

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR
ONLINE (APAPO)
(STUDI KASUS IMIGRASI KHUSUS KELAS 1 KOTA BATAM)**

Ines Suryati Tampubolon¹, Edy Akhyari², Fitri Kurnianingsih³.
inessuryati98@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

This research entitled "Satisfaction Level of Online Passport Queue Registration Application Users (APAPO) at Class 1 Special Immigration Batam City". This study aims to determine the level of satisfaction of users of the APAPO application at the Class 1 Special Immigration Office in Batam City. This research uses descriptive quantitative method. Total population of 25.707 with samples taken as respondents as many as 100 people. Observation and monitoring are carried out directly by the author on the object of research using a new research instrument in the form of a questionnaire using a Likert scale. The analysis was performed using SPSS VERSION 21.0. The results showed that the level of user satisfaction with complaints and suggestions is at an average value of 75,6% with a satisfied interval, the satisfaction survey is at an average value of 71,9% with a satisfied interval, Ghost Shopping is at an average value of 73,9% with a satisfied interval, Lost User Analysis is at an average value of 74,3% with a satisfied interval.

Keywords: APAPO, interval, user satisfaction

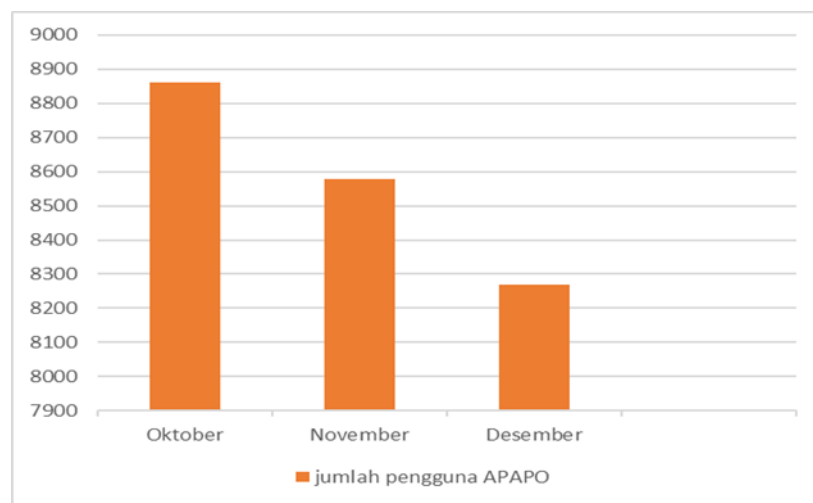
I. Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dibidang keimigrasian, semakin hari semakin meningkat, hal ini terlihat dari banyaknya permohonan paspor yang masuk ke kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Batam setiap harinya. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Batam dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pemohon jasa keimigrasian.

Sejak awal tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Batam telah mewajibkan kepada seluruh pemohon Paspor baik itu pemohon yang mengajukan permohonan Paspor, maupun pemohon yang mengajukan permohonan penggantian Paspor untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sebagai sarana untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian. Namun dalam prosesnya tidak lepas dari kendala dan permasalahan yang timbul, dalam pelaksanaannya Adapun kendala dari penerapan media online penggunaan aplikasi ini antara lain, kesulitan dalam verifikasi email, permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai, jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu, ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh, masih belum maksimalnya pengenalan Aplikasi APAPO kepada masyarakat.

Sejak diterapkannya Aplikasi APAPO ini oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, beragam tanggapan muncul dari masyarakat, sebagian masyarakat memberikan apresiasi dan menerima penggunaannya dan sebagian lainnya memberikan komentar yang tidak begitu baik. Dilihat dari bulan ke bulan jumlah pengguna APAPO semakin berkurang. Semakin berkurangnya jumlah pengguna APAPO yang beredar di kota Batam menyebabkan jumlah pengguna APAPO semakin menurun pula. Bila dilihat perkembangan selama tiga bulan terakhir. Adapun grafik menunjukkan gambaran perkembangan mengenai jumlah pengguna APAPO yang tercatat di Kota Batam pada bulan Oktober – Desember.

