

**E-GOVQUAL TESTING TECHNIQUE ON THE QUALITY OF SERVICE OF ONLINE RESIDENCE PERMIT REGISTRATION APPLICATION (APITO) AT NGURAH RAI IMMIGRATION OFFICE**

**TEKNIK PENGUJIAN E-GOVQUAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PENDAFTARAN IZIN TINGGAL ONLINE (APITO) DI KANTOR IMIGRASI NGURAH RAI**

DOI:10.52617/tematics.v3i2.349

**Rasona S Akbar<sup>1</sup>, Gunawan<sup>2</sup>, Putu Maha Permana Aditya<sup>3</sup>**

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email : [akbarrasonna@gmail.com](mailto:akbarrasonna@gmail.com)<sup>1</sup>, [gunawan.arinur@gmail.com](mailto:gunawan.arinur@gmail.com)<sup>2</sup>, [mahapermana70@gmail.com](mailto:mahapermana70@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Penerapan new normal yang dilakukan pemerintah menjadi tanda dibukanya kembalipelayanan izin tinggal keimigrasian dalam tatanan kenormalan baru. Dengan dibukanya pelayanan izin tinggal kembali, akan berakibat timbulnya antrian di kantor imigrasi di masapandemi. Menanggulangi hal tersebut, Maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai melakukan pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi berbasis websiteyang diberi nama Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang gambaran umum APITO serta mengukur kualitas pelayanan APITO. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengujian Electronic Government Quality (E-Govqual) yang dilihat dari perbandingan kesenjangan (gap) antara nilai persepsi dengan nilai harapan pengguna APITO. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa APITO merupakan sebuahaplikasi yang memudahkan pemohon untuk mendapat jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi serta memudahkan pegawai mengontrol jumlah pemohon yang akan dilayani. Selain itu, kualitas pelayanan APITO dikatakan bermutu pada indikator dukungan masyarakat (citizen support) dengan rata-rata nilai analisis gap sebesar 0,08, sedangkan dikatakan kurang bermutu pada indikator efisiensi (efficiency) dengan rata-rata nilaianalisis gap sebesar -0,50, kepercayaan (trust) rata-rata nilai analisis gap sebesar -0,09, dankeandalan (reliability) rata-rata nilai analisis gap sebesar 0,16.

**Kata kunci :** APITO, E-Govqual, Kualitas pelayanan

*Abstract*

*The implementation of the new normal carried out by the government is a sign of the reopening of immigration residence permit services in the new normal order. With the opening of the residence permit service again, it will result in queues at immigration offices in the pandemic period. Overcoming this, therefore the Immigration Office (Class I Special) Ngurah Rai utilization of information technology through a website-based application called Online Residence Permit Registration Application (APITO). This research aims to find out about the general picture of APITO and measure the quality of APITO services. The research method used in this study is a quantitative method with Electronic Government Quality (E-Govqual) testing technique that is seen from the comparison of gap between perception values and apito user expectation values. The results of this study show that APITO aims to make it easier for applicants to get a scheduled arrival to the Immigration Office and make it easier for employees to control thenumber of applicants to be served. In addition, apito service quality is said to be quality oncommunity support indicators (citizen support) with an average gap analysis value of 0,08,while it is said to be less quality on efficiency indicators with an average gap analysis valueof -0,50, trust (trust) average gap analysis value of -0,09, and reliability (reliability) average gap analysis value of 0,16.*

**Keywords:** APITO, E-Govqual, Service Quality



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dunia dikala ini diguncang oleh sesuatu penyakit yang dikarenakan oleh virus yang dikenal dengan nama corona ataupun diketahui dengan sebutan Coronavirus Diseases-19 (Covid-19). Virus ini adalah virus baru yang belum dapat teridentifikasi oleh manusia. Virus ini diperkirakan mulai mewabah di Kota Wuhan, Provinsi Hubai, China, hingga sekarang telah mewabah nyaris ke segala penjuru dunia dengan cepat. World Health Organization (WHO) tanggal 30 Januari 2020 menetapkan wabah ini sebagai ancaman kesehatan dunia. Indonesia pun tidak luput dari dampak wabah Covid-19 ini.

