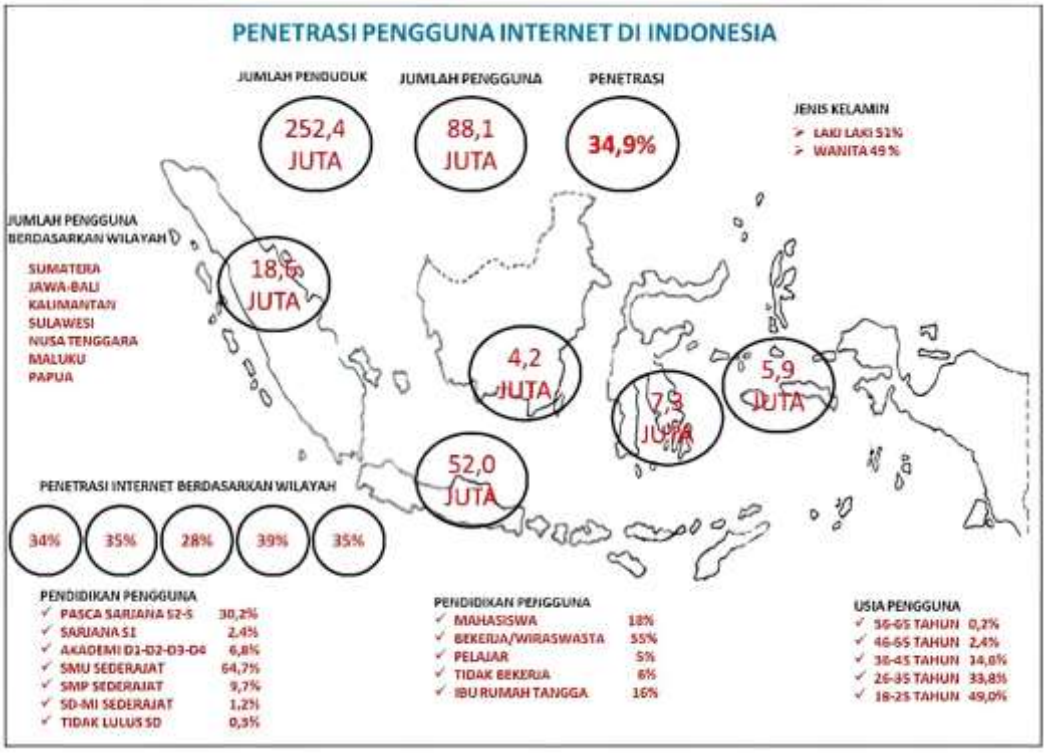
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transformasi digital dalam sektor publik telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi berbagai sistem berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Digitalisasi layanan publik tidak hanya berfokus pada efisiensi operasional, tetapi juga pada peningkatan pengalaman pengguna melalui sistem yang andal, informasi yang akurat, serta kemudahan akses layanan (Rashid & Rasheed, 2024). Dalam konteks ini, aplikasi layanan berbasis digital menjadi instrumen penting dalam membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan implementasi sistem digital adalah tingkat kepuasan pengguna, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), serta kemudahan layanan (*service convenience*). Selain itu, dalam era digital yang semakin kompleks, kepercayaan pengguna terhadap sistem (*digital trust*) menjadi faktor krusial yang dapat memperkuat atau bahkan melemahkan hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan digital menjadi sangat penting, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis aplikasi.

