

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI M-PASPOR DENGAN METODE
EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) DAN
PIECES *FRAMEWORK***



**OLEH
DEWA AYU DEBY CINTIYA
NIM. 2115091056**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI M-PASPOR DENGAN METODE
EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) DAN
PIECES *FRAMEWORK***

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Pesaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**

**Oleh
Dewa Ayu Deby Cintiya
NIM. 2115091056**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

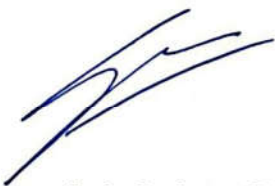
2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T
NIP. 199105152020121003

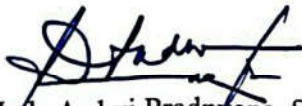
Pembimbing II,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

Skripsi oleh Dewa Ayu Deby Cintiya ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juni 2025

Dewan Penguji,



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

(Ketua)



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198501042010121004

(Anggota)



Ir. Gede Arma Jude Saskara, S.T., M.T
NIP. 199105152020121003

(Anggota)



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 23 JUL 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Made Windu Antara Kesiman, S.T.M.Sc., Ph.D
NIP. 198211112008121001


Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan




Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi M-Paspor Dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Dan *PIECES Framework*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 7 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Dewa Ayu Deby Cintiya

NIM. 2115091056

MOTTO

***“Effort is your business,
results are God's business ”***



PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi M-Paspor Dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Dan PIECES Framework”**. Di susunnya skripsi ini untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini mampu selesai dengan banyak doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat baik bersifat moral maupun material. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas fasilitas dan motivasi yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Prof. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ir. I Made Dendi M., S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi (S1) Sistem Informasi atas motivasi dan arahan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, arahan dan motivasi bagi penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, arahan dan motivasi bagi penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua Orang tua tercinta, Ibu dan Ajik terima kasih sebesar-besarnya untuk doa dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis selama menjalankan studi sampai menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak dan adik tersayang yang senantiasa memberikan doa dan dukungan bagi penulis selama menjalankan studi sampai menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tersayang, I Dewa Made Wahyu Krisna yang selalu memberikan doa,

dukungan dan bantuan bagi penulis dari awal sampai terselesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman perkuliahan yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan dan kebersamaan yang sangat berarti selama proses studi dan penyusunan skripsi ini.
10. Diri saya sendiri, apresiasi besar untuk segala usaha, kesabaran dan perjuangan serta tidak mudah menyerah dalam perjalanan studi terutama proses penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bentuk bantuan yang diberikan bagi penulis sampai detik ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini memiliki kekurangan, sehingga masih belum dapat di katakan sempurna. Dengan demikian demi kesempurnaan skripsi ini, masukan dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis dari berbagai pihak. Harapan penulis skripsi ini mampu bermanfaat bagi semua kalangan khususnya pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 7 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Studi Sebelumnya.....	14
2.2 Dasar Teori.....	25
2.2.1 Evaluasi.....	25
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	26
2.2.3 Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.....	27
2.2.4 Aplikasi M-Paspor.....	29
2.2.5 EUCS.....	35
2.2.6 PIECES Framework.....	38
2.2.7 Desain Sampling.....	42

2.2.8	Metode Pengumpulan Data.....	44
2.2.9	Instrumen Penelitian.....	46
2.2.10	Uji Instrumen Penelitian	46
2.2.11	IBM SPSS Statistics.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Pendekatan Penelitian	49
3.2	Tahapan Penelitian	49
3.3	Kerangka Konsep Penelitian.....	50
3.4	Hipotesis Penelitian.....	51
3.5	Definisi Operasional Variabel	57
3.6	Desain Sampling	59
3.6.1	Populasi Penelitian.....	59
3.6.2	Sampel Penelitian.....	59
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	61
3.7.1	Studi literatur.....	61
3.7.2	Observasi.....	61
3.7.3	Wawancara	62
3.7.4	Kuesioner	62
3.8	Instrumen Penelitian.....	62
3.9	Uji Coba Instrumen Penelitian.....	68
3.9.1	Uji Ahli.....	68
3.9.2	Uji Validitas.....	69
3.9.3	Uji Reliabilitas	70
3.10	Analisis Statistik Deskriptif	71

