

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI M-PASPOR DALAM MENGURANGI ANTREAN LAYANAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

EFFECTIVENESS OF M-PASSPORT IMPLEMENTATION IN REDUCING IMMIGRATION SERVICE QUEUES AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI PALEMBANG

<https://10.0.205.137/jaid.v6i1.886>

Submitted: 05-04-2026 Reviewed: 26-04-2025 Published: 15-05-2026

Putri Meipa Liyana

putrimeipaliyana12@gmail.com

Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan

Hanifa Maulidia

hanifa_maulidia@gmail.com

Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan

Mochamad Ryanindityo

ryanindityo@gmail.com

Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan

Abstract (in English). *This study was motivated by the problem of long lines at immigration service counters, which reduce the quality of public services and create uncertainty regarding wait times for the public. The objective of this study is to analyze the effectiveness of the M-Passport implementation in reducing lines at immigration service counters at the Class I TPI Immigration Office in Palembang and to identify the factors influencing its success. The research method employs a normative-empirical approach through the analysis of laws and regulations, field observations, and a literature review relevant to the digitization of public services. The results of the study indicate that the implementation of M-Passport has been effective in reducing queue congestion through an online registration system, structured scheduling, and digital payments, which enhance service efficiency. However, the service process still requires physical presence for biometric verification, highlighting the integration between digital systems and administrative procedures. The effectiveness of implementation is influenced by technological infrastructure, human resource competencies, the public's level of digital literacy, and the managerial policies implemented. The study's conclusions indicate that M-Passport is effective in improving the quality of public services, although technical challenges and user adaptation issues remain. The study's recommendations emphasize the importance of enhancing human resource capacity, strengthening infrastructure, and intensifying public outreach. The study's implications provide strategic contributions to the development of digital-based public service policies.*

Keywords: *public services, immigration services, digital queuing*

Abstract (in Bahasa). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan antrean panjang dalam pelayanan keimigrasian yang menurunkan kualitas layanan publik serta menimbulkan ketidakpastian waktu bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Metode penelitian menggunakan pendekatan normatif empiris melalui analisis peraturan perundang-undangan, observasi lapangan, serta kajian literature review yang relevan dengan digitalisasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi M-Paspor mampu mengurangi kepadatan antrean melalui sistem pendaftaran daring, penjadwalan terstruktur, serta pembayaran digital yang meningkatkan efisiensi pelayanan. Proses pelayanan tetap memerlukan



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

kehadiran fisik untuk verifikasi biometrik yang menunjukkan integrasi antara sistem digital dan prosedur administratif. Efektivitas implementasi dipengaruhi oleh faktor infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta kebijakan manajerial yang diterapkan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa M-Paspor efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun masih terdapat kendala teknis dan adaptasi pengguna. Saran penelitian menekankan pentingnya peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat. Implikasi penelitian memberikan kontribusi strategis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

Kata kunci: pelayanan publik, pelayanan keimigrasian, antrean digital

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi tuntutan utama dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi informasi yang semakin kompleks serta kebutuhan masyarakat yang semakin beragam terhadap layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel (Utami, 2023). Pemerintah Indonesia secara konsisten mendorong penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi birokrasi serta kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Digitalisasi layanan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat modernisasi administratif, tetapi juga sebagai strategi untuk meminimalkan praktik maladministrasi seperti antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta ketidakpastian waktu layanan (Rahma, 2024). Fenomena antrean panjang masih menjadi permasalahan klasik dalam berbagai instansi pelayanan publik, termasuk pada sektor keimigrasian yang memiliki tingkat permintaan layanan tinggi. Kondisi tersebut seringkali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena waktu tunggu yang lama serta keterbatasan kapasitas pelayanan. Peningkatan jumlah pemohon paspor setiap tahun memperparah tekanan terhadap sistem pelayanan konvensional yang masih mengandalkan mekanisme tatap muka secara langsung. Sistem manual yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan teknologi digital menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif serta tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern (Rizky et al., 2025). Upaya reformasi birokrasi dalam sektor keimigrasian menjadi krusial untuk menjawab tantangan tersebut melalui inovasi berbasis teknologi. Latar belakang ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan keimigrasian merupakan kebutuhan mendesak untuk mengatasi berbagai permasalahan struktural yang terjadi dalam pelayanan publik.

