

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh Inovasi Keimigrasian berupa aplikasi M-Paspor terhadap Efektivitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, maka peneliti menyimpulkan:

- Hasil dari pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan hasil nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $13,971 > 1,978$ ), maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Inovasi Keimigrasian terhadap Efektivitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.
- Inovasi Keimigrasian berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan sebesar 55,6%. Sedangkan sisa dari nilai tersebut sebesar 44,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan atau di luar dari variabel penelitian yang belum diketahui.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang mengkaji hubungan dan pengaruh antara variabel independen yaitu pengaruh Inovasi Keimigrasian terhadap variabel dependen yaitu Efektivitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Dari aspek output yang dihasilkan pada masing-masing hasil uji analisis data dan uji prasyarat

penelitian dapat disimpulkan bahwa setiap uji dalam penelitian ini dapat memenuhi syarat ataupun reliabel dengan hasil yang signifikan.

Berdasarkan hasil output yang telah disajikan, Inovasi Keimigrasian berupa aplikasi M-Paspor berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Artinya, semakin berinovasi produk keimigrasian maka pelayanan yang akan dirasakan masyarakat pemohon paspor semakin efektif.

Dengan adanya inovasi keimigrasian berupa aplikasi M-Paspor, maka menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan sudah memberikan pelayanan pada setiap masyarakat pemohon paspor dengan mempermudah administratif dalam proses permohonan pembuatan paspor. Pelayanan yang efektif bagi masyarakat sangat penting dalam kesejahteraan, semakin banyak masyarakat yang merasakan pelayanan yang efektif maka semakin banyak pula masyarakat yang akan datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Dengan begitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan akan semakin berkembang dan semakin berinovasi dalam hal proses pembuatan paspor.

Pelayanan yang efektif bagi masyarakat dalam Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dapat dilihat dari beberapa aspek, tetapi yang paling berperan penting yaitu adanya inovasi. Apabila Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan tidak melakukan inovasi maupun evaluasi maka akan dipastikan efektivitas pelayanannya akan menurun. Dengan begitu dapat diartikan

bahwa inovasi maupun evaluasi dalam keimigrasian yang salah satunya berupa aplikasi M-Paspor berpengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan bisa memperbaiki pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, yaitu:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperbaiki ruang tunggu agar lebih nyaman, menyediakan tempat pengisian formulir, menambah loket pelayanan, fasilitas toilet yang diperbanyak lagi dan juga memperluas lahan parkir bagi masyarakat karena semua itu untuk menunjang proses pelayanan.
2. Lebih meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor, bisa lewat sarana media informasi *website* atau media sosial, bisa dengan disediakan informasi di ruang tunggu atau di depan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan agar masyarakat lebih mengerti dan mengetahui mekanisme pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor.
3. Sebaiknya pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan menambah kuota pemohon paspor di aplikasi M-Paspor yang di tiap harinya

dirasa kurang oleh masyarakat, karena kuota pemohon paspor di aplikasi M-Paspor tidak sebanding dengan para pemohon paspor di tiap harinya.

4. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan diberikan rekomendasi mengendalikan kuota di aplikasi M-Paspor, sehingga ketika terdapat kuota yang tidak terpakai, dapat diberikan kepada pemohon lain.
5. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan hendaknya meningkatkan kualitas jaringan, agar mempermudah masyarakat dalam mengakses aplikasi M-Paspor.
6. Kanwil KemenkumHAM sebaiknya memberikan akses kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan untuk mengendalikan sendiri *server* aplikasi M-Paspor, sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesulitan pada saat *login*.

