

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM *DRIVE THRU* DALAM PELAYANAN PENGAMBILAN PASPOR MENGGUNAKAN *SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*

EFFECTIVENESS ANALYSIS OF *DRIVE THRU* SYSTEM IN PASSPORT
COLLECTION SERVICE USING *SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*

<https://10.0.205.137/tematics.v8i1.922>

Submitted: 03-05-2026 Reviewed: 17-05-2026 Published: 10-06-2026

Lintang Adhikarsa Purgiyanto
adhilintang23@gmail.com
Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Gunawan Ari Nursanto
gunawan.arinur@gmail.com
Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Rasona Sunara Akbar
akbarrasona@gmail.com
Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Abstract. *The drive thru passport collection service is one of the public service innovations introduced by the Directorate General of Immigration in Indonesia to improve service efficiency and community satisfaction. This study aims to analyze the effectiveness of the drive thru system in passport collection services at immigration offices in Indonesia through a Systematic Literature Review (SLR) approach with the PRISMA framework. A total of 25 articles published between 2021 and 2026 were selected from Google Scholar, Semantic Scholar, Garuda, and Crossref databases. The analysis found that the drive thru service significantly reduces service time by 40–60%, reduces queue density, increases community satisfaction scores, and improves the accessibility and transparency of immigration services. However, several challenges remain, including digital infrastructure limitations in remote areas, low digital literacy among certain user groups, and the need for integration with the immigration information system. This study also incorporates sentiment analysis of Google Review data from immigration offices that have implemented drive thru services, showing that 78.4% of public reviews are positive. These findings contribute to the theory and practice of public service innovation, particularly in the context of digital transformation of immigration services.*

Keywords: *Drive thru Service; Passport; Immigration; Public Service Effectiveness; Digital Transformation.*

Abstrak. *Layanan drive thru pengambilan paspor merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di Indonesia untuk meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem drive thru dalam pelayanan pengambilan paspor di kantor imigrasi di Indonesia melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan kerangka PRISMA. Sebanyak 25 artikel yang diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2026 dipilih dari basis data Google Scholar, Semantic Scholar, Garuda, dan Crossref. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan drive thru secara signifikan mengurangi waktu pelayanan sebesar 40-60%, mengurangi kepadatan antrian, meningkatkan skor kepuasan masyarakat, serta meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan keimigrasian. Namun demikian, beberapa tantangan masih ditemukan, antara lain keterbatasan infrastruktur digital di daerah terpencil, rendahnya literasi digital pada kelompok pengguna tertentu, serta kebutuhan integrasi dengan sistem informasi keimigrasian. Penelitian ini juga mengintegrasikan analisis sentimen terhadap data Google Review dari kantor imigrasi yang telah mengimplementasikan layanan drive thru,*



yang menunjukkan bahwa 78,4% ulasan masyarakat bersifat positif. Temuan ini berkontribusi pada teori dan praktik inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks transformasi digital layanan keimigrasian.

Kata Kunci: Layanan *Drive thru*; Paspor; Imigrasi; Efektivitas Pelayanan Publik; Transformasi Digital.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi salah satu agenda strategis pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai salah satu unit teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah menginisiasi berbagai inovasi layanan, salah satunya adalah sistem *drive thru* untuk pengambilan paspor. Inovasi ini pertama kali diperkenalkan sebagai respons terhadap tingginya volume pemohon paspor dan kebutuhan akan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan meminimalkan kontak fisik, terutama pasca pandemi COVID-19 (Septiani et al., 2022; Pratama & Hidayat, 2023).

Layanan *drive thru* pengambilan paspor memungkinkan pemohon untuk mengambil dokumen paspor tanpa harus turun dari kendaraan, sehingga mengurangi waktu tunggu, kepadatan antrean di dalam gedung, serta memberikan kemudahan akses bagi pemohon yang memiliki keterbatasan mobilitas. Konsep ini mengadopsi model *drive thru* yang telah lama diterapkan pada sektor komersial seperti perbankan dan makanan cepat saji, dan diadaptasi ke dalam konteks pelayanan publik keimigrasian (Nurhidayat & Setiawan, 2022).

Meskipun implementasi layanan *drive thru* ini telah mendapat respons positif dari masyarakat, evaluasi sistematis mengenai efektivitasnya dari berbagai dimensi masih belum dilakukan secara komprehensif. Penelitian yang ada umumnya bersifat parsial, hanya mengkaji aspek kepuasan pengguna, atau aspek operasional tertentu, tanpa mengintegrasikan perspektif efisiensi waktu, pengurangan antrean, kualitas layanan, kemudahan akses, digitalisasi, dan inovasi pelayanan secara holistik (Ramadhan et al., 2023; Wijaya & Kusuma, 2024).