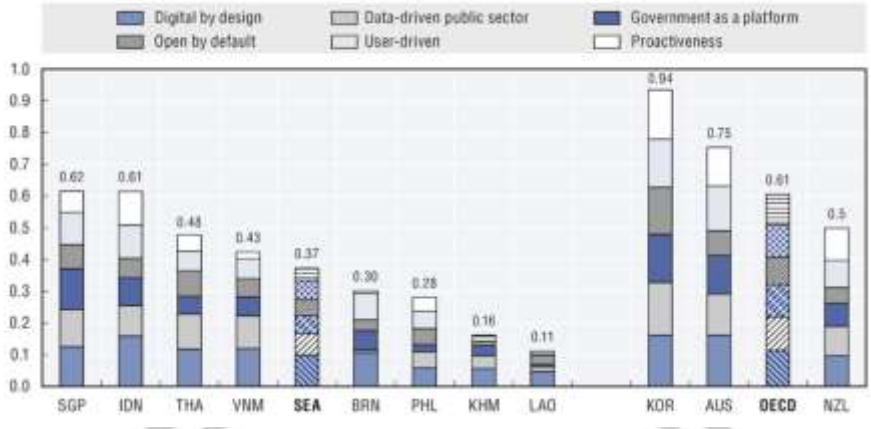
Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai inovasi digital telah diimplementasikan oleh pemerintah, masih terdapat tantangan dalam memastikan kualitas layanan yang optimal. Banyak pengguna layanan digital publik yang mengeluhkan sistem yang lambat, error, atau tidak responsif, yang secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas sistem (*system quality*). Selain itu, informasi yang disediakan dalam aplikasi seringkali tidak lengkap, tidak akurat, atau sulit dipahami, sehingga menimbulkan kebingungan bagi pengguna (Saptono et al., 2023). Di sisi lain, aspek kemudahan layanan (*service convenience*) juga menjadi perhatian utama, di mana proses yang berbelit dan tidak *user-friendly* dapat menurunkan tingkat kenyamanan pengguna. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya tingkat kepercayaan digital masyarakat terhadap sistem layanan publik (*digital trust*), terutama terkait keamanan data dan transparansi proses (Yoo et al., 2023). Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara harapan pengguna terhadap layanan digital pemerintah dengan realitas layanan yang mereka rasakan selama proses penggunaan sistem. Pengguna pada dasarnya mengharapkan layanan digital yang cepat, mudah diakses, aman, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala teknis maupun administratif yang menghambat kenyamanan penggunaan layanan. Kondisi ini menyebabkan pengalaman pengguna menjadi kurang optimal sehingga memunculkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan digital yang disediakan oleh pemerintah. Apabila permasalahan tersebut tidak segera diperbaiki secara berkelanjutan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah dapat terus menurun dan berpotensi melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap transformasi pelayanan publik berbasis teknologi.



Sumber: Direktorat Jenderal Potensi Pertahanan Kemhan RI

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2025

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa penetrasi pengguna internet di Indonesia tahun 2025 telah mencapai 34,9% dari total populasi sebanyak 252,4 juta jiwa, dengan jumlah pengguna sebesar 88,1 juta orang, yang mencerminkan perkembangan signifikan dalam adopsi teknologi digital di masyarakat. Distribusi pengguna internet berdasarkan wilayah menunjukkan konsentrasi tertinggi berada di Jawa-Bali dengan 52,0 juta pengguna, diikuti Sumatera sebesar 18,6 juta, Sulawesi 7,3 juta, Kalimantan 4,2 juta, serta wilayah Indonesia Timur seperti Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua sebesar 5,9 juta, yang mengindikasikan adanya ketimpangan akses digital antar wilayah. Dari sisi demografi, pengguna internet didominasi oleh kelompok usia muda, khususnya usia 18–25 tahun sebesar 49,0% dan 26–35 tahun sebesar 33,8%, yang menunjukkan bahwa generasi produktif merupakan pengguna utama teknologi digital. Selain itu, dari aspek pendidikan, mayoritas pengguna berasal dari lulusan SMA sederajat sebesar 64,7%, serta dari sisi pekerjaan didominasi oleh mahasiswa (18%) dan ibu rumah tangga (16%), yang menggambarkan luasnya penetrasi internet di berbagai lapisan masyarakat. Meskipun demikian, tingkat penetrasi yang belum merata antar wilayah dan kelompok sosial menunjukkan masih adanya kesenjangan digital yang perlu diperhatikan, sehingga peningkatan infrastruktur dan kualitas layanan digital menjadi sangat penting dalam mendukung transformasi layanan publik berbasis teknologi di Indonesia.



Sumber: OECD (2024), Survei OECD tentang Pemerintahan Digital di Asia Tenggara.

Gambar 1.2 Skor Indeks Pemerintahan Digital Berdasarkan Negara: Negara-Negara Asia Tenggara (2023) dan Negara-Negara OECD (2022)

Berdasarkan Gambar 1.2, skor *Digital Government Index* (DGI) menunjukkan adanya perbedaan tingkat perkembangan pemerintahan digital antarnegara di Asia Tenggara. Singapura memperoleh skor tertinggi sebesar 0,62, diikuti Indonesia sebesar 0,61, Thailand sebesar 0,48, Vietnam sebesar 0,43, Brunei Darussalam sebesar 0,30, Filipina sebesar 0,28, Kamboja sebesar 0,16, dan Laos sebesar 0,11. Meskipun Indonesia menempati posisi kedua di Asia Tenggara dan memiliki skor yang setara dengan rata-rata OECD sebesar 0,61, capaian tersebut masih berada di bawah Korea Selatan sebesar 0,94 dan Australia sebesar 0,75. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam berbagai aspek, termasuk kualitas sistem, orientasi pengguna, dan keandalan pelayanan digital. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, perkembangan infrastruktur dan sistem pelayanan digital belum tentu secara otomatis menghasilkan kepuasan pengguna karena keberhasilan layanan juga berkaitan dengan persepsi keamanan, kredibilitas, dan kepercayaan terhadap sistem.