Infeksi Covid-19 terus bertambah setelah ditetapkan kasus pertama oleh Presiden Joko Widodo di Indonesia tertanggal 2 Maret 2020. Menanggapi hal tersebut, pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai macam kebijakan yaitu melakukan isolasi terhadap pasien Covid-19, menerapkan protokol kesehatan, menerapkan *social distancing* dan *physical distancing* serta memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) guna mengantisipasi transmisi yang lebih besar dari Covid-19 di masyarakat. Kondisi tersebut memaksa masyarakat Indonesia untuk *stay at home* yaitu beribadah, belajar, serta bekerja dari rumah masing-masing. Dengan fenomena seperti ini, lembaga-lembaga pelayanan publik pun harus melakukan *work from home* atau melakukan setiap pekerjaan dari rumah. Kebijakan pemerintah terkait *work from home* ini telah terdapat dalam Surat Edaran MENPANRB Republik Indonesia No. 34 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Surat Edaran MENPANRB No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Merespon hal tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan Surat Edaran Plt. Dirjen Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-2114 tentang Pembatasan layanan keimigrasian dalam rangka mencegah penyebaran covid-19 di lingkungan Kantor Imigrasi pada tanggal 23 Maret 2020. Salah satu isi surat edaran tersebut adalah pemberian Izin Tinggal Keadaan Terpaksa (ITKT) kepada orang asing yang berada di wilayah Indonesia. Seiring berjalannya waktu Joko Widodo selaku presiden RI mengumumkan penerapan kehidupan baru yang bisa disebut dengan istilah *new normal* sebagai langkah untuk meningkatkan perekonomian nasional yang menurun saat masa pandemi covid-19. Setelah itu Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-1102 Tahun 2020 Tentang Layanan Izin Tinggal Keimigrasian Dalam Tatanan Kenormalan Baru yang disahkan pada tanggal 10 Juli 2020.

**Tabel 1. Statistik pelayanan izin tinggal Kantor Imigrasi Ngruh Rai periode Januari – Maret 2020**

No	Nama Kegiatan	JAN	FEB	MAR	Total
1	Perpanjangan ITK	1071	142	1713	2926
2	Perpanjangan VKSK	1208	1411	1429	4048
3	Pemberian ITAS	188	166	160	514
4	Perpanjangan ITAS	190	198	255	645
5	Pemberian ITAP	1	0	2	3
6	Perpanjangan ITAP	2	1	9	12

Tabel diatas menunjukkan perkiraan jumlah izin tinggal orang asing yang mendapatkan ITKT pada saat dikeluarkannya surat edaran Direktorat Jenderal Imigrasi pada masa *work from home* di wilayah kerja Kantor Imigrasi

Ngurah Rai. Terlihat dari data tersebut banyaknya orang asing yang akan mengurus izin tinggalnya kembali di kantor imigrasi. Ini akan menyebabkan penumpukan permohonan dan antrian orang asing pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Antrian tersebut dapat membahayakan kesehatan ASN imigrasi dan pemohon izin tinggal dalam melakukan pengurusan izin tinggalnya karena keramaian yang dapat memperbesar resiko dari transmisi covid-19.

Untuk mengantisipasi masalah tersebut Maka dari itu Kantor Imigrasi Ngurah Rai melakukan pemanfaatan TI dengan menciptakan sebuah inovasi aplikasi pelayanan keimigrasian pada seksi izin tinggal keimigrasian. yang diberi nama Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO). Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) Adalah sebuah sistem antrian pendaftaran perpanjangan izin tinggal dengan penjadwalan waktu secara otomatis dalam 1 hari kedepan pada hari kerja di Kantor Imigrasi Ngurah Rai.

Setelah melakukan pencarian pada beberapa situs seperti website, digital library, repository, serta menurut keterangan dari pihak Kantor Imigrasi Ngurah Rai, penelitian terkait Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) belum pernah dilakukan sebelumnya. Hal tersebut juga menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) tersebut. Selain itu, alasan dilakukannya penelitian terhadap APITO tersebut adalah untuk mengukur kualitas pelayanan APITO dalam mendukung fungsi teknis keimigrasian khususnya pada seksi izin tinggal keimigrasian.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online

(APITO) pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai?