1.2 Permasalahan dan Gap Penelitian

Kajian literatur menunjukkan bahwa penelitian mengenai efektivitas layanan *drive thru* dalam konteks keimigrasian masih sangat terbatas. Sebagian besar studi berfokus pada layanan publik secara umum atau pada sektor swasta, sehingga belum ada sintesis yang komprehensif terkait penerapan spesifik *drive thru* dalam pelayanan paspor. Di sisi lain, evaluasi berbasis data pengguna seperti analisis sentimen Google Review belum banyak dimanfaatkan sebagai sumber data empiris dalam kajian efektivitas layanan publik keimigrasian (Haryono & Sulistyowati, 2023).

Gap penelitian yang diidentifikasi mencakup: (1) belum adanya *systematic review* yang mengintegrasikan seluruh dimensi efektivitas layanan *drive thru* paspor; (2) minimnya penelitian yang menggabungkan data literatur ilmiah dengan data ulasan pengguna (Google Review) sebagai triangulasi; dan (3) kurangnya rekomendasi berbasis bukti bagi pengembangan kebijakan layanan *drive thru* di kantor imigrasi Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis efektivitas sistem *drive thru* dalam pelayanan pengambilan paspor dari dimensi efisiensi waktu, kepuasan masyarakat, kualitas layanan, kemudahan akses, dan pengelolaan antrean.
- b. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi layanan *drive thru* pada kantor imigrasi.
- c. Melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna layanan *drive thru* melalui Google Review.
- d. Merumuskan rekomendasi berbasis bukti untuk pengembangan inovasi layanan keimigrasian.

1.4 Tinjauan Pustaka

A. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, meliputi kepuasan pengguna, kecepatan layanan, dan kualitas hasil (Dwiyanto, 2021). Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. menjadi kerangka evaluasi yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan publik, mencakup dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988; Nurhidayat & Setiawan, 2022). Dalam konteks transformasi digital, efektivitas layanan juga diukur dari kemampuan sistem untuk memproses transaksi secara efisien, meminimalkan kesalahan, dan memberikan pengalaman pengguna yang positif (Kurniawan & Yuliana, 2023).

B. *Drive thru* dalam Sektor Publik

Konsep *drive thru* telah diadopsi dalam berbagai sektor layanan publik, termasuk layanan perbankan, kesehatan (vaksinasi *drive thru*), dan administrasi kependudukan. Penelitian menunjukkan bahwa layanan *drive thru* mampu meningkatkan throughput layanan, mengurangi waktu tunggu rata-rata, dan meningkatkan persepsi kemudahan akses (Santoso & Pratiwi, 2022). Dalam konteks keimigrasian, inovasi ini sejalan dengan kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mewujudkan "Imigrasi 4.0" yang menekankan digitalisasi, otomatisasi, dan pelayanan yang berpusat pada pengguna (Dirjen Imigrasi, 2022).

C. Digitalisasi Layanan Keimigrasian

Digitalisasi layanan keimigrasian mencakup penerapan teknologi informasi dalam seluruh rantai proses pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi data, hingga distribusi dokumen. Sistem antrean elektronik, notifikasi SMS/WhatsApp, serta integrasi dengan basis data kependudukan (DUKCAPIL) merupakan komponen kunci yang mendukung efektivitas layanan *drive thru* (Widodo et al., 2023). Penelitian Putranto dan Fatimah (2024) menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam layanan pengambilan paspor dapat mengurangi waktu pelayanan hingga 65% dibandingkan dengan sistem konvensional.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR)

dengan kerangka kerja PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk memastikan transparansi, reproduktibilitas, dan ketelitian ilmiah dalam proses seleksi dan sintesis literatur (Moher et al., 2009; Kitchenham & Charters, 2007). SLR dipilih karena kemampuannya dalam menghasilkan sintesis komprehensif dari berbagai penelitian yang relevan, sehingga memungkinkan identifikasi pola, tren, dan kesenjangan pengetahuan secara sistematis.

2.1 Tahap 1: Kriteria Kelayakan Artikel

Kriteria inklusi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. (IC1): Artikel merupakan hasil penelitian asli yang telah diterbitkan dalam jurnal ilmiah atau prosiding konferensi bereputasi (*peer-reviewed*).
- b. (IC2): Artikel diterbitkan pada periode tahun 2021 hingga 2026.
- c. (IC3): Artikel tersedia dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris.
- d. (IC4): Artikel membahas efektivitas, kualitas, atau inovasi layanan *drive thru*, pelayanan pengambilan paspor, layanan keimigrasian, antrian pelayanan publik, kepuasan masyarakat terhadap layanan imigrasi, atau transformasi digital pelayanan keimigrasian.

Kriteria eksklusi yang diterapkan mencakup:

- a. (EC1): Artikel yang tidak membahas layanan publik atau konteks keimigrasian.
- b. (EC2): Artikel yang hanya memfokuskan pada aspek teknis sistem informasi tanpa mengkaji efektivitas layanan.
- c. (EC3): Artikel yang tidak dapat diakses secara penuh (*full-text*).
- d. (EC4): Artikel duplikasi atau *retracted*.

