

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penerapan pelayanan publik dengan penggunaan aplikasi memiliki kelebihan dan kekurangan yang mana pada hakikatnya setiap produk yang dihasilkan tidak berjalan dengan sempurna. Berdasarkan dari hasil pembahasan dan wawancara pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebagai bentuk dalam memberikan pelayanan paspor secara *online* kepada masyarakat.

Adapun dari segi efektivitas, penulis meninjau dari beberapa parameter sebagai standar penilaian diantaranya asas-asas pelayanan publik, kemudian parameter lain dari seberapa mampu sistem ini menanggulangi permasalahan publik, dan juga dari segi prasyarat, tenggang waktu, dan biaya **telah efektif** dalam menangani problematika yang dialami masyarakat maupun pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dalam proses pelayanan dengan sistem yang diterapkan sebelumnya. Sedangkan dari segi efisiensi dapat menghemat waktu dengan adanya keterbukaan terhadap penjadwalan serta waktu penyelesaian pembuatan paspor.

Dengan adanya aplikasi M-Paspor dapat meminimalisir antrean panjang, mengurangi birokrasi dimana pemohon tidak perlu untuk mengisi perdim (formulir), dapat mengurangi adanya bantuan dari orang-orang yang sengaja

untuk mengambil keuntungan sendiri (percaloan), proses pembuatan paspor menjadi lebih mudah, prosedur pelayanan dari aplikasi M-Paspor yang sederhana serta dapat dipahami oleh masyarakat. Namun, dalam penerbitan paspor *online* tetap dibutuhkan prinsip keabsahan maka dari itu sistem dari aplikasi M-Paspor tetap membutuhkan verifikasi dokumen asli walaupun telah dilakukan pengambilan gambar dokumen persyaratan secara mandiri. Hal tersebut dilakukan guna meminimalisir adanya pemalsuan data dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab.

Dari hasil diagram batang Indeks Kepuasan Masyarakat pada pembahasan sebelumnya dapat dilihat bahwasannya pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat pada bulan Maret 99,30% atau masuk pada kategori Sangat Baik. Dengan demikian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat dikatakan telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

Sebagai saran yang dapat penulis kemukakan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya dilakukan secara rutin pemeriksaan sistem antrean sebagai bentuk antisipasi kesalahan dari sistem, contohnya kendala jaringan *wi-fi*.
2. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang lebih giat lagi untuk melakukan sosialisasi serta tata cara penggunaan mengenai telah hadirnya

aplikasi M-Paspor kepada masyarakat yang dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan permohonan paspor.

3. Sebagai evaluasi serta peningkatan pelayanan paspor bagi pihak Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang diharapkan pemohon untuk aktif dalam memberikan kritik dan saran. Sehingga pihak keimigrasian mengetahui permasalahan serta keluhan dari para pemohon.
4. Kinerja unsur pelayanan yang sudah mendapatkan penilaian Sangat Baik untuk terus dipertahankan serta diupayakan untuk ditingkatkan.

