

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur menggunakan teori Levine (1990), dapat disimpulkan

a. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas menunjukkan responsivitas yang baik dalam membantu masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media daring. Kecepatan dalam menangani keluhan dan proses pelayanan telah menciptakan efisiensi waktu, karena registrasi dapat dilakukan secara *online*. Produk yang disediakan juga sesuai harapan pengguna, terutama dalam memanfaatkan paspor elektronik. Hal ini mencerminkan komitmen petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

b. *Responsibility* (Responsibilitas)

Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, tanpa proses yang berbelit-belit. Sistem *online* berhasil mengurangi kerumitan dalam pengurusan paspor. Kompetensi petugas yang tinggi, didukung oleh pelatihan dan sosialisasi internal, telah memberikan pengalaman pelayanan yang responsif dan informatif kepada

masyarakat. Pemanfaatan *platform digital* juga meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik.

c. *Accountability* (Akuntabilitas)

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur menunjukkan tanggung jawab dalam menindaklanjuti keluhan dan memperbaiki kesalahan informasi terkait layanan paspor *online*. Pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi LAPOR dan media sosial, mendukung proses akuntabilitas ini. Upaya untuk memastikan kejelasan informasi dan memperbaiki distribusi kebijakan menunjukkan komitmen tinggi terhadap kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem online dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur telah memenuhi aspek kualitas pelayanan menurut Levine. Hal ini tercermin dari kepuasan masyarakat yang tinggi, efisiensi waktu, dan peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan publik.

5.2. Implikasi

Dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh penulis terkait pembuatan paspor dengan sistem *online* adalah sebagai berikut:

- a. Pada aspek *responsiveness* atau daya tanggap, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dapat terus meningkatkan komitmen untuk merespon keluhan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dengan pengembangan *platform digital* yang difokuskan pada

fitur *real-time assistance* atau berupa *live chat* untuk meningkatkan kecepatan tanggapan.

- b. Pada aspek *responsibility* atau tanggung jawab, untuk menjaga pelayanan yang sesuai dengan SOP dapat meningkatkan pengawasan dan dengan terus meningkatkan kompetensi petugas agar pelayanan yang diberikan semakin responsif dan informatif. Pengembangan sistem informasi dengan menggunakan media sosial dan *platform digital* sebagai saluran komunikasi harus terus diperluas untuk meningkatkan transparansi, akurasi, dan kecepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat.
- c. Pada aspek *accountability* atau akuntabilitas, dapat dilakukannya pemeliharaan sistem untuk terus mempertahankan kualitas dari pada Aplikasi M-Paspor atau sistem *online*, serta terus memastikan proses pelayanan tidak terhambat dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat tetap terjaga.