

BAB VI

PENUTUP

1.1.Kesimpulan

Temuan menunjukkan bahwa: Pertama, kualitas pelayanan pada aplikasi M-Paspor diukur menggunakan lima indikator berdasarkan teori Zeithaml, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy*. Berdasarkan analisis Tingkat Capaian Responden (TCR), variabel ini memperoleh skor akumulatif sebesar 80%, yang menempatkan kualitas layanan pada kategori 'Baik'. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi M-Paspor secara substansial mampu mengakomodasi ekspektasi publik. Kendati demikian, efektivitas layanan masih terhambat oleh defisit pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, yang secara empiris berkorelasi dengan gangguan teknis sistem yang belum stabil serta belum tersedianya saluran pengaduan internal yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pengguna.

Kedua, variabel Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini juga diukur menggunakan indikator dari Zeithaml yang terdiri dari *Service Quality*, *Product Quality*, dan *Price*. Hasil pengujian TCR menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat dengan persentase 81,1% dengan kategori “Baik”. Temuan ini menggambarkan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari layanan digital ini, terutama dari sisi kejelasan layanan dan kesesuaian biaya yang ditetapkan. Meskipun kualitas produk aplikasi masih berada pada kategori cukup baik, sebagian besar

pengguna tetap menilai bahwa aplikasi membantu mereka mengakses layanan secara lebih efisien.

Ketiga, hasil uji statistik inferensial melalui teknik korelasi Kendall's Tau melalui SPSS Versi 30 memperoleh nilai koefisien korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,623, yang lebih tinggi dari nilai r tabel 0,1654. Nilai signifikansi sebesar $<0,001$, sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat signifikan. Koefisien sebesar 0,623 berada pada kategori hubungan kuat dan memiliki arah hubungan positif, sehingga peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi M-Paspor diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat, dan sebaliknya. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) mengindikasikan kualitas pelayanan sebesar 67,2% memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Sementara itu, sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dieksplorasi dalam penelitian ini, yang menunjukkan adanya ruang bagi faktor eksternal lainnya dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Temuan ini memperkuat teori Zeithaml yang mengemukakan bahwa kualitas layanan sebagai salah satu determinan utama kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis aplikasi, tetapi juga oleh bagaimana instansi publik mendukung pengguna melalui pendampingan, informasi yang jelas, serta saluran pengaduan yang mudah diakses. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan digital tidak dapat dilakukan secara terpisah, tetapi memerlukan

perbaikan sistem, prosedur komunikasi, pengalaman pengguna, dan faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan.

1.2.Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat dirumuskan:

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan dapat meningkatkan pendampingan bagi pengguna aplikasi M-Paspor, terutama bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan atau kendala teknis saat mengakses aplikasi. Pendampingan ini dapat disertai edukasi publik mengenai alur penggunaan aplikasi, cara mengunggah dokumen, serta mekanisme pembayaran online, mengingat sebagian pengguna masih mengalami kebingungan pada tahap tersebut. Edukasi dapat dilakukan melalui media sosial, website resmi, poster di ruang pelayanan, maupun kegiatan sosialisasi yang sudah berjalan sehingga masyarakat dapat memahami alur dan proses dengan lebih jelas
2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga perlu memperkuat penyampaian informasi mengenai layanan pengaduan melalui WhatsApp, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pengaduan belum tersedia dalam aplikasi M-Paspor. Informasi mengenai kanal pengaduan ini perlu disampaikan secara lebih aktif dan konsisten agar masyarakat mengetahui saluran resmi untuk menyampaikan kendala. Selain itu, optimalisasi layanan pengaduan juga diperlukan dengan memastikan respons yang cepat, alur pengaduan yang jelas, serta tindak lanjut yang sesuai terhadap setiap laporan yang diterima.

3. Direktorat Jenderal Imigrasi disarankan untuk mengevaluasi teknis secara berkala terhadap stabilitas aplikasi M-Paspor, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa responden masih mengalami error pada beberapa tahapan penggunaan. Pembaruan sistem, peningkatan kapasitas server, serta perbaikan pada fitur yang sering menimbulkan gangguan perlu diprioritaskan agar kualitas layanan digital dapat berjalan lebih optimal dan konsisten.
4. Direktorat Jenderal Imigrasi perlu mempertimbangkan pengembangan kanal pengaduan langsung di dalam aplikasi M-Paspor. Kehadiran fitur ini memungkinkan pengguna menyampaikan kendala secara cepat dan terdokumentasi tanpa bergantung pada platform lain. Selain itu, kanal pengaduan internal akan memudahkan Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memetakan jenis keluhan, melakukan monitoring, serta mengevaluasi aspek teknis aplikasi secara lebih akurat. Fitur ini juga dapat mengurangi kebutuhan pengguna untuk mendatangi kantor ketika mengalami masalah dalam penggunaan aplikasi.
5. Variabel Kualitas Pelayanan (X) melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh sebesar 67,2% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Adapun 32,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh sebab itu, penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga hasil yang diperoleh bisa memberikan gambaran yang lebih jelas dan lengkap.