

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Paspor Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Jambi, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan Paspor melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Jambi dilihat dari 5 indikator efektivitas yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan sudah bisa dikatakan cukup efektif. Untuk yang pertama pada indikator produksi sebenarnya sudah sangat memudahkan masyarakat ketika ingin mengajukan permohonan paspor. Hanya saja adanya pembatasan kuota pendaftaran yang dilakukan membuat masyarakat yang ingin membuat paspor mengeluh akan kehabisan kuota pendaftaran. Oleh karena itu kuota pendaftaran paspor pada aplikasi APAPO masih perlu ditingkatkan lagi agar penyelenggaraan pelayanan paspor dapat terus berjalan dengan lebih baik lagi.

Pelayanan paspor dilihat dari segi efisiensi sudah cukup efektif, karena dengan adanya APAPO tentunya dapat mempersingkat waktu. Ketika menggunakan aplikasi APAPO pemohon paspor diperkenankan untuk dapat hadir di kantor sesuai dengan jadwal yang sudah dipilih tanpa harus mengantri. Biaya dan syarat yang diterapkan juga sudah memenuhi SOP yang berlaku.

Pada indikator kepuasan, dengan adanya APAPO tentunya sangat mempermudah dan membantu masyarakat dalam mengurus paspor. Dalam indikator ini masyarakat menilai cukup puas dengan kecepatan pelayanan antrian paspor, penampilan pegawai dalam melayani, tempat pelayanan yang nyaman, serta kemudahan dalam proses antrian permohonan paspor.

Kemudian dilihat dari segi adaptasi juga sudah cukup efektif, karena pihak Kantor Imigrasi Jambi sudah mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi yang ada seperti penggunaan antrian paspor *online* ini dengan penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan terus dilakukan melalui diklat-diklat dan berbagai bimbingan teknis dari Kementerian Hukum dan HAM.

Pada indikator perkembangan sudah cukup baik, dikarenakan kondisi dan situasi yang terus meningkat maka dalam pelayanan pengurusan paspor secara *online* juga harus dikembangkan untuk tujuan peningkatan akses pelayanan paspor. Maka dengan adanya M-Paspor dapat mengantisipasi terbatasnya kuota antrian paspor pada aplikasi APAPO

2. Dampak antrian paspor *online* melalui APAPO terhadap kualitas pelayanan dilihat dari aspek bentuk, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sudah cukup berdampak terhadap kualitas pelayanan dan memenuhi standar pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari segi bentuk sarana dan prasarana pelayanan paspor termasuk penggunaan APAPO di Kantor Imigrasi Jambi sudah melengkapi peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kemudian dari segi kehandalan pelayanan antrian paspor *online* di Kantor Imigrasi Jambi sudah cukup baik dilakukan. Penggunaan APAPO tentunya memudahkan dalam antrian paspor dan kebanyakan dari pemohon paspor merasa tidak ada masalah dari teknis penggunaan APAPO. Ketanggapan pegawai juga sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan paspor kepada masyarakat, dan jaminan pelayanan paspor berupa keamanan data-data masyarakat pihak Imigrasi tentunya telah menjamin keamanannya dengan evaluasi dan perawatan seluruh sistem pelayanan untuk mencegah terjadinya pencurian data. Lalu dari segi empati, sikap para pegawai di Kantor Imigrasi sudah cukup baik, ramah dan sopan dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat yang ingin mengurus pembuatan paspor. Pegawai imigrasi juga menyampaikan dengan baik dan sopan apabila ada kelengkapan persyaratan dan ada yang tidak sesuai data dari masyarakat

4.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti memiliki saran terkait pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Jambi untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan yang ada. Pelayanan yang diberikan harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor. Dan sebaiknya pihak Kantor Imigrasi Jambi menambah kuota pemohon paspor *online* yang di tiap harinya dirasa kurang oleh masyarakat.

2. Dilakukan pembaharuan terhadap aplikasi APAPO agar menjadi lebih baik dan penambahan fitur-fitur lain tidak hanya pengambilan nomor antrian, aplikasi APAPO harus memiliki sistem pelayanan paspor yang dapat diselesaikan secara *online*. Seperti pengajuan syarat pembuatan paspor, merekam foto dan lain-lain. Hal ini bertujuan agar penggunaan aplikasi APAPO dapat lebih bermanfaat dan lebih efisien dalam penggunaannya.