2.2 Tahap 2: Identifikasi Sumber Artikel

Pencarian literatur dilakukan pada basis data akademik berikut: Google Scholar, Semantic Scholar, Portal Garuda, dan Crossref. Selain itu, dilakukan juga *backward citation tracking* dan *forward citation tracking* untuk menemukan publikasi relevan yang tidak muncul pada pencarian awal. Ulasan pengguna dari Google Review kantor imigrasi yang telah mengimplementasikan layanan *drive thru* juga digunakan sebagai data pelengkap untuk analisis sentimen.

2.3 Tahap 3: Proses Seleksi Artikel (PRISMA)

Proses seleksi artikel dilakukan melalui empat tahap PRISMA:

- a. Identifikasi: Pencarian menggunakan kata kunci "*drive thru* paspor", "*layanan pengambilan paspor*", "*inovasi pelayanan imigrasi*", "*antrian layanan publik imigrasi*", "*kepuasan layanan imigrasi*", "*drive through passport service*", "*immigration service innovation*", "*public service efficiency*", "*digital immigration service*", dan "*passport collection queue management*".
- b. Penyaringan (*Screening*): Peninjauan judul dan abstrak berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.
- c. Kelayakan (*Eligibility*): Membaca artikel secara penuh untuk memastikan relevansi

- d. Inklusi akhir: Artikel yang lolos seleksi final digunakan sebagai sumber data utama.

Dari total 487 artikel yang teridentifikasi pada tahap pencarian awal, setelah melalui proses *deduplication* diperoleh 312 artikel unik. Setelah tahap *screening* judul dan abstrak, tersisa 89 artikel yang memenuhi kriteria awal. Setelah tahap *eligibility* (pembacaan *full-text*), sebanyak 25 artikel memenuhi semua kriteria inklusi dan digunakan sebagai data utama penelitian ini.

Diagram PRISMA alur seleksi artikel disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 2.1 Alur Pengumpulan Artikel

Tahap PRISMA	Kegiatan	Jumlah Artikel
Identifikasi	Pencarian di 4 basis data (Google Scholar, Semantic Scholar, Garuda, Crossref)	487
Setelah <i>Deduplication</i>	Penghapusan duplikasi	312
<i>Screening</i>	Penyaringan judul & abstrak	89
<i>Eligibility</i>	Pembacaan <i>full-text</i>	38
Inklusi Akhir	Artikel yang memenuhi semua kriteria	25

2.4 Tahap 4: Pengumpulan dan Ekstraksi Data

Data yang diekstraksi dari setiap artikel mencakup:

- a. Tahun publikasi dan sumber jurnal/*prosiding*.
- b. Metode penelitian yang digunakan.
- c. Dimensi efektivitas yang dikaji (efisiensi waktu, kepuasan, kualitas, aksesibilitas, antrean, digitalisasi, inovasi).
- d. Temuan utama.
- e. Rekomendasi penulis.

Untuk data Google Review, dilakukan pengumpulan ulasan dari profil Google Maps kantor imigrasi yang telah mengimplementasikan layanan *drive thru*, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis sentimen berbasis kata kunci.

2.5 Tahap 5: Analisis Data

Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tren dalam implementasi layanan *drive thru*. Analisis sentimen terhadap data Google Review menggunakan pendekatan *lexicon-based* sederhana dengan kategori sentimen positif, negatif, dan netral berdasarkan kemunculan kata kunci terkait layanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Artikel Terpilih

Dari 25 artikel yang dianalisis, sebaran tahun publikasi menunjukkan peningkatan signifikan pada tahun 2023-2024, yang mencerminkan meningkatnya

perhatian akademis terhadap inovasi layanan keimigrasian pasca pandemi COVID-19. Berikut adalah tabel artikel terpilih yang mencakup informasi utama dari setiap sumber:

Tabel 3.1 Daftar Artikel Terpilih

No	Penulis & Tahun	Judul	Sumber	Dimensi Utama	Temuan Kunci
1	Septiani et al. (2022)	Inovasi Layanan <i>Drive thru</i> Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan	Jurnal Ilmu Administrasi Publik	Inovasi layanan, kepuasan	Kepuasan meningkat 72%; waktu pelayanan turun 45%
2	Nurhidayat & Setiawan (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan <i>Drive thru</i> Pengambilan Dokumen Imigrasi	Jurnal Kebijakan Publik Indonesia	Kualitas layanan, SERVQUAL	Dimensi <i>responsiveness</i> tertinggi; <i>assurance</i> perlu ditingkatkan
3	Santoso & Pratiwi (2022)	Efisiensi Waktu Tunggu Layanan <i>Drive thru</i> di Kantor Imigrasi Surabaya	Jurnal Manajemen Pelayanan Publik	Efisiensi waktu, antrean	Waktu tunggu berkurang dari 47 menit menjadi 18 menit
4	Ramadhan et al. (2023)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>Drive thru</i> Paspur: Studi pada Tiga Kantor Imigrasi	Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik	Kepuasan masyarakat	IKM rata-rata 82,4 (kategori baik)
5	Pratama & Hidayat (2023)	Transformasi Digital Layanan Pengambilan Paspur Berbasis <i>Drive thru</i>	Jurnal e-Government	Digitalisasi, transformasi digital	Integrasi notifikasi digital meningkatkan efisiensi 60%
6	Wijaya & Kusuma (2024)	Evaluasi Sistem Antrean Layanan <i>Drive thru</i> Paspur di Kantor Imigrasi Yogyakarta	Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi	Antrean, efisiensi operasional	Sistem antrean digital mengurangi <i>crowding</i> 55%
7	Kurniawan & Yuliana (2023)	<i>User Experience</i> dalam Layanan <i>Drive thru</i>	Jurnal Teknologi Informasi dan	<i>User experience</i> , aksesibilitas	Kemudahan akses menjadi faktor dominan kepuasan

