

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih perlu upaya yang lebih optimal lagi bagi masyarakat yang memiliki kendala di jaringan internet yang sering erorr ketika melakukan proses pendaftaran maupun upload data di aplikasi M-Paspor. Dari uraian bab sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh yakni sebagai berikut. Inovasi Pelayanan Paspor Online melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang. Menurut Parasuraman, Zethaml, dan Berry Model SERVQUAL memiliki 5 indikator yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) adalah sebagai berikut:

a) Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Inovasi pelayanan paspor online melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang telah berjalan dengan cukup baik. Fasilitas dan peralatan pendukung, seperti komputer, printer, mesin scan, dan sistem aplikasi, memadai untuk mendukung kelancaran pengurusan paspor secara digital, meskipun beberapa kendala teknis seperti jaringan internet tidak stabil atau perangkat yang kurang optimal masih terjadi. Kerapian, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu, serta fasilitas tambahan bagi lansia dan penyandang disabilitas, mendukung kenyamanan pengguna. Profesionalisme dan kesiapan

petugas memastikan bahwa meskipun ada antrean panjang atau keterbatasan fasilitas, proses pelayanan M-Paspor tetap lancar, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, penerapan inovasi M-Paspor menunjukkan bahwa pelayanan keimigrasian semakin modern, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

b) Indikator Keandalan (*Reliability*)

Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang menunjukkan tingkat keandalan yang baik. Inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi ini mempermudah pemohon memilih jadwal secara mandiri, sehingga antrean lebih tertib dan pelayanan lebih teratur. Petugas yang sigap dan profesional mampu memberikan layanan sesuai prosedur, menjaga konsistensi alur pelayanan, serta memastikan akurasi data melalui pengecekan dokumen secara sistematis. Meskipun terkadang terjadi kendala kecil, seperti antrean padat atau masalah teknis pada aplikasi, respons dan ketelitian petugas tetap memastikan proses pengurusan paspor berjalan aman, tertib, dan valid. Secara keseluruhan, penerapan M-Paspor sebagai inovasi pelayanan online memperlihatkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang mampu menghadirkan layanan yang andal, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

c) Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang menunjukkan tingkat daya tanggap yang baik. Inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau

kendala secara cepat melalui berbagai platform digital, seperti WhatsApp, Instagram, Facebook, E-Lapor, dan layanan admin, sehingga respons petugas dapat dilakukan secara efektif. Petugas sigap memberikan arahan, panduan, dan pendampingan, baik secara langsung maupun daring, untuk memastikan proses pengurusan paspor tetap tertib, efisien, dan nyaman. Meskipun terkadang terdapat kendala kecil seperti gangguan teknis, jaringan internet tidak stabil, atau antrean padat, sikap profesional, ramah, dan sabar petugas memastikan bahwa masalah dapat terselesaikan dengan baik. Secara keseluruhan, inovasi M-Paspor memperlihatkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang mampu menghadirkan layanan yang responsif, adaptif, dan memudahkan pemohon.

d) Indikator Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan M-Paspor menunjukkan tingkat jaminan (*assurance*) yang baik. Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, dan kompetensi yang memadai dalam mengelola aplikasi M-Paspor, mampu menjelaskan prosedur pengurusan paspor secara jelas, dan memberikan pelayanan yang sopan, ramah, serta profesional. Upaya membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat tercermin dari sistem aplikasi yang terintegrasi, aman, dan diawasi ketat, termasuk mekanisme verifikasi dan enkripsi data. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis atau kebingungan awal terkait penggunaan aplikasi, petugas sigap memberikan arahan tambahan sehingga masyarakat tetap merasa yakin bahwa proses pengajuan paspor berlangsung sah, aman, dan transparan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan paspor online melalui M-Paspor telah meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan pelayanan, sekaligus

memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.

e) Indikator Empati (*Emphaty*)

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Kupang memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan pengalaman pemohon dalam layanan M-Paspor. Petugas berupaya memberikan pendampingan personal, arahan jelas, dan panduan alternatif ketika terjadi kendala teknis atau gangguan jaringan. Kemudahan komunikasi antara pemohon dan petugas terjaga melalui layanan langsung maupun media digital seperti WhatsApp, email, dan media sosial, meskipun terkadang respons sedikit tertunda saat antrean panjang. Upaya memahami kebutuhan khusus pemohon, termasuk lansia dan penyandang disabilitas, tercermin melalui pendampingan dan arahan yang jelas, menunjukkan sikap peduli, pengertian, dan profesionalisme petugas. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan paspor online melalui M-Paspor telah mempermudah pemohon dan membangun layanan yang responsif, inklusif, dan memudahkan masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan konsistensi dan efisiensi pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang, antara lain:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang perlu memperkuat stabilitas jaringan dan perangkat, menambah fasilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas, serta melakukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Evaluasi rutin juga perlu dilakukan agar layanan tetap efisien, nyaman, dan memuaskan masyarakat.

b) Keandalan (*Reliability*)

Meningkatkan sistem aplikasi agar lebih stabil, memperbaiki manajemen antrean saat jam sibuk, dan terus melatih petugas agar responsif serta tetap menjaga ketelitian dalam setiap proses pelayanan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Memperlancar sistem digital agar lebih stabil, meningkatkan koordinasi saat antrean padat, dan terus melatih petugas agar tetap responsif, sabar, dan profesional dalam menangani keluhan masyarakat.

d) Jaminan (*Assurance*)

Terus meningkatkan keamanan dan stabilitas sistem aplikasi, memberikan panduan penggunaan yang lebih jelas bagi masyarakat, serta melatih petugas agar selalu sigap, profesional, dan mampu menangani kendala teknis dengan cepat.

e) Empati (*Emphaty*)

Mempercepat respons komunikasi digital, menambah fasilitas dan panduan bagi pemohon dengan kebutuhan khusus, serta terus melatih petugas agar pelayanan tetap konsisten, inklusif, dan efisien.