternal data pendukung kependudukan untuk mempercepat proses input.
- f. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model evaluasi sistem yang lain, metode penelitian teknik penentuan informan dan jumlah informan yang berbedasehingga dapat menjadi pembanding mengenai evaluasi sistem.

## Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Objek penelitian ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan Kantor Imigrasi yang Kelas I yang memiliki beban kerja yang banyak karena berdasarkan ruang lingkupnya. Selain itu evaluasi SIMKIM ini belum merepresentasikan keseluruhan dari SIMKIM karena masih terdapat kantor imigrasi kelas lain yang beban kerjanya tidak sebesar Kantor Imigrasi Kelas I. Penelitian

selanjutnya akan lebih baik jika dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I termasuk Kelas I khusus, Kantor Imigrasi Kelas II, dan Kantor Imigrasi Kelas III. Dengan menggunakan objek tersebut diharapkan menjadi bahan pembandingan serta memperkaya hasil penelitian mengenai evaluasi sistem informasi manajemen keimigrasian.

- b. Terdapat narasumber yang kurang memahami penerapan SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta secara mendetail karena baru dimutasi dari kantor imigrasi yang daerah lain. Penelitian selanjutnya sebaiknya mencari narasumber yang sudah paham secara mendalam dan mengetahui secara menyeluruh sehingga mengetahui SIMKIM.
- c. Penelitian ini hanya berfokus pada pada kesuksesan dan keberlanjutan sistem informasi dari persepsi kegunaan dari pengguna saja dan belum melihat dari persepsi pengguna pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian yang diperoleh sangat tergantung pada pemahaman informan pada item-item yang berdasarkan pertanyaan yang diajukan dalam wawancara serta ketepatan jawaban dari pertanyaan wawancara. Selain itu, agar lebih baik lagi jika informan ditambah lagi dari pengguna layanan sehingga akan dapat hasil penelitian yang lebih baik lagi.

## 6. Referensi

A O'Brien, James, (2005), Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial. Jakarta: Salemba Empat

Battacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.

Broadbent, M., Weill, P., and Neo, B. S., 1999. "Strategic Context and Patterns of IT Infrastructure Capability," *Journal of Strategic Information Systems* (8:2), pp. 157-187.

Cook, B.G. 1977. Land Resource Information Systems: Use and Display. Dalam: A.W. Moore & S.W. Bie (eds.). *Uses of Soil Information Systems*. Center for Agric. Publ. And Documentation. Wageningen. h. 37-43.

Creswell, John. W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Davis, F.D. A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Ph.D. dissertation, Massachusetts Institute of Technology, 1986.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-340.

Delone, W. H. & Mclean, E. R. 2003. "The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update". *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19 Iss. 4, p. 9-30

DeLone, W., & McLean, E. (1992). Information system success: The quest for dependent variable. *Information System Research*, 60-95.

Dessler, Gary, 2009, *Manajemen SDM : buku 1*. Jakarta: Indeks

Fishbein dan Ajzen, 1975. *Belief, Attitude, Intentions and Behavior: an*

*introduction to theory and research.* California: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Gary Dessler, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh.* Jakarta, PT. Indeks.

Gibson, James L et al 2006, "Organizations (Behavior, Structure, Processes)," Twelfth Edition, McGraw Hill.

Haris Pamugar . 2015 Analisis kesuksesan dan penerimaan terhadap sistem informasi e-learning di pusat pendidikan dan pelatihan BPK RI. Tesis UGM, Yogyakarta

Heidarkhani, Arash, Afshin Azad, Qmars Jahanbazi, and Hamed Alipoor. 2013. *'The Role of Management Information Systems (MIS) in Decision-Making and Problem of its Implementation'. Universal Journal of Management and social science 3(3):78-89.*

Hennink, M., Inge H. & Ajay B. 2011. *Qualitative Research Methods.* London: Sage

J.J. Baroudi, M.H. Olson, B. Ives, "An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction," *Communications of the ACM*, vol. 29, no. 3, pp. 232-240, 1986.

Jihad, Akbar. "Kronologi OTT Satgas Saber Pungli di Kantor Imigrasi" <http://jogja.tribunnews.com/2016/11/07/kronologi-ott-satgas-saber-pungli-di-kantor-imigrasi> diakses pada 7 Februari

2017 Pukul 20:30 WIB

Jogiyanto. 2005. *Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Terintegrasi Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan Dan Pengelolaa.* Yogyakarta: ANDI

Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan.* Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset

Larsen, R.J., Buss, David M. (2002). "Personality Psychology: Domain of Knowledge About Human Nature". New York: McGraw Hill.

L Kristina H Naibaho (2015). *Evaluasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Tata Ruang di Kota Surabaya.* Tesis. UGM, Yogyakarta.

McKeen, James; Tor Guimaraes dan James C Whetherbe. 1992. *The Relationship Between Participation and User Satisfaction of Four Contingency Factors.* *MIS Quarterly.* ABI/INFORM Global.

M. L. Markus and M. Keil, "If We Build It They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use," *Sloan Management Review*, vol. 35, no. 4, pp. 11–25, 1994.

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology Jilid 1 & 2.* Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Olorunniwo, F., Hsu, M.K., and Udo, G.P. 2006. *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions In The Service Factory.* *The Journal of Service Marketing*, vol. 20, No.1. pp.59-72.

Petter, Stacie, William Delone, and

- Ephraim Mclean. 2008. 'Measuring Information Systems Success : Models , Dimensions , Measures , and Interrelationships'. *European Journal of Information Systems* 17:236–63.
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. Vol SNA X. Makasar: Simposium Nasional Akuntansi.
- Rai, A., Sandra S. Lang dan Robert B. Welker (2002) Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13, 1, 50–69.
- R, Weber. 1998. *Information System Control and Audit*. Prentice Hall.
- Reddy, Satyanarayana et al. 2009. 'Management Information System To Help Managers For Providing Decision Making In An Organization'. *International Journal of Reviews in Computing*.
- Seddon.P.B. 1997. A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success , *Information System Research*, 8: 240-250. 33
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2013. *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem informasi manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sutherland, J& Schwaber, K, (2014) *The Scrum Guide*, Scrum.Org and ScrumInc.
- Yin, Robert. K. 2014. *Case Study Research*. Fifth Edit. USA: Sage Publication
- Yulian Ugi Lusianto. 2015. Evaluasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Terhadap Penyerapan Anggaran (Studi: Pemerintah Kabupaten Lombok Timur). Tesis. UGM, Yogyakarta.
- Wilkinson, Joseph W. dan Michael J. Cerullo. (1997). *Accounting Information System*. 3th Edition. (Diterjemahkan oleh Agus Maulana). Binarupa Aksara. Jakarta



