

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan sistem pelayanan dengan inovasi pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Malang maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut: 1. Penyelenggaraan pelayanan paspor online di kantor imigrasi kelas 1 TPI malang sudah berjalan mulai berjalan bulan agustus 2017. Penyelenggaraan inovasi pelayanan paspor online. Penyelenggaraan inovasi pelayanan sudah bisa di katakan berhasil efektif dan efisien karena sudah terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilannya penyelenggaraan inovasi. 3 faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan inovasi. 3 faktor tersebut antara lain: faktor karakteristik inovasi (produk), faktor saluran komunikasi dan faktor sistem sosial.

Faktor pendukung inovasi pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Malang di pengaruhi oleh faktor pendukung pelayanan paspor online adalah keunggulan dari inovasi tersebut yaitu cara mengakses paspor online sangat mudah, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus paspor yang di inginkan, terdapat langkah pengoperasian di monitor pelayanan umum. Faktor pendukung lainnya adalah sistem sosial yaitu sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang sudah bisa mengakses paspor *online*. Kehandalan yang di berikan oleh kantor imigrasi kelas 1 TPI Kota Malang dalam bentuk *website* www.malang.imigrasi.go.id sudah cukup baik, bukan hanya sekedar

formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang keimigrasian juga di upayakan oleh aparaturnya agar masyarakat pengguna jasa layanan imigrasi mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparaturnya sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kantor imigrasi kelas 1 kota Malang selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat. Ketanggapan dari aparaturnya kantor imigrasi kelas 1 kota Malang kepada masyarakat yang membutuhkan informasi layanan paspor *online* dan melakukan permohonan pembuatan paspor *online* pada www.malang.imigrasi.go.id telah dilaksanakan dengan cukup baik terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi yang cepat dan tepat.

Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang. Dari sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang. Sumber daya yang dimaksud adalah tingkat pemahaman masyarakat mengenai pembuatan paspor secara online yang masih tergolong lemah. kedua, berkas-berkasnya yang kurang lengkap. Artinya bahwa apabila berkas-berkas dalam pembuatan paspor online tidak lengkap maka akan menghambat proses pembuatan paspor online. Ketiga tidak memiliki HP Android dalam artian yang digunakan untuk mengakses pengisian biodata pembuatan paspor online. Keempat Biaya dalam pembuatan paspor online dalam artian ada masyarakat yang tergolong kurang ekonomi lemah sehingga menghambat untuk mengurus pembuatan paspor online.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka saran yang saya yang dapat di lakukan sebagai berikut:

1. Perlu adanya kerja sama anatar pelanggan dan pegawai yang baik walaupun Penyelenggaraan inovasi pelayanan sudah bisa di katakan berhasil efektif dan efisien.
2. Perlu adanya sosialisasi tentang penggunaan paspor online mengingat sumber daya manusia (SDM) atau tingkat pemahaman masyarakat mengenai pembuatan paspor secara online masih lemah.