Teori pelayanan publik menurut Zeithaml menekankan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja layanan yang diterima dalam praktik nyata (Jefri & Husna, 2026). Konsep ini dikenal melalui model SERVQUAL yang mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy sebagai indikator utama dalam menilai efektivitas layanan (Saputra & Sasmi, 2025). Dimensi tangibles berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik serta sarana pendukung yang mencerminkan profesionalitas penyelenggara layanan publik. Dimensi reliability mengacu pada kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, serta sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness menekankan kecepatan serta kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara tepat waktu. Dimensi assurance mencerminkan kompetensi, kredibilitas, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dimensi empathy menunjukkan perhatian individual yang diberikan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan kebutuhan serta kondisi khusus pengguna layanan. Teori ini relevan dalam konteks implementasi M-Paspor karena menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan berbasis digital. Penerapan prinsip-prinsip SERVQUAL dalam pelayanan keimigrasian memberikan kerangka analitis yang komprehensif dalam mengevaluasi efektivitas sistem layanan digital dalam mengurangi antrean serta meningkatkan kualitas pelayanan public (Sagala et al., 2025).

Aplikasi M-Paspor sebagai inovasi digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi hadir sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan antrean layanan keimigrasian melalui sistem pendaftaran daring yang terintegrasi. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran permohonan paspor secara online tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi hanya untuk mengambil nomor antrean (Darmaputra & Prabawati, 2025). Penggunaan aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi kepadatan pemohon di ruang tunggu serta meningkatkan efisiensi alur pelayanan. Implementasi M-Paspor mencerminkan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Efektivitas penggunaan aplikasi ini sangat bergantung pada tingkat adopsi masyarakat serta kesiapan infrastruktur teknologi yang tersedia di setiap kantor imigrasi (Taher et al., 2025). Realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pengguna mampu mengakses atau memahami penggunaan aplikasi secara optimal. Hambatan teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, serta kurangnya literasi digital masyarakat turut mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi ini. Kondisi tersebut menimbulkan variasi dalam efektivitas penerapan M-Paspor di berbagai wilayah. Analisis mendalam diperlukan untuk memahami sejauh mana aplikasi ini mampu mengatasi permasalahan antrean secara nyata.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sebagai salah satu unit pelayanan keimigrasian memiliki peran penting dalam memberikan layanan paspor kepada masyarakat dengan jumlah pemohon yang relatif tinggi. Tingginya volume permohonan paspor di wilayah ini berpotensi menimbulkan antrean panjang apabila tidak didukung oleh sistem pelayanan yang efektif. Implementasi M-Paspor di Kanim Palembang menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus mengurangi kepadatan antrean. Observasi awal menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah diterapkan, masih terdapat keluhan masyarakat terkait proses antrean serta waktu tunggu pelayanan (Khalisa et al., 2025). Ketidaksesuaian antara jumlah pemohon dengan kapasitas pelayanan harian menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem. Penggunaan aplikasi yang belum optimal oleh masyarakat juga menyebabkan sebagian pemohon tetap datang tanpa jadwal yang terstruktur. Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan

antara tujuan implementasi dengan realitas operasional di lapangan. Evaluasi terhadap efektivitas implementasi M-Paspor menjadi penting untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang masih terjadi. Fokus kajian pada Kanim Palembang memberikan gambaran empiris terkait keberhasilan inovasi digital dalam konteks pelayanan keimigrasian daerah.

Permasalahan antrean layanan keimigrasian tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor organisasi, sumber daya manusia, serta perilaku pengguna layanan. Kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem digital menjadi faktor kunci dalam menentukan kelancaran proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti jaringan internet yang stabil serta perangkat teknologi yang memadai turut menentukan efektivitas implementasi sistem (Rizky et al., 2025). Tingkat literasi digital masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan layanan berbasis aplikasi. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses atau memahami prosedur penggunaan aplikasi M-Paspor. Kurangnya sosialisasi yang efektif menyebabkan informasi terkait penggunaan aplikasi belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Dampak dari kondisi tersebut adalah masih terjadinya antrean fisik di kantor imigrasi meskipun sistem online telah tersedia. Ketidakseimbangan antara sistem digital dengan kesiapan pengguna menunjukkan bahwa implementasi teknologi tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan faktor lain. Analisis komprehensif diperlukan untuk mengkaji berbagai variabel yang mempengaruhi efektivitas implementasi M-Paspor.