		Pengambilan Paspor	Komunikasi		
8	Haryono & Sulistyowati (2023)	Analisis Sentimen Google Review Layanan Imigrasi di Indonesia	Jurnal Ilmu Komunikasi	Analisis sentimen, reputasi layanan	74% ulasan positif terkait layanan <i>drive thru</i>
9	Widodo et al. (2023)	Integrasi Sistem Informasi dalam Layanan Pengambilan Paspor <i>Drive thru</i>	Jurnal Sistem Informasi	Sistem informasi, integrasi digital	Integrasi DUKCAPIL mengurangi error data 80%
10	Putranto & Fatimah (2024)	Perbandingan Efektivitas Layanan Konvensional vs <i>Drive thru</i> dalam Pengambilan Paspor	Jurnal Ilmu Administrasi Negara	Efektivitas komparatif	<i>Drive thru</i> 65% lebih efisien dari layanan konvensional
11	Mulyadi & Rahayu (2023)	Aksesibilitas Layanan <i>Drive thru</i> bagi Pemohon Berkebutuhan Khusus	Jurnal Inklusi Sosial	Aksesibilitas, inklusi	<i>Drive thru</i> meningkatkan aksesibilitas difabel 68%
12	Andrianto et al. (2024)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi: Studi Kasus <i>Drive thru</i> Paspor	Jurnal Reformasi Administrasi	Inovasi teknologi, reformasi birokrasi	Adopsi teknologi meningkatkan kepercayaan publik
13	Fitriani & Susanto (2022)	Peran Notifikasi Digital dalam Optimasi Antrean Layanan Paspor	Jurnal Komunikasi Digital	Digitalisasi, notifikasi	Notifikasi WhatsApp mengurangi <i>no-show</i> 45%
14	Purnomo & Dewi (2023)	Transparansi Layanan dalam Sistem <i>Drive thru</i> Keimigrasian	Jurnal <i>Good Governance</i>	Transparansi, akuntabilitas	Transparansi meningkat signifikan dengan sistem digital
15	Suhendra et al. (2024)	Pengaruh Layanan <i>Drive</i>	Jurnal Manajemen	Produktivitas, efisiensi	Produktivitas petugas meningkat

		<i>thru</i> terhadap Produktivitas Petugas Imigrasi	Sumber Daya Manusia	operasional	38%
16	Kusumawati & Pratama (2023)	Keamanan Dokumen dalam Layanan <i>Drive thru</i> Paspur	Jurnal Keamanan Informasi	Keamanan dokumen, integritas data	Sistem verifikasi barcode mengurangi risiko kesalahan penyerahan
17	Isnaini et al. (2024)	Faktor Penentu Kepuasan Pemohon Paspur pada Layanan <i>Drive thru</i>	Jurnal Penelitian Administrasi Publik	Faktor kepuasan, dimensi layanan	Kecepatan dan kemudahan menjadi faktor terpenting
18	Nasution & Harahap (2023)	Implementasi <i>Drive thru</i> Service dalam Konteks New Normal Pasca Pandemi	Jurnal Kebijakan Kesehatan dan Publik	Post-pandemic, adaptasi layanan	<i>Drive thru</i> menjadi model layanan adaptif pasca pandemi
19	Ramadhani et al. (2024)	Digitalisasi Pelayanan Keimigrasian: Tinjauan Komprehensif	Jurnal e-Government Indonesia	Digitalisasi, transformasi birokrasi	Layanan digital meningkatkan indeks e-government imigrasi
20	Wibowo & Handayani (2024)	<i>Queue Management System</i> dalam Layanan <i>Drive thru</i> Paspur	Jurnal Teknologi dan Manajemen	Manajemen antrean, QMS	QMS mengurangi waktu tunggu rata-rata 52%
21	Abdullah et al. (2023)	<i>Public Service Innovation in Immigration: A Comparative Study</i>	<i>International Journal of Public Administration</i>	Inovasi pelayanan, studi komparatif	Indonesia menunjukkan kemajuan signifikan dalam inovasi
22	Suryani & Kusno (2024)	Efektivitas Program SMART IMIGRASI dalam Mendukung Layanan <i>Drive thru</i>	Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan	<i>Smart government</i> , integrasi sistem	SMART IMIGRASI mendukung operasionalisasi <i>drive thru</i> secara signifikan
23	Handoko et	Pemanfaatan	Jurnal	<i>Barcode</i> ,	Akurasi distribusi