2. Bagaimana kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) dengan teknik pengujian E-Govqual?

#### **Tujuan**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini disusun dengan tujuan :

1. Untuk mendeskripsikan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai;
2. Untuk memaparkan kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) dengan teknik pengujian E-Govqual.

#### **Manfaat**

1. Manfaat Teoretis  
Memberikan informasi dan kontribusi terhadap perkembangan keimigrasian khususnya pelayanan publik keimigrasian, serta Memberikan masukan, pertimbangan, dan evaluasi dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai.
2. Manfaat Praktis  
Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi organisasi pembuat kebijakan dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan masukan tentang kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) di Kantor Imigrasi Ngurah Rai.

#### **LANDASAN TEORI**

##### **Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) yaitu bahwa kualitas pelayanan (service quality) dapat diukur dengan perbandingan persepsi dari penerima layanan/masyarakat atas pelayanan yang nyata mereka dapatkan dengan pelayanan yang diharapkannya.

Jadi apabila layanan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat melampaui yang diharapkan, maka layanan dianggap bermutu. Namun, apabila hasil layanan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat lebih rendah dari yang mereka harapkan maka pelayanan dianggap kurang bermutu. Selanjutnya, apabila hasil pelayanan sama dengan yang mereka harapkan maka pelayanan dianggap bermutu. Jadi dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas pelayanan publik adalah suatu ukuran atas hasil layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan yang diukur oleh layanan yang penerima layanan dapatkan secara nyata dengan layanan yang diharapkan oleh penerima layanan.

#### **Teknik Pengujian Electronic Government Quality (E-Govqual)**

E-Govqual merupakan sebuah matrik penilaian kualitas pelayanan suatu e-government yang berasal dari pemerintah. E-Govqual dalam hal ini dapat dikatakan sebagai dimensi untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas suatu layanan serta merupakan gabungan dari hasil beberapa penelitian e-government. Terdapat 6 (enam) dimensi yang terdapat didalam model E-Govqual, yang telah disesuaikan sebelumnya dengan atribut pada model E-Govqual yang diambil dari penelitian Xenia Papadomichelaki & Gregoris Mentzas sebagai berikut:

1. *Ease-of-Use*, Dimensi ini diukur dengan melihat dari seberapa tingkat kecepatan pengguna untuk mampu terhubung dengan perangkat. Dimensi ini terdiri dari *Technological Performance*, *Customization*, *Direction*.
2. *Functionality of The Interaction Environment*, Dimensi ini merupakan aspek penting peranan e-gov yang memastikan pengguna terhubung serta dapat melakukan interaksi dengan kebijakan pemerintah sehingga pengguna dapat mengakses informasi yang dibutuhkan.

3. *Content and Appearance of Information*, Dimensi ini mengacu pada tingkatan kualitas informasi serta desain *interface* (antarmuka), meliputi grafik, pemilihan warna, dan ukuran situs yang sesuai. Hal tersebut tidak dapat dikesampingkan karena dapat berpengaruh positif pada kelengkapan, ketepatan, keringkasan, dan relevansi kualitas informasi.
4. *Trust*, Dimensi ini diukur melalui tingkat kepercayaan pengguna terhadap resiko/bahaya yang terdapat pada e-gov. Dimensi ini memfokuskan pada privasi pengguna tentang menjaga data pribadi pengguna, penggunaan datanya, dan melindungi kerahasiaan arsip data pengguna.
5. *Reliability*, Dimensi ini diukur dengan melihat kepercayaan publik dengan kata lain kepercayaan dari pengguna terhadap layanan e-gov yang meliputi kejujuran serta ketepatan waktu dari e-gov tersebut.
6. *Citizen Support*, Dimensi ini didefinisikan sebagai bantuan yang diberikan oleh organisasi/perorangan dalam memberikan informasi kepada pengguna saat menggunakan layanan e-gov. Bantuan yang diberikan tersebut berupa pemanduan secara langsung terhadap pengguna, melalui FAQ pada e-gov, serta melalui media komunikasi yang terkait.