Penelitian terdahulu mengenai digitalisasi pelayanan publik umumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis teknologi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi waktu tunggu masyarakat. Beberapa studi menekankan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur serta tingkat penerimaan pengguna. Penelitian lain menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan keimigrasian dapat meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pelayanan. Keterbatasan penelitian sebelumnya terletak pada kurangnya fokus terhadap analisis spesifik terkait pengaruh aplikasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan secara empiris di tingkat daerah. Sebagian besar penelitian masih bersifat umum tanpa mengkaji faktor kontekstual yang mempengaruhi efektivitas implementasi di masing-masing kantor imigrasi. Perbedaan karakteristik wilayah serta jumlah pemohon layanan menjadi variabel penting yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam dan kontekstual. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada Kanim Palembang sebagai objek kajian. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah yang lebih spesifik terkait efektivitas implementasi M-Paspor.

Implikasi penelitian ini memiliki nilai strategis dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital khususnya pada sektor keimigrasian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi M-Paspor. Temuan penelitian juga dapat menjadi dasar evaluasi bagi Kantor Imigrasi

Palembang dalam memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Kontribusi praktis penelitian ini mencakup peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pengurangan antrean serta waktu tunggu. Implikasi akademis penelitian ini terletak pada pengayaan literatur terkait efektivitas inovasi digital dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan yang mengkaji topik serupa dalam konteks yang berbeda. Penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi memerlukan pendekatan yang komprehensif serta berkelanjutan. Integrasi antara teknologi, sumber daya manusia, serta perilaku pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi. Keseluruhan implikasi ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai efektivitas M-Paspor memiliki relevansi tinggi dalam mendukung reformasi birokrasi di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas implementasi aplikasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Palembang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Palembang?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode normatif empiris yang memadukan analisis terhadap norma hukum dengan pengamatan terhadap realitas implementasi kebijakan dalam pelayanan keimigrasian guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan melalui penelaahan sistematis terhadap berbagai regulasi yang mengatur pelayanan keimigrasian serta kebijakan digitalisasi administrasi publik sebagai landasan hukum dalam penerapan aplikasi M-Paspor (Kamaly et al., 2025). Analisis terhadap regulasi mencakup identifikasi norma, asas, serta prinsip hukum yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis elektronik yang bertujuan menjamin kepastian hukum serta kualitas layanan. Pendekatan empiris dilakukan melalui pengamatan terhadap praktik pelayanan di lapangan guna memahami kondisi faktual terkait penggunaan aplikasi M-Paspor serta dinamika antrean yang terjadi. Data empiris yang diperoleh berfungsi untuk menguji kesesuaian antara ketentuan normatif dengan implementasi nyata dalam pelayanan keimigrasian.

Pendekatan literature review digunakan sebagai teknik pengumpulan data sekunder melalui kajian terhadap jurnal ilmiah, buku akademik, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik efektivitas layanan digital (Nafsi & Octavia, 2024). Kajian literatur dilakukan secara kritis untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang belum terjawab. Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif melalui proses reduksi, kategorisasi, serta interpretasi data guna menghasilkan temuan yang sistematis dan mendalam. Pendekatan metodologis ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah dalam mengevaluasi efektivitas implementasi M-Paspor serta memberikan rekomendasi berbasis data dan regulasi.

3. PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mengurangi Antrean Layanan Keimigrasian Di Kantor Imigrasi Palembang

Kerangka peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar implementasi layanan M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian berakar pada prinsip negara hukum yang menempatkan pelayanan publik sebagai kewajiban negara terhadap warga negara. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian memberikan landasan hukum utama dalam penyelenggaraan fungsi keimigrasian termasuk penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Ketentuan dalam undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan keimigrasian harus dilaksanakan secara profesional, akuntabel, serta menjamin kepastian hukum bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat kewajiban penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta terukur (Sari et al., 2025). Prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diatur dalam regulasi tersebut menjadi dasar bagi pengembangan inovasi layanan berbasis digital seperti M-Paspor. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memberikan legitimasi terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Soetarto & Yuliastina, 2022). Regulasi tersebut mendorong integrasi sistem digital dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan serta transparansi. Ketentuan tersebut menjadi pijakan normatif dalam penerapan aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan keimigrasian. Keseluruhan regulasi tersebut menunjukkan adanya harmonisasi kebijakan dalam mendukung implementasi layanan berbasis elektronik di sektor publik.

