

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan analisis mengenai sosialisasi Aplikasi M-Paspor yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Pemohon pembuatan paspor harus mengikuti persyaratan, ketentuan dan melakukan pembayaran berdasarkan jenis permohonan yang diinginkan.
2. Pembuatan paspor saat ini sudah memanfaatkan teknologi informasi, yaitu dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor yang sederhana, informatif, dan memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor.
3. Strategi sosialisasi Aplikasi M-Paspor sudah dirancang dengan menentukan target sosialisasi, pola komunikasi, serta metode penyaluran sosialisasi agar sosialisasi lebih terarah.
4. Sosialisasi Aplikasi M-Paspor dilakukan dengan memanfaatkan media sosial milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan dengan media luar imigrasi. Sosialisasi lainnya yaitu dengan komunikasi secara langsung yang memanfaatkan program Imigrasi Masuk Nagari, Dinas Luar, dan menjelaskan langsung kepada pemohon yang datang ke kantor imigrasi.
5. Pelaksanaan strategi yang sudah dirancang tidak dijalankan dengan sepenuhnya. Terlihat kurangnya pemanfaatan media sosial dan website

milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dengan baik dan efektif, serta tidak menjalankan salah satu strategi sosialisasi yang sudah dirancang.

6. Setelah mendaftar pada M-Paspor, pelayanan yang didapat berupa tindak lanjut pembuatan paspor seperti foto, wawancara dan sidik jari. Bagi pemohon yang belum mengetahui adanya Aplikasi M-Paspor akan diberikan pelayanan berupa pengenalan serta bantuan dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor.
7. Adanya kesenjangan dalam pemberian pelayanan kepada pemohon paspor yang berbeda, sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan motto imigrasi yaitu “melayani dengan tulus”.
8. Dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor ditemui beberapa kendala yaitu kendala *internal* dan *external* dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
9. Dengan Aplikasi M-Paspor membuat kualitas pelayanan semakin meningkat. Peningkatan pelayanan yang dimaksud seperti meminimalisir antrian yang panjang, menghemat waktu, meminimalisir penggunaan kertas dan adanya kejelasan kuota pemohon.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, dapat dipaparkan beberapa saran yang diharapkan bisa bermanfaat serta berguna dan menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak. Berikut saran yang diberikan:

1. Sebaiknya Kantor Imigrasi lebih aktif dalam mensosialisasikan Aplikasi M-Paspor dengan memanfaatkan media sosial serta website yang ada,

karena masih kurangnya sosialisasi dari pihak imigrasi kepada masyarakat umum.

2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan dapat menampilkan kreativitasnya serta membuat materi sendiri dalam mensosialisasikan Aplikasi M-Paspor, dikarenakan banyaknya unggahan mengenai Aplikasi M-Paspor yang hanya mengunggah kembali dari media sosial milik Direktorat Jenderal Imigrasi.
3. Untuk pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, diharapkan lebih maksimal lagi tanpa adanya perbedaan terhadap pemohon yang ada. Lebih meminimalkan kesenjangan antara penyedia dan penerima layanan serta memaksimalkan fasilitas demi menunjang proses pelayanan yang lebih baik.
4. Sebaiknya kualitas pada Aplikasi M-Paspor lebih ditingkatkan lagi. Peningkatan bertujuan agar pemohon dapat mengakses dengan mudah Aplikasi M-Paspor, walaupun banyaknya pengguna lain yang sedang mengakses Aplikasi M-Paspor pada waktu yang bersamaan.