

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Motivasi Penelitian	7
1.6 Kontribusi Penelitian.....	8
1.7 Proses Penelitian	8
1.8 Sistematika Laporan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2.1 Model Kesuksesan Delone dan Mclean	11
2.2.2 <i>Expectation Confirmation Model</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 <i>Domain Knowledge</i>	26
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Jenis Penelitian.....	35
3.4 Sumber Data.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.7 Teknik Pengujian Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Pelaksanaan Penelitian	43
4.2 Analisis Hasil Wawancara	44
4.3 Laporan Keadaan dan Situasi.....	46
4.3.1 Implementasi SIMKIM	46
4.4 Pemaparan Temuan.....	51

4.4.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	52
4.4.2 Kualitas Informasi (<i>Information System</i>).....	55
4.4.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	57
4.4.4 Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	58
4.4.5 Konfirmasi (<i>Confirmation</i>).....	59
4.4.6 Kepuasan (<i>Satisfication</i>).....	61
4.4.7 Niat Kontinuitas (<i>Continuence Intention</i>).....	62
4.5 Pembahasan.....	62
4.6 Temuan Studi.....	73
4.7 Implikasi Manajerial.....	77
BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Rekomendasi.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR GAMBAR

2.1 Delone <i>and</i> Mclean Model 1992.....	12
2.2 Delone <i>and</i> Mclean Model 2003.....	13
2.3 <i>Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model</i>	21
3.1 Domain Knowledge	27
3.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	34
4.2 Ruang Lingkup SIMKIM.....	49
4.3 Alat IKM	53

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Pertanyaan Wawancara	28
4.1 Narasumber Wawancara	46
4.2 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	50
4.3 Hasil Wawancara Kualitas Sistem SIMKIM	54
4.4 Hasil Wawancara Kualitas Informasi SIMKIM.....	58
4.5 Hasil Wawancara Kualitas Layanan SIMKIM	60
4.6 Implementasi SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	75
4.7 Ringkasan Temuan Studi	80

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Wawancara..	100
2. Transkrip Hasil Wawancara	103
3. Surat Izin Penelitian.....	103
4. Dokumentasi	130



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) KANTOR
IMIGRASI KELAS I
YOGYAKARTA: PENDEKATAN KUALITATIF**
REYHAN KUSUMA, Dr. Sumiyana, M.Si., Ak., C.A.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>