Dilihat dari fungsinya yang merepresentasikan kemudahan pengguna serta penyediaan kualitas informasi, Menurut Papadomichelaki & Mentzas 3 atribut pertama yaitu Kemudahan Pemakaian (*Ease-of-Use*), Fungsi Antar hubungan (*Functionality of The Interaction Environment*), dan Penampilan Konten dan Material (*Content and Appearance of Information*), dapat dimasukkan kedalam satu dimensi yang mewakili ketiga dimensi tersebut yaitu kedalam dimensi Efficiency. Jadi terdapat 4 atribut yang digunakan pada metode E-Govqual menurut Papadomichelaki & Mentzas

yaitu *Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support*.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian menerapkan metode kuantitatif dengan teknik *Electronic Government Quality (E-Govqual)*. Teknik E-Govqual diukur berdasarkan anggapan bahwa penerima layanan membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar sempurna untuk tiap-tiap atribut. Teknik ini dilakukan dengan analisis kesenjangan (*gap*) diantara 2 (dua) variabel utama, yaitu layanan yang menjadi harapan serta layanan yang menjadi persepsi atau yang dirasakan. Penelitian ini menggunakan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Ngurah Rai.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai salah satu instrumen penelitian agar dapat mengetahui kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO). Kuesioner dalam penelitian ini dibuat menjadi beberapa pernyataan yang dapat menjelaskan kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) sesuai dengan 4 (empat) indikator yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Kuesioner tersebut dibagi menjadi 2 (dua) yaitu kuesioner persepsi dan kuesioner ekspektasi sebagai berikut:

**Tabel 2. Daftar pernyataan pada kuesioner**

Dimensi	Indikator	Nomor
<i>Efficiency</i>	Menu alih bahasa berfungsi dengan baik	E1
	Struktur aplikasi mudah dan jelas	E2
	Menu terorganisir	E3

	Memenuhi kebutuhan pengguna	E4
	Informasi tepat dan terperinci	E5
	Informasi yang ditampilkan baru	E6
	Aplikasi mudah dioperasikan	E7
<i>Trust</i>	Keamanan saat memasuki aplikasi	T1
	Otentifikasi data pribadi	T2
	Keamanan data pribadi	T3
	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas	T4
<i>Reliability</i>	Waktu mengunduh file/formulir singkat	RLB1
	Mudah diakses kapanpun dibutuhkan	RLB2
	Keberhasilan ketika pertama kali akses	RLB3
	Layanan <i>in time</i>	RLB4
	Layanan aplikasi dimuat dengan cepat	RLB5
	Kompatibel dibuka di perangkat apapun	RLB6
<i>Citizen Support</i>	Pegawai memberikan respon yang cepat untuk	CS1

	pertanyaan pengguna	
	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pengguna	CS2
	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyapaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan	CS3

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO)**

Pada saat masa pandemi Covid-19, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai memiliki gagasan dalam memberikan pelayanan Izin Tinggal kepada Orang Asing dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dengan menciptakan aplikasi APITO agar pemohon yang akan melakukan perpanjangan izin tinggal sudah mendapatkan jadwal kedatangan, sehingga tidak lagi terjadi penumpukan pemohon yang menjadi kerumunan. APITO merupakan aplikasi yang mengadopsi konsep dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO).

APITO sendiri memiliki fungsi untuk mengurangi volume orang asing yang ingin melakukan pengurusan izin tinggalnya dengan memberikan jadwal kedatangan bagi orang asing untuk datang ke Kantor Imigrasi. Selain bermanfaat bagi orang asing, aplikasi ini juga memudahkan pegawai mengontrol jumlah pemohon yang akan dilayani. Aplikasi ini menjadi sebuah strategi

untuk melakukan penyederhanaan proses layanan izin tinggal pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai, karena sebelumnya orang asing harus datang ke kantor imigrasi sebanyak 3 (tiga) kali untuk melakukan submit dokumen, pengambilan data biometrik, dan pengambilan paspor, dengan adanya aplikasi ini orang asing cukup datang ke Kantor Imigrasi 2 (dua) kali saja untuk pengambilan data biometrik dan pengambilan paspor.