Pengaturan teknis terkait pelayanan paspor secara lebih rinci diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang mengatur prosedur permohonan, penerbitan, serta penggantian paspor (Harahap et al., 2025). Ketentuan dalam peraturan tersebut memberikan ruang bagi penerapan sistem digital dalam proses administrasi permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Regulasi ini mengatur bahwa permohonan paspor dapat dilakukan secara elektronik sebagai bagian dari modernisasi pelayanan keimigrasian. Standar operasional prosedur yang ditetapkan dalam peraturan tersebut mencakup tahapan verifikasi dokumen, pengambilan biometrik, serta proses penerbitan paspor yang tetap memerlukan kehadiran fisik pemohon (Purnama et al., 2025). Ketentuan mengenai jadwal pelayanan yang terstruktur melalui sistem aplikasi mencerminkan upaya pengendalian antrean secara sistematis. Regulasi ini juga memberikan dasar hukum bagi kebijakan pelayanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, ibu hamil, serta penyandang disabilitas. Implementasi M-Paspor dalam konteks regulasi menunjukkan adanya kesesuaian antara norma hukum dengan praktik pelayanan di lapangan (Kurniawan & Rojabi, 2026). Evaluasi terhadap efektivitas implementasi

regulasi ini menjadi penting untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai. Analisis peraturan perundang-undangan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan M-Paspor sangat dipengaruhi oleh konsistensi penerapan norma hukum serta kesiapan institusi dalam menjalankan kebijakan tersebut.

Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bentuk transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam bidang keimigrasian (Putri & Dewi, 2024). Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor baru maupun penggantian paspor secara daring melalui sistem yang terintegrasi. Pengguna layanan diberikan kemudahan untuk mengunggah dokumen persyaratan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi pada tahap awal permohonan (Nofrianti & Malau, 2025). Fitur pemilihan kantor imigrasi serta penjadwalan kedatangan memberikan kontrol kepada pemohon dalam menentukan waktu pelayanan yang diinginkan. Sistem pembayaran yang terintegrasi melalui layanan perbankan digital maupun teller bank mempercepat proses administrasi serta mengurangi interaksi manual. Implementasi sistem ini mengubah pola pelayanan konvensional menjadi lebih terstruktur dan berbasis antrean digital. Masyarakat tidak lagi dapat datang langsung ke kantor imigrasi tanpa melakukan pendaftaran melalui aplikasi terlebih dahulu. Ketentuan ini bertujuan untuk mengatur jumlah pemohon yang datang setiap hari sesuai dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Transformasi ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih efisien dan terencana.

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam mekanisme pengelolaan antrean layanan keimigrasian. Setiap pemohon wajib melakukan registrasi melalui aplikasi sebelum datang ke kantor imigrasi guna memperoleh jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Ketentuan ini menciptakan sistem antrean berbasis waktu yang lebih tertib serta mengurangi potensi penumpukan pemohon di ruang tunggu (Yuniati et al., 2025). Kedatangan pemohon yang disesuaikan dengan jadwal yang telah dipilih memberikan dampak positif terhadap pengaturan alur pelayanan. Proses pelayanan di kantor imigrasi tetap mengharuskan kehadiran fisik pemohon untuk keperluan verifikasi data biometrik seperti perekaman sidik jari serta pengambilan foto wajah. Tahapan ini merupakan bagian penting dalam proses penerbitan paspor yang tidak dapat dilakukan secara daring. Kehadiran pemohon yang terjadwal memungkinkan petugas untuk memberikan pelayanan secara lebih optimal dan terorganisir. Sistem ini juga memberikan kepastian waktu bagi masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa harus menunggu dalam antrean panjang (Ikhyana et al., 2023). Efektivitas implementasi M-Paspor terlihat dari berkurangnya kepadatan pemohon pada jam operasional tertentu.