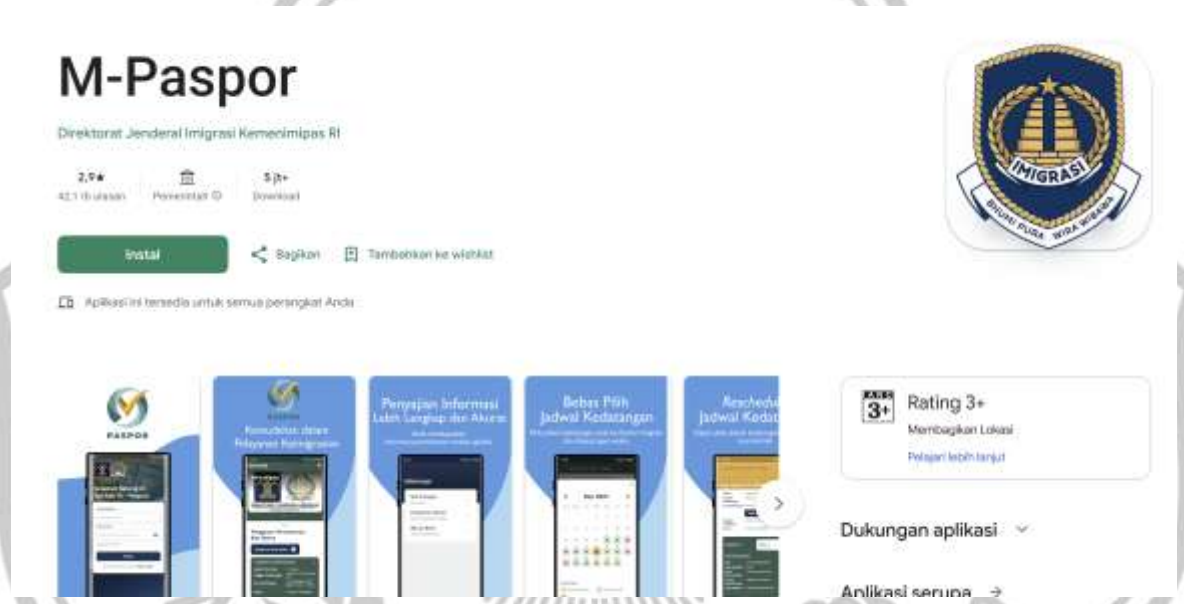
Tabel 1.1 Permasalahan Keamanan Digital yang Dialami Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2025

No.	Jenis Permasalahan Keamanan Digital	Persentase (%)
1	Penipuan *online*	22,12
2	Pencurian data pribadi, peretasan, atau *phishing*	14,36
3	Perangkat terinfeksi virus	10,89
4	Kesulitan mengakses akun aplikasi tertentu	6,54
5	Permasalahan keamanan digital lainnya	4,61

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, permasalahan keamanan digital masih menjadi tantangan dalam penggunaan layanan berbasis teknologi di Indonesia. Penipuan *online* merupakan permasalahan dengan persentase tertinggi sebesar 22,12%, diikuti pencurian data pribadi, peretasan, atau *phishing* sebesar 14,36%, perangkat terinfeksi virus sebesar 10,89%, kesulitan

mengakses akun aplikasi tertentu sebesar 6,54%, serta permasalahan keamanan lainnya sebesar 4,61%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna internet masih menghadapi berbagai risiko yang berpotensi memengaruhi persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap layanan digital. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya aplikasi M-Paspor, keamanan dan keandalan sistem menjadi aspek penting karena pengguna diwajibkan memasukkan informasi pribadi dalam proses pengajuan paspor. Oleh karena itu, peningkatan *System Quality* tidak hanya perlu diarahkan pada stabilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga pada pembentukan *Digital Trust* sebagai faktor yang diduga berperan dalam meningkatkan *User Satisfaction*. Fenomena ini memperkuat pentingnya pengujian peran mediasi *Digital Trust* dalam menjelaskan hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2026)

