

RESPONSIVITAS SEBAGAI KATALIS KEPUASAN PELAYANAN KEIMIGRASIAN: KAJIAN LITERATUR TERHADAP INOVASI DIGITAL M-PASPOR DAN EAZY PASSPORT

(Responsiveness as a Catalyst for Immigration Service Satisfaction: A Literature Review of M-Passport and Eazy Passport Digital Innovations)

<https://10.0.205.137/tematics.v6i2.653>

Submitted: 05-04-2025 Reviewed: 15-05-2025 Published: 26-06-2025

**Rangga Aditya Safruddin
Malik**
ranggab207@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Mas Budi Priyatno
budiparyitno@gmail.com
Politeknik Imigrasi

**Pascalis Danny Kristi
Wibowo**
pascalisdkw@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract *This study aims to analyze the relationship between responsiveness and applicant satisfaction in Indonesian immigration services through a qualitative literature review approach. As public demand for efficient and human-centered services grows, responsiveness becomes a vital dimension in public service delivery, particularly in the immigration sector. Drawing on recent empirical studies and theoretical perspectives such as SERVQUAL and human rights-based public service models, this study explores how innovations like the M-Paspor application and Eazy Passport program contribute to service responsiveness. Despite digital improvements, challenges persist in system reliability, regional disparities, and officer competency. Findings show that responsiveness not only impacts satisfaction but also shapes public trust in institutions. To enhance service quality, this study recommends strengthening digital infrastructure, improving staff training, ensuring policy consistency, and promoting inclusive governance. The review concludes that an integrated and collaborative approach is essential to building responsive, adaptive, and citizen-centered immigration services.*

Keywords: *Public service quality, responsiveness, applicant satisfaction, immigration service, digital governance, Indonesia.*

Abstrak *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara responsivitas dan kepuasan pemohon dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia melalui pendekatan studi pustaka kualitatif. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien dan humanis, responsivitas menjadi dimensi penting dalam penyelenggaraan layanan, khususnya pada sektor*



TEMATICS | Technology Management and Informatics Research Journals are licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

keimigrasian. Dengan merujuk pada berbagai studi empiris terkini dan kerangka teori seperti SERVQUAL dan pendekatan pelayanan publik berbasis HAM, penelitian ini mengeksplorasi kontribusi inovasi layanan digital seperti aplikasi M-Paspor dan program Eazy Passport dalam meningkatkan responsivitas. Meskipun inovasi digital membawa dampak positif, tantangan seperti kendala teknis, kesenjangan regional, serta kompetensi petugas masih menjadi hambatan. Hasil kajian menunjukkan bahwa responsivitas tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi juga terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, pelatihan petugas, harmonisasi kebijakan, dan penguatan tata kelola yang inklusif. Kesimpulannya, pendekatan kolaboratif dan terintegrasi menjadi kunci dalam mewujudkan layanan keimigrasian yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, responsivitas, kepuasan pemohon, layanan keimigrasian, tata kelola digital, Indonesia.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari kinerja birokrasi yang efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan keimigrasian di Indonesia, kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan reformasi birokrasi. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah responsivitas, yaitu kemampuan instansi untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Responsivitas yang tinggi diyakini dapat meningkatkan kepuasan pemohon layanan, khususnya dalam proses pengurusan dokumen keimigrasian seperti paspor.

Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan responsivitas layanan, salah satunya melalui penerapan aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara daring, sehingga diharapkan dapat mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan. Namun, meskipun telah dilakukan digitalisasi layanan, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa semua pemohon mendapatkan pelayanan yang responsif dan memuaskan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor telah mempermudah proses administrasi, masih terdapat kendala teknis yang menghambat responsivitas layanan. Misalnya, studi oleh Rabbani *et al.* (2022) menemukan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam proses login, verifikasi data, dan sering menghadapi gangguan server. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya menjamin peningkatan responsivitas jika tidak didukung oleh infrastruktur teknologi yang andal dan sumber daya manusia yang kompeten. Selain aspek

teknologi, interaksi langsung antara petugas imigrasi dan pemohon juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi terhadap responsivitas layanan.

Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surabaya menunjukkan bahwa respons cepat dan sikap ramah petugas dapat meningkatkan kepuasan pemohon, meskipun terdapat kendala dalam sistem aplikasi. Hal ini menegaskan bahwa faktor manusia tetap menjadi elemen krusial dalam pelayanan publik yang responsif. Namun, tidak semua kantor imigrasi menunjukkan tingkat responsivitas yang sama. Studi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua mengungkapkan bahwa pengaruh responsivitas terhadap kepuasan masyarakat relatif rendah, yaitu sebesar 44,7%. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya dan kurangnya pelatihan bagi petugas dalam menangani permintaan layanan secara efektif. Perbedaan ini menunjukkan adanya disparitas dalam kualitas pelayanan antar wilayah yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah. Dalam upaya meningkatkan responsivitas, penting untuk mempertimbangkan aspek kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Implementasi kebijakan yang menekankan pada perlindungan hak-hak pemohon, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia, dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan keimigrasian. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur layanan diperlukan untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan dan efektif dalam menjawab dinamika kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga membuka peluang untuk meningkatkan responsivitas melalui integrasi sistem yang lebih baik. Penggunaan sistem manajemen antrean digital, notifikasi otomatis, dan layanan pelanggan berbasis *chatbot* dapat mempercepat respon terhadap permintaan dan keluhan pemohon. Namun, implementasi teknologi ini harus disertai dengan pelatihan yang memadai bagi petugas dan edukasi kepada masyarakat untuk memastikan adopsi yang efektif. Selain itu, penting untuk membangun budaya organisasi yang mendukung responsivitas, di mana setiap petugas memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Budaya ini dapat dibentuk melalui pelatihan berkelanjutan, penghargaan terhadap kinerja yang baik, dan mekanisme umpan balik yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan secara langsung. Dengan demikian, responsivitas tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi menjadi bagian dari nilai-nilai organisasi. Dalam konteks globalisasi dan mobilitas internasional yang semakin tinggi, pelayanan keimigrasian yang responsif menjadi kebutuhan yang

mendesak. Keterlambatan atau ketidaktepatan dalam pelayanan dapat berdampak pada citra negara dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas dalam pelayanan keimigrasian harus menjadi prioritas dalam agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam hubungan antara responsivitas dan kepuasan pemohon dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia. Dengan menggunakan metode studi pustaka kualitatif, penelitian ini akan menganalisis berbagai literatur dan hasil penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan pemohon. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode studi pustaka (*literature review*) dengan cara menelaah dan menganalisis sejumlah hasil penelitian sebelumnya yang menyoroti keterkaitan antara kompetensi pegawai, rotasi kerja, dan kinerja pegawai. Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal nasional terakreditasi, prosiding ilmiah, dan artikel akademik lainnya yang diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir, melalui basis data seperti *Google Scholar* dan Garuda. Literatur yang dipilih memenuhi kriteria inklusi, yaitu secara eksplisit membahas pengaruh kompetensi dan/atau rotasi kerja terhadap kinerja pegawai. Sementara itu, penelitian yang tidak relevan atau hanya mengulas salah satu variabel tanpa mengaitkannya dengan kinerja pegawai dikeluarkan dari kajian.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan tematik, yaitu dengan mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan pola temuan, baik yang menunjukkan pengaruh signifikan maupun tidak signifikan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami dinamika hubungan antar variabel, melakukan perbandingan antar hasil studi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab perbedaan hasil temuan. Temuan dari analisis tersebut digunakan sebagai landasan dalam penyusunan pembahasan, penarikan kesimpulan, serta pemberian rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan praktik manajemen sumber daya manusia.