Kelompok pemohon prioritas seperti lanjut usia, ibu hamil, penyandang disabilitas, serta bayi tetap diberikan akses pelayanan tanpa harus mengikuti prosedur pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor. Kebijakan ini menunjukkan

adanya prinsip keadilan dalam pelayanan publik yang mempertimbangkan kondisi khusus masyarakat tertentu (Hertanto et al., 2026). Meskipun demikian, mayoritas pemohon tetap diwajibkan untuk mengikuti prosedur pendaftaran digital guna menjaga keteraturan sistem antrian. Implementasi kebijakan ini memberikan keseimbangan antara efisiensi sistem dengan aspek kemanusiaan dalam pelayanan publik. Proses pelayanan setelah verifikasi biometrik berlangsung secara sistematis sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Waktu penyelesaian paspor yang berkisar antara tiga hingga empat hari kerja setelah permohonan diterima menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam proses administrasi. Kepastian waktu penyelesaian memberikan kepuasan bagi masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan keimigrasian (Sagala et al., 2025). Sistem digital yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data pemohon secara lebih akurat dan cepat. Implementasi ini juga mengurangi potensi kesalahan administratif yang sering terjadi dalam sistem manual. Evaluasi terhadap pelaksanaan layanan menunjukkan bahwa M-Paspor memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Efektivitas implementasi aplikasi M-Paspor dalam mengurangi antrian layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Palembang tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung serta kendala yang mempengaruhi keberhasilan sistem. Tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi ini (Isabella et al., 2023). Sebagian masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur pendaftaran serta penggunaan fitur yang tersedia dalam aplikasi. Keterbatasan akses terhadap jaringan internet juga menjadi kendala dalam proses pendaftaran daring. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pemohon mengalami hambatan dalam memperoleh jadwal pelayanan secara tepat waktu. Peran petugas dalam memberikan sosialisasi serta pendampingan kepada masyarakat menjadi faktor penting dalam mengatasi kendala tersebut. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai di kantor imigrasi juga berpengaruh terhadap kelancaran implementasi sistem. Evaluasi secara berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa aplikasi M-Paspor dapat berfungsi secara optimal dalam jangka panjang. Analisis ini menunjukkan bahwa implementasi M-Paspor telah memberikan dampak positif dalam mengurangi antrian meskipun masih memerlukan penyempurnaan dalam beberapa aspek teknis dan operasional.

3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi M-Paspor Dalam Mengurangi Antrean Layanan Keimigrasian Di Kantor Imigrasi Palembang

Efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrian layanan keimigrasian sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi yang mendukung operasional sistem digital secara menyeluruh (Purwani et al., 2025). Ketersediaan jaringan internet yang stabil menjadi prasyarat utama dalam memastikan aksesibilitas aplikasi bagi masyarakat secara luas. Kapasitas server yang memadai menentukan kelancaran proses pendaftaran serta pengolahan data pemohon tanpa gangguan teknis yang signifikan.

Sistem aplikasi yang responsif serta minim gangguan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan (Kusumaratna & Suyanto, 2024). Integrasi sistem antar unit kerja dalam lingkungan keimigrasian memungkinkan alur pelayanan berjalan secara efisien dan terkoordinasi. Perangkat teknologi yang digunakan oleh petugas pelayanan turut mempengaruhi kecepatan dalam memproses data pemohon. Keterbatasan infrastruktur berpotensi menimbulkan hambatan dalam implementasi yang berdampak pada munculnya kembali antrean manual. Optimalisasi teknologi menjadi kunci dalam menciptakan sistem antrean berbasis digital yang efektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor teknologi memiliki peran dominan dalam menentukan keberhasilan implementasi M-Paspor.

Faktor sumber daya manusia menjadi aspek penting yang mempengaruhi efektivitas implementasi M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian. Kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem digital menentukan kelancaran proses pelayanan serta kualitas interaksi dengan masyarakat. Kemampuan teknis yang memadai memungkinkan petugas untuk menangani kendala sistem secara cepat dan tepat (Muafi, 2024). Tingkat pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan berbasis aplikasi berpengaruh terhadap konsistensi pelaksanaan kebijakan. Pelatihan yang berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi perkembangan teknologi (Rahmayanti & Misral, 2024). Sikap profesional serta responsif dari petugas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan M-Paspor. Koordinasi antar petugas dalam mengelola antrean digital menciptakan alur pelayanan yang lebih tertib. Keterbatasan jumlah petugas dapat menjadi kendala dalam mengakomodasi jumlah pemohon yang tinggi. Faktor sumber daya manusia menjadi elemen krusial dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem pelayanan berbasis digital.