1.1 Grafik Jumlah Pengguna Apapo di Kantor Imigrasi Batam di tahun 2020



Sumber : Kantor Imigrasi kota Batam, 2020

Dari Grafik diatas menunjukkan jumlah pengguna aplikasi yang tercatat di imigrasi Batam dari Bulan Oktober – Desember mengalami penurunan setiap bulan. Ada beberapa faktor yang menunjukkan jumlah pengguna APAPO berkurang setiap bulannya. Salah satunya sering terjadi kendala sulitnya verifikasi email dan gangguan pada servernya. Dapat dilihat dari berkurangnya pemakaian APAPO, sehingga diharapkan kepada pemerintah untuk lebih bijak lagi dalam pembuatan program aplikasi tersebut. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan fenomena masalah sebagai berikut.

Pertama, masih terdapat kendala untuk verifikasi email. Kedua Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai, Ketiga, Ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh. keempat, kesalahan saat pemohon salah mengklik atau tidak memperhatikan kolom pilihan pada tahap akhir akan terjadi penguncian akun selama 30 hari kedepan. Dari permasalahan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Kesulitan dalam verifikasi email

Setelah melakukan proses pendaftaran, pemohon akan diminta untuk memverifikasi sebuah email. Pada proses ini masih sering ditemukan sering permasalahan email dan verifikasi yang tidak terkirim. Ini menjadi penyebab pendaftaran yang dilakukan oleh pemohon baru pertama kali dapat tertunda. Faktor terbesar yang menyebabkan hal ini terjadi yaitu faktor koneksi internet yang tidak maksimal stabil. Walaupun kadang di lapangan pihak kantor Imigrasi telah menyediakan

layanan wifi gratis yang dapat diakses oleh pemohon sebagai sarana untuk membantu pemohon melakukan pendaftaran, namun hal ini juga kurang maksimal, karena yang menggunakan koneksi dan jaringan wifi tersebut terbilang banyak

2. Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai.

Setelah diminta melakukan proses verifikasi email, pemohon melanjutkan pada tahapan pengisian data diri sesuai dengan data yang ada di KTP ataupun KK. Dalam tahapan ini pun masih di temukan permasalahan yaitu data di NIK yang tidak sesuai dengan identitas pemohon. Ini yang dibaca oleh sistem aplikasi antrian paspor online sebagai data yang tidak valid. Karena sistem yang digunakan oleh kolom NIK adalah membandingkan enam angka setelah enam angka dimulai dari angka pertama, dibandingkan dengan tanggal lahir yang harus pemohon isikan pada kolom NIK dan tanggal lahir. Hal ini karena data Imigrasi belum terintegrasi dengan data yang dimiliki Disdukcapil, terkait data identitas diri pemohon yang akan melakukan pendaftaran antrian paspor online.

3. Ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Batam, dalam memberikan layanannya telah menentukan jumlah kouta untuk setiap harinya sebanyak 300 layanan penerbitan Paspor. Jumlah kuota yang tersedia di setiap kantor Imigrasi tidak sama, tergantung dengan kebijakan kantor masing-masing. Dan disesuaikan dengan ketersediaan dan kemampuan peralatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang dimiliki oleh kantor tersebut.

4. kesalahan saat pemohon salah mengklik atau tidak memperhatikan kolom pilihan pada tahap akhir akan terjadi penguncian akun selama 30 hari kedepan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu seberapa besar Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) yang ada di Imigrasi Kota Batam ?

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penelitian memfokuskan pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi yang berada di Imigrasi Kota Batam. Penulis menggunakan pendekatan Kuantitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yakni memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi. penelitian ini menggunakan teori tingkat kepuasan pengguna menurut Philip Kotler (1994:48-150) ada 4 variabel yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan
3. *Ghost shopping*
4. *Lost customer analysis*

Untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipercaya maka dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Penelitian lapangan memperoleh data atau melakukan informasi langsung dari responden dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :
 - 1) Observasi,
 - 2) Angkat/ kuesioner,
 - 3) Dokumentasi

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang ingin diteliti. Sampel dapat juga didefinisikan sebgai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau tidak sengaja bertemu dengan

peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO).

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat tidak puas/ tidak puas/ netral/puas / sangat puas/ netral yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan.

Pemberian skor dimulai dari skor terendah dengan skor 1 hingga tertinggi dengan skor 5. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Penskoran Angket

Respon	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Netral	3
Puas	4
Sangat Puas	5

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kota Batam. Penelitian ini berbeda dengan penelitian –penelitian terdahulu ada beberapa hal yang membedakan dengan penelitian terdahulu, berikut ini merupakan penyajian uraian secara utuh dan sistematis dari beberapa penelitian.