3.11	Uji Asumsi Klasik	73
3.11.1	Uji Normalitas	74
3.11.2	Uji Multikolinearitas	74
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas	75
3.11.4	Uji Linearitas	76
3.12	Regresi Linear Berganda	76
3.13	Uji Hipotesis	77
3.13.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
3.13.2	Uji Simultan (Uji F)	78
3.13.3	Uji Parsial (Uji t)	78
3.14	Penyusunan Rekomendasi	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		81
4.1	Hasil Penelitian	81
4.1.1	Pengujian Instrumen	81
4.1.2	Pengujian Statistik Deskriptif	85
4.1.3	Pengujian Asumsi Klasik	99
4.1.4	Regresi Linear Berganda	103
4.1.5	Pengujian Hipotesis	107
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	112
4.2.1	Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna	113
4.2.2	Hasil Pengaruh Kepuasan Pengguna	114
4.3	Rekomendasi Evaluasi Aplikasi M-Paspor	134
4.3.1	Analisis Strategi SWOT	134
4.3.2	Analisis Rekomendasi Variabel EUCS dan <i>PIECES Framework</i>	148

BAB V PENUTUP.....	162
5.1 Simpulan	162
5.2 Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA.....	166
LAMPIRAN.....	175



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2 Instrumen Tiap Variabel EUCS	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel EUCS	58
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel PIECES	58
Tabel 3.3 Definisi Operasional Kepuasan Pengguna	59
Tabel 3.4 Pertanyaan Pengantar	63
Tabel 3.5 Kuesioner Penelitian	64
Tabel 3.6 Penilaian Skala Likert	66
Tabel 3.7 Tabulasi Silang Uji Gregory.....	68
Tabel 3.8 Kriteria Validitas Isi Uji Gregory	69
Tabel 3.9 Tolak Ukur Tingkat Reliabilitas	71
Tabel 3.10 Ukuran Tingkat Kepuasan Pengguna	72
Tabel 3.11 Rentang Nilai Deskriptif	73
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Isi	82
Tabel 4.2 Tabulasi Silang Uji Validitas Isi	82
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen	83
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor	86
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Content</i>	87
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Accuracy</i>	88
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Format</i>	89
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Ease Of Use</i>	90
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Timeliness</i>	91

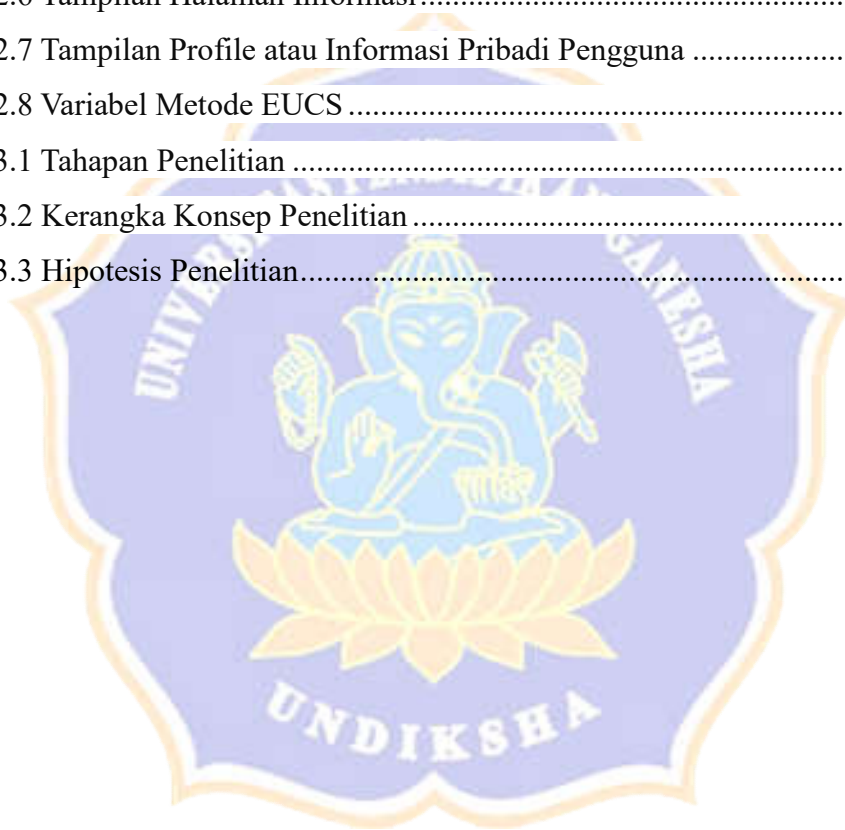
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Performance</i>	92
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Information and Data</i>	93
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Economic</i>	94
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Control and Security</i>	95
Tabel 4.15 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Efficiency</i>	96
Tabel 4.16 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>Service</i>	97
Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Variabel <i>User Satisfaction</i>	98
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	100
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas	103
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	104
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi.....	108
Tabel 4.24 Hasil Uji Simultan F.....	109
Tabel 4.25 Hasil Uji t	110
Tabel 4.26 Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	113
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis	114
Tabel 4.28 Analisis Strengths Aplikasi M-Paspor.....	135
Tabel 4.29 Analisis Weaknesses Aplikasi M-Paspor.....	136
Tabel 4.30 Analisis <i>Opportunities</i> Aplikasi M-Paspor	137
Tabel 4.31 Analisis <i>Threats</i> Aplikasi M-Paspor.....	137
Tabel 4.32 Perhitungan Variabel <i>Content</i> (Isi)	148
Tabel 4.33 Perhitungan Variabel <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	149