Gambar 1.3 Aplikasi M-Paspor

Gambar 1.3 menunjukkan tampilan aplikasi M-Paspor yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenimipas RI sebagai bentuk transformasi layanan publik berbasis digital dalam bidang keimigrasian. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pengajuan paspor secara online tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi pada tahap awal pelayanan. Melalui aplikasi M-Paspor, pengguna dapat memperoleh berbagai kemudahan seperti pendaftaran permohonan paspor, pengunggahan dokumen persyaratan, pemilihan jadwal kedatangan, hingga akses informasi layanan keimigrasian secara lebih praktis dan fleksibel. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fitur penyajian informasi yang lebih lengkap dan terintegrasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik. Kehadiran aplikasi M-Paspor menunjukkan komitmen pemerintah dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik yang lebih modern, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, implementasi aplikasi M-Paspor menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan keimigrasian berbasis teknologi digital di Indonesia.



Sumber: *Google Play Store* (2026)

Gambar 1.4 Diagram Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi M-Paspor

Berdasarkan Gambar 1.4 terlihat bahwa aplikasi M-Paspor pada Google Play Store memperoleh rating sebesar 3,0 dari total sekitar 41,9 ribu ulasan pengguna, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi masih tergolong sedang dan belum optimal. Distribusi rating memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan penilaian bintang lima dan bintang satu, yang mengindikasikan adanya perbedaan pengalaman penggunaan yang cukup signifikan di antara pengguna aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa puas terhadap kemudahan layanan digital yang diberikan, seperti proses pendaftaran paspor secara online dan fleksibilitas pemilihan jadwal layanan, namun sebagian lainnya masih mengalami berbagai kendala teknis maupun administratif. Rendahnya rating aplikasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kualitas sistem (*system quality*) yang belum stabil, error saat login atau pendaftaran, kualitas informasi (*information quality*) yang dianggap kurang jelas, serta kemudahan layanan (*service convenience*) yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Selain itu, banyaknya ulasan negatif juga menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan digital (*digital trust*) pengguna terhadap aplikasi masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait keandalan sistem dan kenyamanan penggunaan layanan. Dengan demikian, data rating dan ulasan pada Google Play Store tersebut menjadi indikator penting bahwa peningkatan kualitas layanan digital M-Paspor masih sangat diperlukan guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Permasalahan tersebut juga terlihat pada implementasi layanan digital di Kantor Imigrasi Jember, khususnya melalui aplikasi M-Paspor. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pembuatan paspor secara online, masih terdapat berbagai keluhan dari pengguna terkait kualitas sistem (*system quality*) yang belum optimal, seperti *error* saat pendaftaran, kesulitan akses, serta keterbatasan kapasitas server. Selain itu, informasi yang disajikan dalam aplikasi (*information quality*) seringkali dianggap kurang jelas dan kurang informatif, sehingga pengguna harus mencari informasi tambahan melalui sumber lain. Dari sisi kemudahan layanan (*service convenience*), beberapa pengguna juga mengeluhkan proses yang masih dianggap rumit dan tidak sepenuhnya *user-friendly*. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor (*digital trust*), yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jember.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pengguna membandingkan antara harapan awal dengan kinerja aktual dari suatu sistem atau layanan yang digunakan. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi M-Paspor, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi

kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan, baik dari aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, maupun kualitas informasi yang diberikan. Menurut (Ayinaddis et al., 2023), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sistem informasi yang dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Digital trust merupakan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem digital dalam hal keamanan, keandalan, serta integritas layanan yang diberikan. Kepercayaan ini terbentuk melalui persepsi pengguna terhadap kemampuan sistem dalam melindungi data pribadi, memberikan informasi yang akurat, serta menjalankan proses layanan secara transparan dan konsisten. Menurut (Li & Zhu, 2022), *digital trust* menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan sistem berbasis teknologi, karena pengguna cenderung hanya akan merasa puas dan terus menggunakan layanan apabila mereka memiliki kepercayaan terhadap sistem tersebut. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, *digital trust* berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna.