Penelitian : Nurmaini Dalimunthe dan Cici ismiati tahun 2019 judul : Analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Acces Cataloq (OPAC) dengan metode EUCS penelitian menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna, dengan menganalisa sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrument penelitian berupa angket. Objek dalam penelitian ini yaitu pemustaka sebagai pengguna OPAC pada perpustakaan UIN Suska Riau (Universitas Islam Negeri Syarif Kasim) dengan jumlah 100 responden yang diambil secara acak. Analisis data dilakukan dengan tehnik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju-pemustaka merasa puas menggunakan OPAC, dengan nilai persentase sebesar 74,10%

Penelitian : Rr.Rieka F.Hutami dan Dhea Ratna Camilla tahun 2017 judul : Analisis kepuasan pada pengguna sistem TSC menggunakan metode End User Computing Satisfaction (studi kasus: PT.TLK,Bandung), penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data

yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Pada kuesioner digunakan skala Likert untuk mengukur persepsi dan harapan responden tentang sistem TSC, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 932 orang dengan sampel 90 orang, penulis memilih responden menggunakan teknik sampling convenience. Untuk membantu perhitungan validitas yang lebih akurat, dalam penelitian ini digunakan software IBM SPSS Statistics 20. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden merasa bahwa kinerja dari sistem baik, hal ini dikarenakan kelima variabel yaitu accuracy, content, ease of use, format, dan timeliness berada di kategori puas. Total tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sistem aplikasi TCS sehubungan dengan performansi sistem aplikasi TCS adalah sebesar 87,33% dengan gap/selisih sebesar 12,67%. Variabel Format memiliki gap/selisih terkecil yaitu sebesar 9,85%, sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel Accuracy, yaitu sebesar 15,08%.

Penelitian : Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris tahun 2018 judul : Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Pengukuran kepuasan pengguna ada dua metode, End User Computing Satisfaction (EUCS) dan User Information Satisfaction (UIS). Metode EUCS metode ini lebih berguna daripada metode UIS. Variabel dalam penelitian ini adalah konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sampel dalam penelitian ini dikumpulkan dari 168 responden terdiri dari 3 staf, 17 dosen dan 148 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup terdiri dari 13 pertanyaan untuk lima variabel yang diteliti. Dari data yang diperoleh disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada nilai rata-rata 2,64 pada level 3 (netral) yang artinya Bahwa menurut persepsi responden umum, website Universal University tidak disebutkan memuaskan tapi juga tidak mengecewakan. Variabel yang dinilai cukup baik adalah akurasi dan kemudahan penggunaan, sedangkan untuk konten, format, dan ketepatan waktu masih dipertimbangkan untuk lebih ditingkatkan dan dikembangkan lagi.

Berdasarkan hasil kajian dari penelitian terdahulu yang membedakan penelitian yang diteliti oleh peneliti terhadap penelitian sebelumnya yaitu dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Sedangkan penelitian ini tidak menggunakan metode tetapi menggunakan teori Philip Kother.

adanya objek penelitian yakni Kantor Imigrasi Khusus Kelas 1 Kota Batam dengan fokus pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) yang berada di Imigrasi Kota Batam. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Philip Kotler (1994:48-150) kriteria-kriteria tingkat kepuasana pengguna yaitu: sistem keluhan dan saran, survey kepuasan, ghost shopping, dan lost user analisis .

Hasil dari penelitian tingkat kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) (studi kasus Imigrasi Khusus Kels 1 Kota Batam)

Tabel 2. rekapitulasi responden variabel keluhan dan saran

No	Indikator	Item					N	skor	Mean	%	Interval
		STP	TP	N	P	SP					
a. Keluhan dan saran		1	2	3	4	5					
1.	Puaskah anda dengan Kemudahan pengguna aplikasi APAPO	2	3	26	47	22	100	384	3.84	76.8	Puas
2.	Puaskah anda pada Kestabilan dan Ketahanan						100	366	3.66	73.2	Puas

	Aplikasi Apapo	2	1	35	53	9					
3.	Puaskah anda dengan Kemampuan Aplikasi APAPO dalam memproses data	2	0	29	54	15	100	380	3.8	76	Puas
4.	Puaskah anda dengan Keamanan Database Aplikasi APAPO	2	2	39	45	12	100	363	3.63	72.6	Puas
5.	Puaskah anda pada Kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan	1	0	21	57	21	100	397	3.97	79.4	Puas
RATA-RATA								1890	3.78	75.6	PUAS