Tabel 4.34 Perhitungan Variabel <i>Format</i> (Format)	150
Tabel 4.35 Perhitungan Variabel <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Menggunakan Sistem).....	152
Tabel 4.36 Perhitungan Variabel <i>Timeliness</i> (Waktu)	153
Tabel 4.37 Perhitungan Variabel <i>Performance</i> (Kinerja).....	154
Tabel 4.38 Perhitungan Variabel <i>Information and Data</i> (Informasi dan Data).....	156
Tabel 4.39 Perhitungan Variabel <i>Economic</i> (Ekonomi)	157
Tabel 4.40 Perhitungan Variabel <i>Control and Security</i> (Kontrol dan Keamanan) ...	158
Tabel 4.41 Perhitungan Variabel <i>Efficiency</i> (Efisiensi).....	159
Tabel 4.42 Perhitungan Variabel <i>Service</i> (Pelayanan)	160



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Maskot Si Raja Melasti Khas Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.....	28
Gambar 2.2 Tampilan Log In	30
Gambar 2.3 Tampilan Beranda dan Pengajuan Permohonan.....	31
Gambar 2.4 Tampilan Beranda Daftar Notifikasi	32
Gambar 2.5 Tampilan Halaman Riwayat Permohonan	33
Gambar 2.6 Tampilan Halaman Informasi	34
Gambar 2.7 Tampilan Profile atau Informasi Pribadi Pengguna	35
Gambar 2.8 Variabel Metode EUCS	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	50
Gambar 3.2 Kerangka Konsep Penelitian	51
Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. <i>Rating</i> Pengguna Aplikasi M-Paspor Pada <i>Google Play Store</i>	175
Lampiran 02. <i>Rating</i> Pengguna Aplikasi M-Paspor Pada <i>App Store</i>	175
Lampiran 03. Ulasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Pada <i>Google Play Store</i> Dan <i>App Store</i>	176
Lampiran 04. Wawancara Dengan Pak I Gede Artha.....	176
Lampiran 05. Transkrip Wawancara Dengan Pak Gede Artha.....	177
Lampiran 06. Transkrip Wawancara Dengan Pengguna Aplikasi M-Paspor	179
Lampiran 07. Data Populasi Pemohon Paspor.....	180
Lampiran 08. Data Pekerja Migran Indonesia Menurut Pendidikan.....	180
Lampiran 09. Data Pekerja Migran Indonesia Menurut Kabupaten	180
Lampiran 10. Pencarian Data Ke Badan Pusat Statistik Bali.....	181
Lampiran 11. Hasil Uji Gregory Ahli I	182
Lampiran 12. Hasil Uji Gregory Ahli II.....	188
Lampiran 13. Hasil Revisi Uji Gregory Ahli I.....	195
Lampiran 14. Hasil Revisi Uji Gregory Ahli II	201
Lampiran 15. Kuesioner Penelitian.....	207
Lampiran 16. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	210
Lampiran 17. Tabulasi Data Sampel Instrumen.....	213
Lampiran 18. Hasil Uji Validitas.....	214
Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas	218
Lampiran 20. Tabulasi Data Sampel Penelitian	219
Lampiran 21. Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif	221
Lampiran 22. Hasil Uji Normalitas	228
Lampiran 23. Hasil Uji Multikolinearitas	228
Lampiran 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	229
Lampiran 25. Hasil Uji Linearitas.....	229
Lampiran 26. Hasil Uji Hipotesis	232