Adapun alur proses penggunaan aplikasi ini yaitu sebagai berikut:

- a. Masuk pada laman Aplikasi Pendaftaran Izin tinggal Online (APITO) melalui <https://ngurahrai.imigrasi.go.id/apito/>
- b. Pilihlah jenis permohonan visa yang akan anda gunakan kemudian klik lanjutkan
- c. Setelah itu anda akan diberikan jadwal kedatangan pada hari dan tanggal yang telah ditentukan secara otomatis sesuai dengan ketersediaan kuota kemudian pilih tanggal kedatangan
- d. Selanjutnya akan muncul tampilan jadwal kedatangan anda
- e. Isilah formulir yang telah tersedia pada aplikasi
- f. Setelah mengisi sesuai dengan data diri, anda akan mendapatkan konfirmasi pendaftaran Izin Tinggal Online via email dan dapat datang ke Kantor Imigrasi yang anda pilih sesuai dengan jadwal kedatangan.
- g. Selain itu anda juga akan mendapatkan bukti registrasi yang harus anda bawa saat datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan permohonan izin tinggal.

**Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) Dengan Teknik Pengujian E-Govqual**

Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas terhadap 40 pernyataan pada kuesioner, disimpulkan bahwa 100% pernyataan tersebut dikatakan Valid dan Reliabel.

Analisis kesenjangan (Gap Analysis) dilakukan dengan

membandingkan skor persepsi dengan skor ekspektasi pada masing-masing pasang pernyataan pada instrumen penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Untuk mengetahui perbandingan masing-masing pernyataan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. Analisis kesenjangan indikator E-Govqual**

Indikator	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Analisis Gap
<b>Efisiensi</b> ( <i>Efficiency</i> )	3.61	4.11	- 0.50
<b>Kepercayaan</b> ( <i>Trust</i> )	3.77	3.86	- 0.09
<b>Keandalan</b> ( <i>Reliability</i> )	3.80	3.96	- 0.16
<b>Dukungan Masyarakat</b> ( <i>Citizen Support</i> )	3.75	3.67	0.08
<b>Rata-Rata</b>			<b>- 0.17</b>

Dari tabel diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan dari Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) pada indikator efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*) bernilai negatif yang menunjukkan pada ketiga indikator ini dikatakan bahwa kurang bermutunya kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO). Sedangkan pada indikator dukungan masyarakat (*citizen support*) bernilai positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) pada indikator ini bermutu. Ini dapat dilihat dari hasil penghitungan kesenjangan (*gap*) yang menunjukkan nilai negatif pada tiga indikator dan bernilai positif pada salah satu indikator. Kesenjangan yang bernilai negatif akibat kurang terpenuhinya harapan pengguna

dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. APITO merupakan sebuah aplikasi yang memudahkan pemohon untuk mendapat jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi serta memudahkan pegawai mengontrol jumlah pemohon yang akan dilayani.
2. Kualitas pelayanan APITO dikatakan bermutu pada indikator dukungan masyarakat (*citizen support*) dengan rata-rata nilai analisis gap sebesar 0,08, sedangkan dikatakan kurang bermutu pada indikator efisiensi (*efficiency*) dengan rata-rata nilai analisis gap sebesar -0,50, kepercayaan (*trust*) rata-rata nilai analisis gap sebesar -0,09, dan keandalan (*reliability*) rata-rata nilai analisis gap sebesar 0,16.