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian memilih kategori puas dalam menjawab setiap pertanyaan mengenai Keluhan dan Saran. Hal tersebut dapat dilihat pada rekapitulasi jawaban responden dengan rata-rata 75,6 % yang menyatakan Puas. Pada pernyataan 1 sebanyak 76,8 % menjawab puas karena kemudahan pengguna APAPO. pada pernyataan 2, sebanyak 73,2 % menjawab puas pada kestabilan dan ketahanan APAPO, pernyataan 3, sebanyak 76 % menyatakan puas dengan kemampuan APAPO dalam memproses data. Pernyataan 4, sebanyak 72,6 % menjawab puas pada tingkat keamanan datanya. Dan pernyataan 5, sebanyak 79,4 % menjawab puas terhadap kepekaan petugas penerima keluhan dan pengaduan.

Tabel 3. Rekapitulasi responden variabel Survei Kepuasan

No	Indikator	Item					N	Skor	mean	%	Interval
		STP	TP	N	P	SP					
b.Survei kepuasan		1	2	3	4	5					
6.	Puaskah anda dengan Kepastian Jadwal	0	0	29	54	17	100	388	3.88	77.6	Puas
7.	Puaskah anda dengan Penanganan Pengaduan Masyarakat	0	1	38	43	18	100	378	3.78	75.6	Puas
8.	Puaskah anda dengan instansi yang Bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan pendaftar	4	17	40	30	9	100	323	3.23	64.6	Puas

9.	Puaskah anda dengan Pelayanan yang diterima sudah sesuai	5	2	34	43	16	100	363	3.63	72.6	Puas
10.	Puaskah anda dengan Pengaduan Online dengan Memudahkan Pengguna APAPO	5	3	43	39	10	100	346	3.46	69.2	Puas
RATA-RATA								1798	3.596	71.92	PUAS

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian memilih kategori puas dalam menjawab setiap pertanyaan mengenai survei kepuasan. Hal tersebut dapat dilihat pada rekapitulasi jawaban responden dengan rata-rata 71,92 % yang menyatakan Puas.

Pada pernyataan 6 sebanyak 77,6 % menjawab puas karena kepastian jadwal. pada pernyataan 7, sebanyak 75,6 % menjawab puas pada penanganan pengaduan masyarakat. pernyataan 8, sebanyak 64,6 % menyatakan puas Bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan. Pernyataan 9, sebanyak 72,6 % menjawab puas pada Pelayanan yang diterima sesuai. Dan pernyataan 10, sebanyak 69,2 % menjawab puas terhadap Pengaduan Online Memudahkan Pengguna APAPO.

Tabel 4 Rekapitulasi responden variabel *Ghost Shopping*

No.	Indikator	Item					N	Skor	Mean	%	Interval
		STP	TP	N	P	SP					
C. Ghost shopping		1	2	3	4	5					
11	Puaskah anda dengan melihat kinerja karyawan secara langsung	3	1	20	54	22	100	391	3.91	78.2	Puas
12	Puaskah anda dengan mengamati instansi yang melayani permintaan	4	2	44	43	7	100	347	3.47	69.4	Puas
13	Puaskah anda dengan melaporkan kepihak imigrasi terkait kesalahan pada APAPO	2	3	29	55	11	100	370	3.7	74	Puas
RATA-RATA								1108	3.69333	73.87	PUAS

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian memilih kategori puas dalam menjawab setiap pertanyaan mengenai survei kepuasan. Hal

tersebut dapat dilihat pada rekapitulasi jawaban responden dengan rata-rata 73,87% yang menyatakan Puas.

Pada pernyataan 11 sebanyak 78,2 % menjawab puas karena menyampaikan pendapat mengenai keuntungan dan kelemahan instansi. pada pernyataan 12, sebanyak 69,4% menjawab puas karena masyarakat mengamati instansi melayani permintaan. pernyataan 13 sebanyak 74% menjawab puas bagi masyarakat mencatat dan melaporkan

Tabel 5 Rekapitulasi responden variabel Lost Customer Analysis (analisis yang menghilang)

No.	Indikator	Item					N	skor	Mean	%	Interval
		STP	TP	N	P	SP					
		1	2	3	4	5					
d.	<i>Lost user Analysis (analisis pengguna yang menghilang)</i>										
14	Puaskah anda dengan instansi yang menghubungi masyarakat yang berhenti melakukan pendaftaran paspor online	2	2	37	51	8	100	361	3.61	72.2	Puas
15	Puaskah anda dengan memberikan informasi penyebab berhentinya menjadi pendaftar paspor online	3	1	24	55	17	100	382	3.82	76.4	Puas
		RATA-RATA						743	3.715	74.3	PUAS

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian memilih kategori puas dalam menjawab setiap pertanyaan mengenai Lost User Analysis (analisis pengguna yang menghilang). Hal tersebut dapat dilihat pada rekapitulasi jawaban responden dengan rata-rata 74,3 % yang menyatakan Puas.