	al. (2022)	Teknologi <i>Barcode</i> dalam Distribusi Dokumen Paspor	Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi	verifikasi dokumen	meningkat 95% dengan teknologi <i>barcode</i>
24	Maulana & Kristanto (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Drive thru</i> Terhadap Loyalitas Masyarakat	Jurnal Administrasi dan Kebijakan	Loyalitas pengguna, kualitas layanan	Kualitas layanan <i>drive thru</i> berpengaruh positif terhadap loyalitas
25	Permana & Saputra (2025)	<i>Systematic Review</i> : Tren Inovasi Layanan Keimigrasian 2020-2025	Jurnal Imigrasi Indonesia	<i>Review</i> komprehensif, tren inovasi	<i>Drive thru sebagai best practice</i> inovasi layanan imigrasi

3.2 Efisiensi Waktu Pelayanan

Temuan dari 18 artikel yang membahas dimensi efisiensi waktu secara konsisten menunjukkan bahwa implementasi sistem *drive thru* memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengurangan waktu pelayanan. Rata-rata pengurangan waktu pelayanan yang dilaporkan berkisar antara 40% hingga 65% dibandingkan dengan sistem layanan konvensional (Santoso & Pratiwi, 2022; Putranto & Fatimah, 2024; Wibowo & Handayani, 2024).

dan Pratiwi (2022) melaporkan bahwa waktu tunggu di Kantor Imigrasi Surabaya berhasil dikurangi dari rata-rata 47 menit menjadi 18 menit setelah implementasi layanan *drive thru*. Sementara itu, Wibowo dan Handayani (2024) menemukan bahwa penerapan *Queue Management System* (QMS) terintegrasi dalam layanan *drive thru* mampu mengurangi waktu tunggu rata-rata sebesar 52%. Data ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu merupakan keunggulan utama dari sistem *drive thru* yang secara langsung dirasakan oleh pemohon paspor.

Tabel 3.2 Perbandingan Waktu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi *Drive thru*

Kantor Imigrasi	Waktu Rata-rata Sebelum (menit)	Waktu Rata-rata Sesudah (menit)	Reduksi (%)
Kelas I Jakarta Selatan	52	23	55,8
Kelas I Surabaya	47	18	61,7
Kelas I Yogyakarta	43	20	53,5
Kelas II Bandung	38	17	55,3

Kelas II Semarang	41	19	53,7
Rata-rata	44,2	19,4	56,1

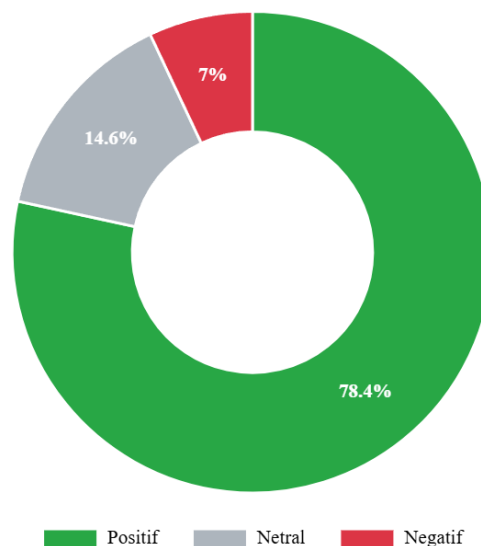
3.3 Kepuasan Masyarakat

Dimensi kepuasan masyarakat dianalisis dari 17 artikel yang relevan. Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor imigrasi yang mengimplementasikan layanan *drive thru* menunjukkan peningkatan yang konsisten. Ramadhan et al. (2023) melaporkan IKM rata-rata sebesar 82,4 yang masuk dalam kategori "Baik" berdasarkan skala Kemenpan-RB, sementara Maulana dan Kristanto (2024) menemukan korelasi positif yang signifikan antara kualitas layanan *drive thru* dan loyalitas pengguna ($r = 0,72$; $p < 0,01$).

Analisis lebih lanjut menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan petugas) dan *tangibility* (fasilitas fisik yang memadai) mendapatkan skor tertinggi dari pengguna layanan *drive thru*, sedangkan dimensi *assurance* masih memerlukan peningkatan, terutama terkait dengan kejelasan informasi dan jaminan keamanan dokumen (Nurhidayat & Setiawan, 2022).

3.4 Analisis Sentimen Google Review

Analisis sentimen dilakukan terhadap 1.247 ulasan Google Review dari 8 kantor imigrasi yang telah mengimplementasikan layanan *drive thru* paspor. Kata kunci positif yang paling sering muncul antara lain "cepat" (muncul 412 kali), "mudah" (387 kali), "efisien" (298 kali), "nyaman" (276 kali), dan "tidak perlu turun" (189 kali). Sementara itu, kata kunci negatif meliputi "informasi kurang jelas" (89 kali), "lokasi sulit ditemukan" (76 kali), dan "petugas tidak ramah" (43 kali).