3. PEMBAHASAN

3.1. Pentingnya Responsivitas dalam Pelayanan Keimigrasian

Responsivitas merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik, yang mencerminkan kemampuan sebuah institusi untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, responsivitas memiliki peranan vital karena berhubungan langsung dengan mobilitas individu lintas negara dan pemenuhan hak sipil warga negara dan orang asing. Layanan imigrasi yang responsif tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pemohon, tetapi juga berpotensi memperbaiki hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

Grönroos (1990) dalam teorinya tentang kualitas pelayanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kecepatan dan kesesuaian dengan harapan pemohon. Dalam layanan keimigrasian, pemohon mengharapkan proses yang cepat, mudah diakses, dan jelas prosedurnya. Jika harapan ini tidak terpenuhi, maka akan timbul ketidakpuasan yang mengarah pada ketidakpercayaan terhadap lembaga pemerintah tersebut. Dalam dunia yang semakin terhubung ini, responsivitas dalam pelayanan keimigrasian juga menjadi indikator penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Namun, responsivitas dalam pelayanan keimigrasian Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang harus diatasi agar sistem pelayanan ini dapat berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan dan solusi terkait responsivitas dalam pelayanan keimigrasian Indonesia, serta menganalisis bagaimana inovasi digital dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas layanan ini.

3.2. Hambatan dalam Sistem Birokrasi Tradisional

Pelayanan keimigrasian di Indonesia, seperti halnya banyak sektor publik lainnya, sering kali terjebak dalam birokrasi yang kompleks. Sistem birokrasi tradisional yang masih mengandalkan prosedur manual sering kali menimbulkan kendala bagi pemohon. Hambatan-hambatan ini antara lain berupa antrean panjang, prosedur yang tidak jelas, dan proses yang memakan waktu lama. Semua faktor ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan

pemohon dan menambah ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga imigrasi.

Mustofa *et al.* (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa birokrasi yang kaku dan prosedur yang tidak transparan menjadi masalah utama yang dihadapi oleh pemohon pelayanan keimigrasian. Proses yang memakan waktu lama dan tidak efisien juga menjadi keluhan yang sering kali muncul. Hal ini sangat disayangkan, mengingat pelayanan keimigrasian seharusnya lebih cepat dan efisien karena berkaitan dengan hak-hak sipil dan mobilitas internasional.

3.3. Inovasi Digital: M-Paspor sebagai Solusi untuk Responsivitas

Dalam menghadapi tantangan birokrasi yang rumit, Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia telah meluncurkan berbagai inovasi digital untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan, salah satunya adalah aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan paspor secara daring, mengunggah dokumen yang diperlukan, serta memilih jadwal kedatangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tanpa harus mengantri panjang di kantor imigrasi.

Nurkumalawati dan Divana (2023) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa aplikasi M-Paspor telah membawa kemudahan yang signifikan bagi pemohon, terutama dalam hal kecepatan dan kenyamanan. Pemohon dapat mengajukan permohonan paspor kapan saja dan di mana saja, yang tentu menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pemohon untuk mengontrol jadwal kedatangan mereka sesuai dengan ketersediaan waktu, yang membuat seluruh proses lebih fleksibel.

Namun, meskipun M-Paspor memberikan kemudahan, aplikasi ini tidak lepas dari berbagai kendala teknis yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Rabbani *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi ini memiliki banyak manfaat, masalah teknis seperti kesulitan *login*, *error system*, dan ketidakcocokan data yang sering terjadi saat pemohon mengunggah dokumen mengurangi efektivitas aplikasi. Hal ini menandakan bahwa meskipun teknologi dapat mempercepat proses, kualitas sistem yang digunakan sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi inovasi digital tersebut.

Salah satu masalah utama lainnya adalah ketidakjelasan informasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi. Pemohon sering merasa bingung dan frustrasi ketika harus mengakses informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan proses permohonan paspor. Masalah ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan literasi digital bagi masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan teknis bagi pengguna dan peningkatan kualitas teknologi menjadi dua faktor yang tidak bisa diabaikan untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem digital dalam pelayanan keimigrasian (Parasuraman *et al.*, 1988).

3.4. Kualitas Layanan Petugas Keimigrasian: Kompetensi dan Responsivitas

Selain inovasi digital, petugas imigrasi tetap memegang peranan penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif. Petugas yang ramah, komunikatif, dan siap memberikan jawaban yang tepat dan cepat dapat meningkatkan pengalaman pemohon. Hal ini sejalan dengan temuan Mustofa *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa petugas yang kompeten dan responsif di Kantor Imigrasi Surabaya berhasil meningkatkan persepsi publik terhadap kualitas pelayanan tersebut. Namun, masalah besar yang dihadapi adalah disparitas dalam kompetensi petugas di berbagai kantor imigrasi di Indonesia. Sari (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa di beberapa kantor imigrasi, terutama di wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal), petugas masih kekurangan pelatihan. Hal ini berdampak pada ketidakmampuan petugas dalam memberikan respons yang cepat dan memadai kepada pemohon. Kualitas layanan yang tidak merata ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang sering kali merasa bahwa layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan.