Pada pernyataan 14 sebanyak 72,2 % menjawab puas karena perusahaan menghubungi masyarakat yang berhenti melakukan pendaftaran. pada pernyataan 15, sebanyak 76,4 % menjawab puas pada masyarakat yang memberikan alasan penyebab berhenti menjadi pendaftar.

Tabel 6. Rekapitulasi responden Keseluruhan variabel

RATA-RATA : JUMLAH ITEM

X1.P1	X1.P2	X1.P3	X1.P4	%	Sangat Tidak Puas
75,6	71,92	73,87	74,3	4,92	

Berdasarkan pada tabel 6 dapat diketahui bahwa dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Hal tersebut dapat dilihat pada skor Rekapitulasi keseluruhan variabel dengan rata-rata 4,92 % yang menyatakan Interval Sangat Tidak Puas

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pengguna aplikasi APAPO di Imigrasi Khusus Kelas 1 Kota Batam, penulis menarik kesimpulan bahwa pengguna APAPO merasa tidak puas dengan aplikasi yang mereka gunakan dengan persentase terbesar 4,92 % yang termasuk kedalam interval sangat tidak puas Adapun variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:.

1. Keluhan dan saran berada dinilai rata-rata 75,6% yang berada di interval Puas.
2. Survei kepuasan berada dinilai rata-rata 71,92% yang berada di interval Puas
3. *Ghost Shopping* berada dinilai rata-rata 73,87% yang berada di interval Puas
4. *Lost User Analysis* (analisis pengguna yang menghilang) berada dinilai rata-rata 74,3% yang berada di interval Puas.

V. Daftar Pustaka

- Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Arikunto Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cholid Narbuko, Ahmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gerson. F Richard. 1993. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Ghozali Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi IX*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Iqbal Hasan. 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jogiyanto, H. 2013. *metodologi penelitian bisnis salah kaprah dan pengalaman-pengalaman, Edisi ketiga*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Keimigrasian menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang *Keimigrasian (selanjutnya disebut UU No. 9/1992) adalah lalu lintas orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Indonesia*.
- Kirom Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, control, Ed:8, New Jersey: Prentice Hall, Inc.*
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara
- Puguh Suharso. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sarwono, Jonathan. 2010. *Belajar Kilat SPSS 17*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sukestiyarno. 2014. *Statistik Dasar*. Yogyakarta: ANDI

- Suliyanto. 2012. *Analisis Statistik – Pendekatan Praktis dengan Microsoft Excel*. Yogyakarta: ANDI
- Sumadi Suryabrata. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Uyanto, Stanislaus S. 2009. *PEDOMAN ANALISIS DATA DENGAN SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu

JURNAL

- Nurmaini Dalimunthe, Cici ismiati, 2019. Analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Acces Catalog (OPAC) dengan metode EUCS. SKRIPSI. jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN SUSKA Riau (Universitas Islam Negeri Syarif Kasim)
- Rr.Rieka F.Hutami, Dhea Ratna Camilla. 2017. Analisis kepuasan pada pengguna sistem TSC menggunakan metode End User Computing Satisfaction (studi kasus: PT.TLK, Bandung. SKRIPSI. Bandung
- Anderes Gui1, Erwin, Nora Vera Amanda, Leo Satya Phangestu yang berjudul 2016. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Intersystem Business Solution (IBS) Pada PT CITAJAYA Infinite System
- Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris. 2018. Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). QUERY: Jurnal Sistem Informasi Volume: 02. Manajemen Universitas Universal Batam Indonesia

VI. Ucapan Terimakasih (Jika Ada)

Terimakasih penulis ucapkan kepada instansi Keimigrasian Khusus Kelas 1 Kota , kepada Kantor wilayah Hukum dan Ham Kepri yang telah bersedia memberikan data dan informasi kepada penulis sehingga penulis bisa melakukan penelitian hingga selesai.