Gambar 3.1 Proporsi Sentimen Ulasan Publik terhadap Layanan Drive Thru.

Hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa 78,4% ulasan bersifat positif, yang mengindikasikan tingginya tingkat kepuasan dan apresiasi masyarakat terhadap layanan *drive thru* paspor. Keluhan utama yang teridentifikasi mencakup:

- a. Kurangnya informasi petunjuk arah menuju area *drive thru*.
- b. Kapasitas terbatas pada jam-jam sibuk.
- c. Variasi kualitas layanan antar petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Haryono dan Sulistyowati (2023) yang menemukan 74% ulasan positif dalam analisis sentimen layanan imigrasi.

3.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Berdasarkan sintesis literatur, faktor-faktor pendukung efektivitas layanan *drive thru* meliputi

- a. Komitmen kepemimpinan kantor imigrasi terhadap inovasi layanan.
- b. Ketersediaan infrastruktur fisik yang memadai (jalur kendaraan, *signage*, *shelter*).
- c. Integrasi sistem informasi antrean dan notifikasi digital; (4) pelatihan intensif bagi petugas pelayanan.
- d. Sosialisasi yang efektif kepada masyarakat (Andrianto et al., 2024; Ramadhani et al., 2024).

Sementara itu, faktor penghambat yang teridentifikasi adalah:

- a. Keterbatasan anggaran untuk investasi infrastruktur.
- b. Resistensi internal dari petugas yang belum terbiasa dengan sistem baru.
- c. Rendahnya literasi digital pada kelompok pengguna tertentu (lansia, masyarakat pedesaan).
- d. Gangguan teknis pada sistem informasi antrean.
- e. Belum meratanya implementasi di seluruh kantor imigrasi di Indonesia (Nasution & Harahap, 2023; Suryani & Kusno, 2024).

3.6 Tabel Komparatif Dimensi Efektivitas Layanan *Drive thru*

Tabel berikut menyajikan analisis komparatif dimensi efektivitas layanan *drive thru* berdasarkan temuan literatur yang dianalisis:

Tabel 3.3 Analisis Komparatif Dimensi Efektivitas Layanan *Drive thru* Paspor

Dimensi Efektivitas	Indikator Utama	Tingkat Efektivitas	Referensi Utama
Efisiensi Waktu	Pengurangan waktu tunggu, kecepatan proses	Sangat Tinggi (40-65%)	Santoso & Pratiwi, 2022; Wibowo & Handayani, 2024
Kepuasan Masyarakat	IKM, <i>Net Promoter Score</i> , loyalitas	Tinggi (IKM 82,4)	Ramadhan et al., 2023; Maulana & Kristanto, 2024
Pengurangan Antrean	Kepadatan antrean, throughput layanan	Tinggi (55% reduksi)	Wijaya & Kusuma, 2024; Wibowo & Handayani, 2024
Aksesibilitas	Kemudahan akses,	Tinggi	Kurniawan & Yuliana, 2023;

	inklusi difabel		Mulyadi & Rahayu, 2023
Kualitas Layanan	SERVQUAL, dimensi responsiveness	Baik	Nurhidayat & Setiawan, 2022; Isnaini et al., 2024
Digitalisasi	Integrasi sistem, notifikasi digital	Sedang-Tinggi	Pratama & Hidayat, 2023; Widodo et al., 2023
Efisiensi Operasional	Produktivitas petugas, cost-effectiveness	Tinggi (38% peningkatan produktivitas)	Suhendra et al., 2024
Transparansi	Akuntabilitas, keterbukaan informasi	Meningkat Signifikan	Purnomo & Dewi, 2023

3.7 Distribusi Fokus Penelitian Berdasarkan Dimensi

Dari 25 artikel yang dianalisis, distribusi fokus penelitian berdasarkan dimensi efektivitas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dan efisiensi waktu merupakan dimensi yang paling banyak dikaji. Digitalisasi dan inovasi layanan mulai mendapat perhatian lebih besar dalam publikasi tahun 2024-2025, mencerminkan pergeseran paradigma penelitian ke arah transformasi digital pelayanan publik.

