

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dan dipaparkan di atas maka dapat diketahui bahwa aplikasi dapat diterapkan di semua kantor imigrasi karena inovasi M-Paspor telah memenuhi atribut inovasi dalam peningkatan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dengan menganalisis berdasarkan aspek-aspek atribut inovasi yang telah dikemukakan oleh Rogers dalam inovasi M-Paspor, diketahui bahwa:

1. *Relative advantage* (keunggulan relatif): Inovasi M-Paspor memiliki nilai lebih, yaitu memberikan layanan paspor yang lebih praktis, efektif, efisien, dan memiliki kepastian dibandingkan dengan sistem layanan paspor sebelumnya. Hal ini karena tersedianya fitur-fitur yang mempermudah dan mempercepat layanan, seperti unggah data dan berkas, pemilihan jadwal dan lokasi kedatangan, serta metode pembayaran yang variatif.
2. *Compatibility* (kesesuaian): Inovasi M-Paspor sudah memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya, yaitu APAPO. Kesesuaian yang dimaksud terletak di fitur pemesanan antrian yang kemudian dikembangkan menjadi sistem kuota paspor secara menyeluruh oleh M-Paspor yang memungkinkan masyarakat tidak hanya mendapat nomor antrian, tetapi juga kuota dan hanya mendatangi kantor

imigrasi untuk keperluan foto biometrik dan wawancara. M-Paspor juga telah memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat serta didukung oleh teknologi dan sistem yang terintegrasi dengan metode pembayaran dan SIMPONI.

3. Pada aspek *complexity* (kerumitan), inovasi M-Paspor pada layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur masih diketahui memiliki kerumitan yang menjadi kendala bagi pengguna terutama pada pengalaman pertama menggunakan M-Paspor. Kendala lainnya berupa *bug* pada sistem dan status pembayaran, *server error*, dan *down*. Namun, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur menyediakan layanan pelanggan (*customer service*) secara *online* maupun *offline* guna menyelesaikan kerumitan atau kesulitan yang dialami oleh pemohon.
4. *Trialability* (kemungkinan dicoba): inovasi M-Paspor pada layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur telah terpenuhi. Inovasi M-Paspor telah diujicobakan secara nasional melalui komando terpusat dari Ditjen Imigrasi untuk mengetahui keunggulan inovasi dan diterapkan secara bertahap sebelum benar-benar digunakan secara menyeluruh di Kantor Imigrasi.
5. *Observability* (kemudahan diamati): Inovasi M-Paspor pada layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dilihat dari kepuasan dan kemudahan telah dirasakan oleh masyarakat dimana dampak inovasi membuat pelayanan paspor menjadi lebih efisien secara waktu, bebas dari pungutan liar (pungli), dan pelayanan yang lebih jelas dan pasti.

Selain itu keuntungan dan manfaat juga terbukti dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur yang menunjukkan hasil “sangat baik”. Namun, agar mudah dipahami dan memberikan kenyamanan yang lengkap bagi masyarakat terutama pada kalangan generasi tua dalam menerima layanan paspor, tampilan dan desain M-Paspor perlu dievaluasi kembali.

Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-Paspor dapat memenuhi atribut inovasi dalam peningkatan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yakni *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Trialability* (kemungkinan dicoba) dan *Observability* (kemudahan diamati). Meskipun pada aspek *Complexity* (kerumitan) masih ditemukan kendala terkait penggunaan, tetapi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur memiliki pemecahan masalah agar kendala tersebut tidak menghambat proses adopsi inovasi.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas maka peneliti mencoba merumuskan implikasi praktis yang diharapkan dapat dijadikan tindak lanjut agar inovasi M-Paspor pada layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dapat semakin memberikan manfaat terutama kepada masyarakat, yaitu:

1. Memperluas cakupan dan pengadaan sosialisasi mengenai M-Paspor, baik dengan dengan metode secara langsung kepada masyarakat maupun

media massa dan media sosial sehingga informasi mengenai inovasi diketahui oleh lebih banyak menjangkau semua pihak.

2. Menambahkan fitur untuk foto dan wawancara sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengurus paspor tanpa perlu mendatangi kantor imigrasi.
3. Memberikan dukungan dan meningkatkan peran instansi terhadap masyarakat yang mengalami kendala dan kesulitan dengan menyediakan media cetak seperti baner maupun pamflet panduan penggunaan M-Paspor.
4. Menyediakan fitur kritik dan saran pada aplikasi guna mempercepat evaluasi dan perbaikan secara lebih *real* dan mendorong akuntabilitas dan partisipasi publik terhadap penyelenggaraan pelayanan paspor.
5. Mengevaluasi desain dan tampilan pada aplikasi serta alur tahapan yang perlu dilakukan oleh pemohon terutama bagi pengguna yang tergolong orang tua agar lebih mudah dipahami dan nyaman digunakan.