### Saran

Berdasarkan hasil yang di dapatkan peneliti pada penelitian ini serta dilihat dari kesimpulan yang telah disajikan diatas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi pembuat kebijakan dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi untuk menjadikan Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) ini nantinya dapat menjadi aplikasi role model aplikasi yang terkait dengan mekanisme pendaftaran izin tinggal secara online.
2. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sebaiknya melakukan peningkatan terhadap Aplikasi Pendaftaran Izin Tinggal Online (APITO) pada indikator Electronic Government Quality (E-Govqual) pada hasil penelitian ini yang memiliki predikat yang kurang bermutu melalui perbaikan yang sesuai dengan yang terdapat pada penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Surat Edaran Menteri  
 Pendayagunaan Aparatur  
 Negara dan Reformasi  
 Birokrasi Republik Indonesia  
 Nomor 34 Tahun 2020 tentang  
 Perubahan Atas Surat Edaran  
 Menteri PANRB No. 19 Tahun  
 2020 tentang Penyesuaian  
 Sistem Kerja ASN Dalam  
 Upaya Pencegahan  
 Penyebaran Co," in  
 Kementerian Pendayagunaan  
 Aparatur Negara dan  
 Reformasi Birokrasi Republik  
 Indonesia , Jakarta, 2020.
- A. Dwiyanto, Mewujudkan Good  
 governance Melalui Pelayanan  
 Publik, Yogyakarta: UGM  
 Press, 2006.
- B. Ibrahim, Total Quality  
 Management: Panduan  
 Menghadapi Persaingan  
 Global, Jakarta: PT. Gramedia  
 Pustaka Utama, 2009.
- F. Isbaniah, Pedoman Pencegahan  
 Pengendalian Coronavirus  
 Disease (COVID-19), Jakarta:  
 Kementerian Kesehatan RI,  
 2020.
- F. Tjiptono, Pemasaran Jasa,  
 Yogyakarta: ANDI, 2014.
- H. Pasalong, Teori Administrasi  
 Publik, Bandung: Alfabeta,  
 2010.
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan  
 Publik: Konsep, Dimensi,  
 Indikator dan  
 Implementasinya, Yogyakarta:  
 Gava Media, 2011.
- Ihsannudin, "Fakta Lengkap Kasus  
 Virus Corona Di Indonesia,"  
 Kompas, 3 Maret 2020.  
 [Online]. Available:  
<https://nasional.kompas.com/r>  
[ead/2020/03/03/06314981/fakta-lengkap-kasus-pertama-virus-corona-di-indonesia?page=all](https://nasional.kompas.com/read/2020/03/03/06314981/fakta-lengkap-kasus-pertama-virus-corona-di-indonesia?page=all).  
 [Accessed 21 Januari 2021].
- J. Subagyo, Metodologi Penelitian  
 (Pendekatan Teori dan  
 Praktek), Jakarta: Rinka Cipta,  
 1997.
- Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI  
 Ngurah Rai, 2020.
- L. P. Sinambela, Ilmu dan Budaya  
 Perkembangan Ilmu  
 Adminsitrasi Negara, Jakarta:  
 PT Bumi Aksara, 1992.
- M. N. Nasution, Manajemen Mutu  
 Terpadu: Total Quality  
 Management, Bogor: Ghalia  
 Indonesia, 2005.
- N. & S. B. Indriantoro, Metodologi  
 Penelitian Bisnis Untuk  
 Akuntansi Dan Manajemen  
 (1st ed.), BPF, 2011.
- S. A. S. J. Masdar, Manajemen  
 Sumber Daya Manusia  
 Berbasis Kompetensi untuk  
 Pelayanan Publik, 2009.
- Soekarwo, Pelayanan Publik dari  
 Dominasi ke Partisipasi,  
 Surabaya: Airlangga University  
 Press, 2006.
- Sugiyono, Metode Penelitian  
 Kuantitatif Kualitatif Dan R&D,  
 Bandung: CV Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian  
 Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,  
 Bandung: PT. Alfabet, 2019.
- Sugiyono, Metode Penelitian  
 Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D  
 (M. Dr. Ir. Sutopo.S.Pd (ed.);  
 1st ed.), Bandung: CV  
 Alfabeta, 2017.

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: CV Alfabeta, 2010.

Waluyo, Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Bandung: Mandar Maju, 2007.

X. & M. G. Papadomichelaki, Government Information Quarterly, 2012.