Faktor perilaku dan literasi digital masyarakat turut mempengaruhi efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital menentukan keberhasilan proses pendaftaran secara mandiri (Farhan & Annisa, 2025). Kemampuan masyarakat dalam mengunggah dokumen serta memilih jadwal pelayanan berpengaruh terhadap keteraturan sistem antrean. Rendahnya literasi digital dapat menyebabkan kesalahan dalam proses pendaftaran yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mempengaruhi tingkat adopsi teknologi tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi penggunaan M-Paspor (Darmaputra & Prabawati, 2025). Sosialisasi yang efektif dari pihak imigrasi dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan berbasis aplikasi. Kebiasaan masyarakat yang masih mengandalkan sistem manual menjadi tantangan dalam proses transformasi digital. Faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna layanan.

Faktor kebijakan dan manajemen pelayanan memiliki peran strategis dalam menentukan efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian (Nursyahbani & Hakim, 2025). Kebijakan yang jelas dan konsisten memberikan arah dalam pelaksanaan sistem antrean berbasis digital. Standar operasional prosedur yang terstruktur memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan menjadi penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Fleksibilitas kebijakan dalam mengakomodasi kebutuhan khusus masyarakat meningkatkan keadilan dalam pelayanan publik (Amelia, 2025). Evaluasi berkala terhadap implementasi sistem memungkinkan perbaikan berkelanjutan terhadap kelemahan yang ditemukan. Dukungan manajemen dalam penyediaan sumber daya serta fasilitas menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi. Koordinasi antar unit kerja dalam organisasi menciptakan sinergi dalam pelaksanaan pelayanan. Faktor kebijakan dan manajemen menunjukkan bahwa efektivitas implementasi M-Paspor merupakan hasil dari integrasi antara regulasi, pengelolaan organisasi, serta pelaksanaan di lapangan.

4. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang secara umum telah berjalan efektif dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian melalui penerapan sistem pendaftaran dan penjadwalan berbasis digital yang terstruktur. Landasan normatif yang kuat melalui Undang-Undang Keimigrasian, Undang-Undang Pelayanan Publik, serta kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memberikan legitimasi yang jelas terhadap transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian. Penerapan aplikasi M-Paspor berhasil mengubah pola pelayanan konvensional menjadi sistem antrean berbasis waktu yang lebih tertib, terencana, serta mampu mengurangi kepadatan pemohon di kantor imigrasi. Proses pelayanan tetap mempertahankan kehadiran fisik untuk keperluan biometrik menunjukkan adanya integrasi antara sistem digital dan prosedur administratif yang bersifat esensial. Efisiensi pelayanan tercermin dari kepastian jadwal kedatangan serta waktu penyelesaian paspor yang relatif singkat dalam rentang tiga hingga empat hari kerja.

Kebijakan pelayanan prioritas bagi kelompok rentan memperlihatkan adanya keseimbangan antara efisiensi sistem dengan prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Faktor teknologi, sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, serta kebijakan manajerial terbukti menjadi determinan utama dalam mempengaruhi tingkat efektivitas implementasi M-Paspor. Kendala berupa keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta hambatan teknis menunjukkan bahwa optimalisasi sistem masih memerlukan perbaikan berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi M-Paspor tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan institusi dan adaptasi masyarakat dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis yang berkesinambungan diperlukan untuk memperkuat kompetensi petugas dalam mengelola sistem digital serta memberikan pelayanan yang responsif dan

