

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

M-Paspor merupakan inovasi layanan berbasis digital yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di bidang keimigrasian serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara daring. Merujuk pada kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi, setiap Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia diwajibkan untuk mengimplementasikan aplikasi M-Paspor di wilayah kerjanya masing-masing. Sejalan dengan ketentuan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga telah menerapkan penggunaan aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari penyelenggaraan layanannya kepada masyarakat.

Penerapan aplikasi M-Paspor dalam penyelenggaraan layanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menunjukkan kinerja yang efektif, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu layanan penerbitan paspor kepada masyarakat. Efektivitas tersebut terlihat dari tingkat pemahaman pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terhadap pelaksanaan layanan paspor berbasis digital melalui pemanfaatan aplikasi. Kondisi tersebut diperkuat oleh tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi dan memahami tampilan serta fitur yang tersedia pada aplikasi M-Paspor, kesederhanaan alur pendaftaran serta kejelasan

panduan penggunaan yang membantu pengguna dalam mengikuti setiap tahapan proses pengajuan paspor.

Penerapan aplikasi M-Paspor juga menghasilkan pengaruh positif bagi kecepatan dan efisiensi pelayanan. Prosedur pendaftaran dan penjadwalan yang dijalankan secara daring dapat mengurangi waktu tunggu pemohon di kantor sehingga mampu mengefisienkan penggunaan waktu dan tenaga, baik bagi pengguna maupun pelaksana layanan. Informasi yang disajikan secara transparan turut meningkatkan kepastian layanan serta membantu Kantor Imigrasi dalam mengatur kapasitas pelayanan secara lebih terencana.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan mengenai efektivitas penerapan layanan digital aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor dari perspektif pegawai secara umum telah berjalan efektif sesuai dengan indikator efektivitas layanan digital menurut teori Pedrosa.

Hal ini, dapat dilihat dari aspek kemudahan penggunaan, pegawai menilai bahwa aplikasi M-Paspor memiliki tampilan dan fitur yang relatif mudah dipahami serta membantu proses pelayanan menjadi lebih praktis. Sistem digital yang diterapkan mempermudah pegawai dalam mengelola data permohonan paspor, memeriksa kelengkapan berkas, serta mengatur jadwal pelayanan pemohon secara lebih terorganisir. Selain itu, adanya sistem pendaftaran daring juga membantu mengurangi kepadatan antrean di kantor pelayanan sehingga proses kerja pegawai menjadi lebih tertata. Pada aspek kemanfaatan, penerapan aplikasi M-Paspor dinilai

mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam proses pelayanan. Pegawai tidak lagi sepenuhnya melakukan proses administrasi secara manual karena sebagian tahapan telah dilakukan oleh pemohon melalui aplikasi sebelum datang ke kantor imigrasi. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari aspek kesederhanaan, alur pelayanan yang tersedia pada aplikasi juga dinilai cukup jelas dan sistematis sehingga memudahkan pegawai dalam mengarahkan pemohon selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, dari aspek konsistensi masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan atau error pada sistem aplikasi yang terkadang menghambat proses pelayanan. Namun, kendala tersebut secara umum masih dapat ditangani oleh pegawai dan tidak sampai menghentikan keseluruhan proses pelayanan. Sementara itu, dari aspek kecepatan, aplikasi M-Paspor dinilai mampu mempercepat proses pelayanan karena sebagian tahapan administrasi telah dilakukan secara daring sebelum pemohon datang ke kantor imigrasi.

Dengan demikian, berdasarkan perspektif pegawai jika dilihat melalui teori efektivitas layanan digital menurut Pedrosa, penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat dinyatakan efektif dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor. Efektivitas tersebut tercermin melalui meningkatnya efisiensi pelayanan, kemudahan pengelolaan proses administrasi, keteraturan pelayanan, serta kemampuan sistem digital dalam mendukung kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Namun demikian, peningkatan kualitas sistem dan

penguatan infrastruktur digital tetap diperlukan agar pelaksanaan layanan M-Paspor dapat berjalan lebih optimal, stabil, dan berkelanjutan di masa mendatang.

6.2 Saran/Rekomendasi

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa, terdapat berbagai saran maupun rekomendasi yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkaitan dalam mengoptimalkan penerapan aplikasi M-Paspor, yaitu :

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang perlu meningkatkan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi terkait pengembangan dan pemeliharaan sistem, sehingga kendala teknis seperti gangguan sistem pada aplikasi dapat diminimalkan.
2. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang perlu melakukan pelatihan dan pembaruan pengetahuan secara berkala terkait dengan penggunaan aplikasi M-Paspor agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam bidang pelayanan publik.
3. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang perlu meningkatkan pengelolaan kuota pendaftaran dan jadwal layanan dalam aplikasi M-Paspor agar terus optimal dengan mempertimbangkan kapasitas pelayanan serta jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Pengaturan kuota dapat membantu dalam mengurangi penumpukan pemohon di kantor serta dapat mempercepat proses pelayanan.
4. Direktorat Jenderal Imigrasi perlu melakukan pengembangan fitur yang lebih inovatif serta penyempurnaan tampilan antarmuka tetap perlu dilakukan agar semakin *user-friendly* dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor, sehingga masyarakat dapat memahami tahapan penggunaan aplikasi dengan lebih baik dan memanfaatkan layanan digital secara optimal.
6. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang harus melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan layanan digital M-Paspor, dengan mengidentifikasi kelemahan serta peluang dalam pengembangan untuk kedepannya, baik dari sisi teknis maupun dari sisi pengalaman pengguna layanan.