System quality merupakan karakteristik teknis dari suatu sistem informasi yang mencerminkan kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, serta responsivitas sistem dalam mendukung aktivitas pengguna. Kualitas sistem mencakup aspek seperti kecepatan akses, stabilitas sistem, kemudahan navigasi, serta kemampuan sistem dalam meminimalkan kesalahan (*error*). Menurut (Li & Zhu, 2022), *system quality* merupakan salah satu dimensi utama dalam model keberhasilan sistem informasi yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, kualitas sistem yang baik akan memberikan pengalaman penggunaan yang lancar dan efisien, sehingga dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan.

Information quality merupakan tingkat kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, yang mencakup aspek akurasi, relevansi, kelengkapan, dan kejelasan informasi yang disajikan kepada pengguna. Informasi yang berkualitas tinggi harus mampu memberikan pemahaman yang tepat dan membantu pengguna dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan proses layanan dengan mudah. Menurut (M. Al-Okaily et al., 2023), *information quality* sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna karena informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpercayaan terhadap sistem. Dalam aplikasi M-Paspor, kualitas informasi sangat penting untuk memastikan pengguna memahami prosedur, persyaratan, dan alur layanan secara jelas.

Service convenience merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan, baik dari segi waktu, usaha, maupun proses yang harus dilalui. Kemudahan layanan mencakup aspek seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, fleksibilitas waktu, serta kesederhanaan prosedur yang ditawarkan oleh sistem. Menurut (Alik Alpian, 2023), *service convenience* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena semakin mudah suatu layanan digunakan, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pengguna. Dalam konteks aplikasi M-Paspor,

service convenience tercermin dari kemudahan dalam melakukan pendaftaran, memilih jadwal, serta menyelesaikan proses administrasi secara online tanpa hambatan yang berarti.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kemudahan layanan (*service convenience*) terhadap kepuasan pengguna dengan hasil yang beragam. Penelitian oleh (Alik Alpian, 2023) menunjukkan bahwa *system quality* dan *information quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam sistem informasi. Hal ini sejalan dengan temuan oleh (Sun & Pan, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang akurat dan relevan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Namun demikian, penelitian lain seperti yang dilakukan oleh (Riatun & Elissa Dwi Lestari, 2022) menemukan bahwa pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna tidak selalu signifikan, terutama jika pengguna memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap sistem. Sementara itu, penelitian mengenai *service convenience* oleh (Stifanie, 2024) menunjukkan bahwa kemudahan layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, namun studi lain menunjukkan bahwa faktor ini dapat menjadi kurang signifikan apabila tidak didukung oleh kepercayaan pengguna terhadap sistem digital (*digital trust*). Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya inkonsistensi temuan yang perlu diteliti lebih lanjut, khususnya dengan mempertimbangkan peran variabel mediasi seperti *digital trust*.

