

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Penggunaan Sistem Inaportnet terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital terintegrasi mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu kapal, serta meningkatkan efektivitas administrasi kepelabuhanan.
2. Kualitas sumber daya manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Atapupu. SDM yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan pemahaman prosedural yang baik mampu menjalankan pelayanan secara lebih cepat dan tepat, sehingga mendukung peningkatan efisiensi waktu pelayanan.
3. Kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara penggunaan Sistem Inaportnet dan efisiensi waktu pelayanan kapal. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi waktu pelayanan lebih dipengaruhi oleh aspek teknis dan fungsional sistem dibandingkan oleh persepsi kepuasan pengguna.
4. Kepuasan pengguna juga tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas SDM dan efisiensi waktu pelayanan kapal. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja SDM berdampak langsung terhadap efisiensi pelayanan tanpa melalui perantara kepuasan pengguna.

5.2 Saran

1. Bagi pengelola Pelabuhan Atapupu, disarankan untuk terus mengoptimalkan penggunaan Sistem Inaportnet melalui peningkatan infrastruktur teknologi, stabilitas sistem, serta integrasi data antar instansi terkait agar efisiensi waktu pelayanan kapal dapat semakin ditingkatkan.
2. Peningkatan kualitas SDM perlu menjadi prioritas melalui pelatihan teknis dan administratif yang berkelanjutan, khususnya terkait pengoperasian

sistem digital dan pemahaman prosedur kepelabuhanan, guna mendukung pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

3. Meskipun kepuasan pengguna tidak berperan sebagai variabel mediasi, perhatian terhadap kepuasan pengguna tetap penting. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap pengalaman pengguna guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas sistem, dukungan manajemen, budaya organisasi, atau faktor regulasi yang berpotensi memengaruhi efisiensi waktu pelayanan kapal, serta memperluas lokasi penelitian agar hasilnya lebih generalizable.