profesional. Intensifikasi program sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan secara sistematis dengan pendekatan edukatif guna meningkatkan literasi digital serta pemahaman prosedur penggunaan aplikasi M-Paspor secara tepat. Penguatan kebijakan manajerial berbasis evaluasi berkala menjadi langkah strategis dalam mengidentifikasi kelemahan implementasi serta merumuskan perbaikan yang adaptif terhadap dinamika pelayanan publik. Integrasi antara aspek regulasi, teknologi, sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat perlu terus dikembangkan secara sinergis guna memastikan efektivitas implementasi M-Paspor dalam mengurangi antrean layanan keimigrasian dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Amelia, D. M. (2025). Pengaruh Kebijakan Publik terhadap Keadilan Sosial Berbasis Komunitas. *Jurnal Kajian Hukum*, 1(1), 15-23.
- Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- Farhan, T. M., & Annisa, T. (2025). Tranformasi Registrasi Kependudukan Aceh: Implementasi Dan Tantangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(3), 587-595.
- Harahap, N., Aji, K. P., & Tambunan, A. (2025). Implikasi Hukum dalam Pemberian Paspor dengan Masa Berlaku 10 Tahun bagi Anak Berkewarganegaraan Ganda. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 9493-9502.
- Hertanto, Y., Zahari, I., Faisal, F., & Triestanto, J. (2026). Kebijakan Publik Pemerintah Dalam Perspektif Masalah Dan Prinsip Negara Hukum. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 9(1), 1451-1461.
- Ikhyana, F. K., Setyawan, F. E. B., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan sistem pendaftaran dan antre online terhadap pelayanan kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 4(1).
- Isabella, I., Iriyani, A., & Lestari, D. P. (2023). Literasi digital sebagai upaya membangun karakter masyarakat digital. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(3), 167-172.
- Jefri, & Husna. K. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Proses NUPTK Di Kantor Pendidikan Kecamatan Bengkalis. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 7(1), 33–50. <https://doi.org/10.46730/japs.v7i1.454>
- Kamaly, N., Elvira, S., Sumarni, D. N., Alqarni, W., Faraidiary, M., & Maryam, M. (2025). Transformasi digital merupakan s PERCEPATAN E GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEIMIGRASIAN MELALUI LAYANAN M-PASPOR DI KOTA BANDA ACEH: PERBANDINGAN PEMERINTAHAN. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 15(02), 215-225.

- Khalisa, N., Lukman, L., & Laduppa, H. (2025). TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS PANGKAJENE. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 17(1), 145-155.
- Kurniawan, D., & Rojabi, M. A. (2026). *M-Paspor: Revolusi Digitalisasi Layanan Pembuatan Paspor*. Afdan Rojabi Publisher.
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis kepuasan pengguna layanan pemerintah elektronik (e-Government) dan implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32.
- Muafi, D. R. (2024). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Surat dan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi* Vol, 8(2).
- Nafsi, B. I., & Octavia, L. N. (2024). Analisis literatur tentang inovasi layanan perpustakaan era digital: Tinjauan komprehensif. *Dinamika Sosial: Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 3(2), 182-190.
- Nofrianti, Y., & Malau, H. (2025). Supporting Factors and Barriers in Improving the Quality of the Passport Services at the Agam Class I Non-TPI Immigration Office. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 2212-2221.
- Nursyahbani, D., & Hakim, A. R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 262-266.
- Purnama, T. A., Affrian, R., & Jumaidi, J. (2025). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) BALANGAN. *Al Iidara Balad*, 7(1), 226-238.
- Purwani, F., Santriyani, M. Y., Fitriani, E., & Melisa, S. (2025). Analisis Infrastruktur Teknologi Informasi sebagai Penunjang Layanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2497-2503.
- Putri, N. K. S. A., & Dewi, N. L. Y. (2024). Tingkat Keberhasilan Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Perspektif Transformasi Digital Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Jurnal Ekonomi Utama*, 3(3), 334-339.
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. *Journal of Studia Legalia*, 5(02).
- Rahmayanti, S., & Misral, M. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Program Pelatihan Berkelanjutan. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 14(1), 84-93.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089.
- Sagala, J. M. P., Mastur, A. S. R., & Wirdhiningsih, V. (2025). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 3452-3457.

- Sagala, J. M. P., Mastur, A. S. R., & Wirdhiningsih, V. (2025). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 3452-3457.
- Saputra, S. Y., & Sasmi, W. T. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim:(Studi Kasus: PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(4), 1470-1481.
- Sari, M. F., Mustamin, M., & Mamonto, M. A. W. W. (2025). Pengaturan Pemenuhan Hak Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah. *LEGAL DIALOGICA*, 1(1), 146-163.
- Soetarto, H., & Yuliastina, R. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Public Corner*, 17(2), 32-44.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 3(1), 224-230.
- Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Yuniati, R., Fahrudha, A., & Suswojo, H. (2025). Outpatient Waiting Time Acceleration: A Systematic Review of Process Improvement Interventions: Percepatan Waktu Tunggu Rawat Jalan: Tinjauan Sistematis Intervensi Peningkatan Proses. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 26(3), 10-21070.