Berdasarkan fenomena empiris dan kajian penelitian terdahulu, terdapat beberapa *research gap* yang mendasari penelitian ini. Dari aspek *phenomenon gap*, perkembangan transformasi digital pemerintahan belum sepenuhnya menjamin terciptanya kepuasan pengguna layanan publik berbasis aplikasi. Data OECD (2024) menunjukkan bahwa Indonesia memperoleh skor *Digital Government Index* sebesar 0,61, sedangkan APJII (2025) mencatat permasalahan keamanan digital berupa penipuan *online* sebesar 22,12% serta pencurian data pribadi, peretasan, atau *phishing* sebesar 14,36%, yang mengindikasikan pentingnya keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan layanan digital. Dari aspek *empirical gap*, masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Convenience* terhadap *User Satisfaction*, khususnya temuan bahwa kualitas sistem tidak selalu memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari aspek *theoretical gap*, hubungan kualitas sistem dan kepuasan pengguna masih memerlukan penjelasan melalui mekanisme psikologis berupa *Digital Trust*, mengingat kualitas teknis sistem yang baik belum tentu secara langsung membentuk kepuasan tanpa adanya kepercayaan terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas layanan. Dari aspek *contextual gap*, kajian mengenai hubungan kualitas layanan digital, kepercayaan, dan kepuasan pengguna masih banyak dilakukan pada sektor *e-commerce*, perbankan digital, dan *marketplace*, sedangkan penelitian dalam konteks pelayanan keimigrasian digital masih memerlukan pengembangan. Berdasarkan kesenjangan tersebut, kebaruan penelitian (*novelty*) ini terletak pada pengujian model integratif yang menempatkan *Digital Trust* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Convenience* terhadap *User Satisfaction*, dengan penekanan pada kemungkinan bahwa kualitas sistem tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi terlebih dahulu membentuk kepercayaan digital yang kemudian berkontribusi terhadap kepuasan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan digital, inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, serta pentingnya peran *digital trust* dalam meningkatkan kepuasan pengguna, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah "Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Convenience* terhadap Kepuasan Pengguna M-Paspor melalui *Digital Trust* sebagai Variabel Mediasi di Kantor Imigrasi Jember". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model kepuasan pengguna layanan digital, serta kontribusi praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditentukan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *system quality* (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
2. Apakah *information quality* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
3. Apakah *service convenience* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
4. Apakah *system quality* (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *digital trust* (Z) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
5. Apakah *information quality* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *digital trust* (Z) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
6. Apakah *service convenience* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *digital trust* (Z) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
7. Apakah *digital trust* (Z) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
8. Apakah *system quality* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) melalui *digital trust* (Z) sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
9. Apakah *information quality* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) melalui *digital trust* (Z) sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?
10. Apakah *service convenience* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) melalui *digital trust* (Z) sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *system quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh *information quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh *service convenience* (X3) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
4. Untuk menganalisis pengaruh *system quality* (X1) terhadap *digital trust* (Z) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
5. Untuk menganalisis pengaruh *information quality* (X2) terhadap *digital trust* (Z) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
6. Untuk menganalisis pengaruh *service convenience* (X3) terhadap *digital trust* (Z) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
7. Untuk menganalisis pengaruh *digital trust* (Z) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
8. Untuk menganalisis peran *digital trust* (Z) dalam memediasi pengaruh *system quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
9. Untuk menganalisis peran *digital trust* (Z) dalam memediasi pengaruh *information quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.
10. Untuk menganalisis peran *digital trust* (Z) dalam memediasi pengaruh *service convenience* (X3) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian teoritis di bidang sistem informasi dan manajemen pelayanan publik berbasis digital, khususnya yang berkaitan dengan perilaku pengguna layanan pemerintah di era transformasi digital. Secara khusus, penelitian ini memperluas pemahaman konseptual mengenai hubungan antara *system quality*, *information quality*, dan *service convenience* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menempatkan *digital trust* sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme pengaruh antarvariabel tersebut. Integrasi model ini memberikan pengayaan terhadap teori keberhasilan sistem informasi (*Information System Success Model*) dengan menekankan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kualitas sistem dan layanan digital, tetapi juga melalui kepercayaan pengguna sebagai faktor psikologis yang menjembatani hubungan tersebut. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung (mediasi)

antarvariabel dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperjelas hubungan kausalitas dalam model kepuasan pengguna berbasis *digital trust* serta dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam konteks layanan publik digital seperti aplikasi M-Paspor yang terus berkembang di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Kantor Imigrasi

   Penelitian ini memberikan panduan praktis bagi manajemen Kantor Imigrasi Jember dalam memahami pentingnya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kemudahan layanan (*service convenience*) sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi M-Paspor. Temuan mengenai peran mediasi *digital trust* membantu pihak manajemen memahami bahwa kepuasan pengguna tidak hanya terbentuk dari aspek teknis sistem, tetapi juga dari tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan transparansi layanan digital. Dengan demikian, instansi dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif, seperti peningkatan stabilitas sistem, pengembangan fitur aplikasi yang lebih *user-friendly*, serta peningkatan kualitas informasi dan komunikasi layanan guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal.
2. Bagi Praktisi Pelayanan Publik

   Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan bagi praktisi pelayanan publik dalam merancang strategi pelayanan digital yang lebih berorientasi pada masyarakat. Pemahaman mengenai hubungan antara *system quality*, *information quality*, dan *service convenience* terhadap kepuasan pengguna melalui *digital trust* memberikan wawasan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi. Hal ini memungkinkan praktisi untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan mudah diakses, sehingga mampu menciptakan kepercayaan serta kepuasan pengguna secara berkelanjutan di tengah tuntutan digitalisasi layanan publik yang semakin tinggi.
3. Bagi Pemerintah dan Pengambil Kebijakan

   Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah dan pemangku kebijakan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital, khususnya pada sektor keimigrasian. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *digital trust*, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat dalam mendorong transformasi digital layanan publik, peningkatan kualitas sistem informasi, serta penguatan keamanan dan perlindungan data pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendukung pengembangan kebijakan yang bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah, memperluas adopsi layanan digital seperti M-Paspor, serta menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berkelanjutan.