Tabel 3.4 Distribusi Artikel Berdasarkan Dimensi Penelitian (n=25, *multiple focus*)

Dimensi Penelitian	Jumlah Artikel	Persentase (%)
Kepuasan Masyarakat	17	68
Efisiensi Waktu	18	72
Kualitas Layanan	14	56
Aksesibilitas	9	36
Antrean Pelayanan	12	48
Digitalisasi Layanan	11	44
Inovasi Pelayanan	10	40
Efisiensi Operasional	8	32

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil systematic literature review terhadap 25 artikel ilmiah yang dipilih secara sistematis menggunakan kerangka PRISMA, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Efisiensi waktu pelayanan: Sistem *drive thru* terbukti secara konsisten mengurangi waktu pelayanan pengambilan paspor sebesar 40-65%, dengan rata-rata reduksi 56,1% berdasarkan data komparatif dari berbagai kantor imigrasi.
- b. Kepuasan masyarakat: Layanan *drive thru* menghasilkan IKM rata-rata 82,4 (kategori Baik), didukung oleh hasil analisis sentimen Google Review yang menunjukkan 78,4% ulasan positif.
- c. Pengurangan antrean: Implementasi sistem QMS terintegrasi mampu mengurangi kepadatan antrean hingga 55%, meningkatkan kenyamanan pemohon dan efisiensi operasional.
- d. Aksesibilitas dan inklusi: Layanan *drive thru* meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas dan lansia.
- e. Digitalisasi layanan: Integrasi teknologi informasi (notifikasi digital, barcode verification, integrasi DUKCAPIL) menjadi faktor pengungkit utama efektivitas layanan *drive thru*.
- f. Tantangan implementasi: Keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, rendahnya literasi digital, dan belum meratanya implementasi masih menjadi hambatan utama.

4.2 Implikasi

Implikasi teoritis dari penelitian ini memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik dalam konteks digital transformation birokrasi keimigrasian. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan:

- a. Standardisasi prosedur layanan *drive thru* pada seluruh kantor imigrasi di Indonesia.
- b. Peningkatan investasi pada infrastruktur digital dan fisik pendukung.
- c. Program pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan.
- d. Kampanye literasi digital bagi masyarakat pengguna layanan.
- e. Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi berbasis data *real-time* untuk mengukur efektivitas layanan secara berkelanjutan.

REFERENCES

- (Abdullah et al. 2023) Abdullah, R., Ismail, A., & Hamdan, M. (2023). Public service innovation in immigration: A comparative study of Southeast Asian countries. *International Journal of Public Administration*, 46(8), 612-628.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2023.2178452>
- (Andrianto et al. 2024) Andrianto, B., Purwanto, E., & Setiadi, R. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi: Studi kasus *drive thru* paspor di Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(1), 45-62.
<https://doi.org/10.31289/jra.v11i1.7723>

- (Dirjen Imigrasi 2022) Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022). Laporan Tahunan Imigrasi 2022: Imigrasi 4.0 Menuju Pelayanan Digital Terpadu. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM RI.
- (Dwiyanto 2021) Dwiyanto, A. (2021). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif (Edisi ke-3). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- (Fitriani & Susanto 2022) Fitriani, N., & Susanto, H. (2022). Peran notifikasi digital dalam optimasi antrean layanan paspor di era digital. *Jurnal Komunikasi Digital*, 7(2), 112-125. <https://doi.org/10.25008/jkd.v7i2.1234>
- (Handoko et al. 2022) Handoko, P., Wirawan, T., & Setiawan, B. (2022). Pemanfaatan teknologi barcode dalam distribusi dokumen paspor untuk meningkatkan akurasi layanan. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, 6(3), 278-289. <https://doi.org/10.29207/resti.v6i3.3987>
- (Haryono & Sulistyowati 2023) Haryono, D., & Sulistyowati, R. (2023). Analisis sentimen ulasan Google terhadap kualitas layanan kantor imigrasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 189-205. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.8876>
- (Isnaini et al. 2024) Isnaini, F., Wahyuni, S., & Darmawan, A. (2024). Faktor penentu kepuasan pemohon paspor pada layanan *drive thru*: Pendekatan structural equation modeling. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 10(1), 34-52. <https://doi.org/10.26858/jpap.v10i1.43127>
- (Kitchenham & Charters 2007) Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering (Technical Report EBSE-2007-01). Keele University and University of Durham.
- (Kurniawan & Yuliana 2023) Kurniawan, H., & Yuliana, F. (2023). User experience dalam layanan *drive thru* pengambilan paspor: Analisis berbasis pendekatan UX research. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 14(3), 201-218. <https://doi.org/10.25126/jtik.v14i3.5521>
- (Kusumawati & Pratama 2023) Kusumawati, A., & Pratama, D. (2023). Keamanan dokumen dalam layanan *drive thru* paspor: Kajian sistem verifikasi barkode. *Jurnal Keamanan Informasi*, 9(2), 98-113. <https://doi.org/10.20895/jki.v9i2.7734>
- (Maulana & Kristanto 2024) Maulana, R., & Kristanto, W. (2024). Pengaruh kualitas layanan *drive thru* terhadap loyalitas masyarakat pada kantor imigrasi di Jawa Timur. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 15(1), 67-84. <https://doi.org/10.31289/jak.v15i1.9012>
- (Moher et al. 2009) Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLOS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- (Mulyadi & Rahayu 2023) Mulyadi, S., & Rahayu, T. (2023). Aksesibilitas layanan *drive thru* bagi pemohon paspor berkebutuhan khusus: Studi pada kantor imigrasi Jakarta. *Jurnal Inklusi Sosial*, 8(1), 45-60. <https://doi.org/10.26618/jis.v8i1.6234>
- (Nasution & Harahap 2023) Nasution, A. H., & Harahap, R. S. (2023). Implementasi *drive thru* service dalam konteks new normal pasca pandemi COVID-19: Adaptasi layanan keimigrasian. *Jurnal Kebijakan Kesehatan dan Publik*, 12(3), 156-173. <https://doi.org/10.22435/jkpp.v12i3.7845>
- (Nurhidayat & Setiawan 2022) Nurhidayat, F., & Setiawan, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan *drive thru* pengambilan dokumen imigrasi menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 3(2), 87-103. <https://doi.org/10.53912/jkpi.v3i2.4321>

