

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Aplikasi M-Paspor merupakan program yang dibangun dan dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian serta menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengajuan permohonan paspor secara *online*. Sesuai dengan arahan Ditjen Imigrasi bahwa seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia harus menerapkan aplikasi M-Paspor di wilayah kerjanya. Maka dari itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang ikut menerapkan program aplikasi M-Paspor yang dilaksanakan oleh Tim Implementasi Pelayanan Paspor Berbasis Aplikasi M-Paspor dengan jumlah 10 orang.

Penerapan program aplikasi M-Paspor pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah terlaksana dengan baik. Hal ini didukung dengan pemahaman tim implementasi pelayanan paspor berbasis aplikasi M-Paspor yang telah memahami program dan tupoksinya dengan baik. Meskipun sosialisasi M-Paspor telah diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang kepada masyarakat, namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan memahami penggunaan aplikasi M-Paspor. Penerapan M-Paspor sudah mencapai target sasaran yang telah ditetapkan, bisa dilihat dari jumlah penggunaan kuota M-Paspor yang cukup tinggi dan berdampak pada tercapainya target kinerja penerbitan paspor tahun 2022 dan 2023.

Selain itu, pelaksanaan layanan paspor melalui M-Paspor sudah dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan SOPAP yang berlaku baik waktu pelayanan maupun waktu penyelesaian. Dalam mencapai tujuan M-Paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah melaksanakannya dengan cukup baik. Dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan paspor yang mudah, praktis dan cepat serta hasil survei IKM yang tergolong cukup tinggi serta keberhasilan meraih penghargaan kategori pelayanan prima tahun 2022. Maka secara garis besar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Namun dalam penerapannya tidak terlepas dari permasalahan dan gangguan kesisteman yang menyebabkan pelayanan di Kantor Imigrasi menjadi terhambat dan beberapa pemohon mengalami kendala menggunakan aplikasi M-Paspor. Dengan adanya M-Paspor membawa perubahan baik terhadap proses pelayanan paspor menjadi lebih singkat yang berdampak pada meringankan pekerjaan petugas dalam pelayanan dan antrian pemohon yang lebih tertata dan teratur. Selain itu, dapat mengurangi waktu tunggu pemohon serta memberikan kepastian layanan kepada pemohon sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil temuan peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Edy Sutrisno, bisa disimpulkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah terlaksana dengan baik sehingga bisa dikatakan cukup efektif. Hal ini menunjukkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah melaksanakan program aplikasi M-Paspor dengan baik dan berhasil mencapai tujuan dan sasaran program. Namun masih ada beberapa kendala yaitu kurangnya sosialisasi M-Paspor secara berkelanjutan kepada masyarakat serta

terjadinya permasalahan kesisteman M-Paspor yang menyebabkan pelayanan di Kantor Imigrasi menjadi terhambat dan pemohon kesulitan memakai M-Paspor.

## 6.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mempunyai beberapa saran atau rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait agar penerapan aplikasi M-Paspor dapat berjalan lebih baik lagi, sebagai berikut:

1. Perlu penambahan kegiatan sosialisasi langsung secara berkesinambungan kepada seluruh lapisan masyarakat agar lebih mengetahui keberadaan aplikasi M-Paspor sehingga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor.
2. Direktorat Jenderal Imigrasi perlu meningkatkan optimalisasi kesisteman aplikasi M-Paspor agar masyarakat atau pemohon merasa mudah dan aman saat menggunakannya, meskipun disaat yang bersamaan banyak pemohon lain yang mengakses aplikasi M-Paspor.
3. Ditjen Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang lebih menindaklanjuti kendala-kendala yang dialami pemohon, sehingga perlu *maintenance* dan pengembangan sistem aplikasi M-Paspor secara rutin.
4. Diperlukan penambahan SDM serta sarana dan prasarana pada pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap paspor seiring dengan meningkatnya *demand* di masyarakat.