

BAB V

5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa hadirnya inovasi pelayanan paspor secara online melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memberikan kemudahan bagi Masyarakat dalam mengurus paspor secara lebih praktis. Melalui aplikasi ini, Pemohon dapat mengajukan permohonan dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi, selama memiliki koneksi internet dan perangkat yang mendukung. Hal ini terbukti sangat efisien karena mampu menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, mayoritas pemohon mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi digital, baik melalui computer maupun perangkat seluler, untuk mengakses aplikasi resmi yang digunakan dalam proses permohonan paspor. Sistem berbasis online ini juga memungkinkan pemohon memantau status permohonannya secara real-time, sehingga mereka lebih mudah mengetahui perkembangan prosesnya. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman Sebagian Masyarakat terhadap penggunaan aplikasi serta terbatasnya bantuan saat mereka menghadapi kesulitan.

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengenai Prosedur Pelayanan Paspor secara online melalui aplikasi M-Paspor, Penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

Penulis menyarankan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebaiknya lebih aktif menyampaikan informasi dan panduan terkait penggunaan aplikasi M-

Paspor, baik melalui media sosial, brosur, maupun tatap muka, agar Masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi bisa lebih memahami cara penggunaannya.

Selain itu penulis menyarankan agar tersedia bantuan langsung di kantor, seperti petugas khusus atau loket bantuan, untuk membantu Masyarakat yang kesulitan mengoperasikan aplikasi, misalnya orang lanjut usia atau yang tidak memiliki perangkat memadai. Serta, peningkatan aplikasi M-Paspor baik dari sisi kecepatan, kemudahan akses, maupun kestabilan sistem, agar pengguna tidak mengalami gangguan saat mengakses layanan.