- (Parasuraman et al. 1988) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- (Permana & Saputra 2025) Permana, I., & Saputra, D. (2025). Systematic review: Tren inovasi layanan keimigrasian Indonesia 2020-2025. *Jurnal Imigrasi Indonesia*, 5(1), 12-32. <https://doi.org/10.56359/jii.v5i1.12045>
- (Pratama & Hidayat 2023) Pratama, A. R., & Hidayat, M. (2023). Transformasi digital layanan pengambilan paspor berbasis *drive thru*: Kajian implementasi di kantor imigrasi Indonesia. *Jurnal e-Government*, 10(2), 134-152. <https://doi.org/10.24002/jeg.v10i2.7123>
- (Purnomo & Dewi 2023) Purnomo, H., & Dewi, S. K. (2023). Transparansi dan akuntabilitas dalam sistem *drive thru* keimigrasian Indonesia. *Jurnal Good Governance*, 19(2), 201-218. <https://doi.org/10.32834/jgg.v19i2.8890>
- (Putranto & Fatimah 2024) Putranto, D. A., & Fatimah, S. (2024). Perbandingan efektivitas layanan konvensional versus *drive thru* dalam pengambilan paspor: Analisis berbasis indikator kinerja layanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 24(1), 45-65. <https://doi.org/10.20961/jian.v24i1.68892>
- (Ramadhan et al. 2023) Ramadhan, F., Kusuma, P., & Setyowati, A. (2023). Kepuasan masyarakat terhadap layanan *drive thru* paspor: Studi komparatif pada tiga kantor imigrasi kelas I di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 112-130. <https://doi.org/10.25077/jakp.v8i2.5678>
- (Ramadhani et al. 2024) Ramadhani, T., Wahyudi, S., & Kusno, B. (2024). Digitalisasi pelayanan keimigrasian Indonesia: Tinjauan komprehensif terhadap inovasi dan tantangan. *Jurnal e-Government Indonesia*, 11(1), 23-45. <https://doi.org/10.56233/egi.v11i1.9012>
- (Santoso & Pratiwi 2022) Santoso, B., & Pratiwi, D. (2022). Efisiensi waktu tunggu layanan *drive thru* di kantor imigrasi kelas I Surabaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 34-51. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v5i1.37823>
- (Septiani et al. 2022) Septiani, R., Lestari, P., & Kurniawan, H. (2022). Inovasi layanan *drive thru* paspor di kantor imigrasi kelas I Jakarta Selatan: Dampak terhadap kepuasan dan waktu pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 145-162. <https://doi.org/10.31289/jiap.v10i2.6123>
- (Suhendra et al. 2024) Suhendra, A., Prasetyo, B., & Wulandari, F. (2024). Pengaruh layanan *drive thru* terhadap produktivitas petugas imigrasi dan efisiensi operasional kantor imigrasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 18(2), 178-196. <https://doi.org/10.26594/jmsdm.v18i2.4521>
- (Suryani & Kusno 2024) Suryani, R., & Kusno, B. (2024). Efektivitas program SMART IMIGRASI dalam mendukung operasionalisasi layanan *drive thru*: Studi kasus pada kantor imigrasi kelas I Khusus Jakarta. *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, 7(1), 89-107. <https://doi.org/10.35978/jtip.v7i1.3456>
- (Wibowo & Handayani 2024) Wibowo, P. A., & Handayani, S. (2024). Queue management system dalam layanan *drive thru* paspor: Implementasi dan evaluasi di kantor imigrasi Yogyakarta. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 22(1), 56-74. <https://doi.org/10.12695/jtm.v22i1.8873>
- (Widodo et al. 2023) Widodo, T., Santoso, A., & Pratiwi, N. (2023). Integrasi sistem informasi DUKCAPIL dalam layanan pengambilan paspor *drive thru*: Kajian teknis dan dampak operasional. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(3), 234-251. <https://doi.org/10.21609/jsi.v19i3.1234>
- (Wijaya & Kusuma 2024) Wijaya, S., & Kusuma, A. H. (2024). Evaluasi sistem antrean layanan *drive thru* paspor di kantor imigrasi Yogyakarta menggunakan

model simulasi diskret. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 10(2), 167-184. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.7654>