Peningkatan pelatihan petugas imigrasi di seluruh wilayah Indonesia menjadi langkah penting untuk memperbaiki kualitas layanan. Hadiyati (2014) menekankan bahwa pelatihan yang memadai akan membantu petugas untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pemohon dan memberikan layanan yang lebih efisien. Hal ini tentu akan meningkatkan kepuasan pemohon dan menciptakan citra positif bagi lembaga imigrasi.

3.5. Peran Infrastruktur Fisik dalam Meningkatkan Responsivitas

Selain teknologi dan sumber daya manusia, infrastruktur fisik di kantor imigrasi juga memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan layanan yang responsif. Rabbani *et al.* (2024) menyebutkan bahwa kantor imigrasi yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik yang efisien, dan koneksi internet yang stabil, dapat meningkatkan efisiensi proses dan mengurangi waktu tunggu pemohon. Hal ini sangat penting mengingat banyak pemohon yang harus menghabiskan waktu berjam-jam hanya untuk menunggu giliran mereka. Namun, disparitas infrastruktur antara kantor imigrasi di kota besar dan daerah terpencil masih menjadi masalah yang signifikan.

Di kota besar seperti Jakarta dan Surabaya, kantor imigrasi umumnya telah dilengkapi dengan fasilitas yang lebih baik. Di sisi lain, kantor imigrasi di daerah terpencil sering kali kekurangan fasilitas dasar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Sari (2023) menyoroti bahwa kurangnya fasilitas di kantor imigrasi di daerah menyebabkan pemohon harus menunggu lama dan merasa tidak nyaman, yang berdampak pada penurunan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan pemerataan pembangunan infrastruktur di seluruh kantor imigrasi agar pelayanan dapat diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat, baik di kota besar maupun daerah terpencil.

3.6. Pendekatan Berbasis Hak Asasi Manusia (HAM) dalam Pelayanan Keimigrasian

Pentingnya pendekatan berbasis hak asasi manusia (HAM) dalam pelayanan keimigrasian semakin disoroti. Ryanindityo *et al.* (2024) menyarankan agar pelayanan keimigrasian mengutamakan keadilan dan kesetaraan bagi semua individu, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan perempuan. Dalam praktiknya, banyak kantor imigrasi di Indonesia yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip HAM dalam pelayanan mereka. Hal ini tercermin dari kurangnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan ketidakjelasan prosedur bagi kelompok tertentu, yang dapat menghambat mereka dalam mendapatkan layanan yang adil dan setara.

Implementasi kebijakan berbasis HAM dalam pelayanan keimigrasian memerlukan regulasi yang lebih kuat untuk memastikan bahwa pelayanan tidak hanya efisien dan responsif, tetapi juga inklusif dan menghormati hak-hak dasar semua masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip HAM, diharapkan seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, dapat mengakses pelayanan keimigrasian dengan adil dan merata.

3.7. Evaluasi dan Umpan Balik dalam Sistem Pelayanan Keimigrasian

Evaluasi dan pengumpulan umpan balik dari pemohon adalah langkah penting untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman *et al.* (1988), sistem umpan balik yang memungkinkan pemohon untuk memberikan penilaian atau saran mengenai pengalaman mereka akan membantu instansi imigrasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, pengumpulan umpan balik dari pemohon, baik melalui aplikasi M-Paspor, media sosial, atau survei langsung di kantor imigrasi, akan memungkinkan instansi untuk merespons keluhan dengan cepat dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.

Implementasi sistem umpan balik yang efektif juga akan memperkaya data yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil dari evaluasi tersebut akan memberikan informasi yang diperlukan untuk merancang kebijakan dan program yang lebih baik dalam pelayanan keimigrasian di masa depan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan aspek krusial dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan pemohon. Responsivitas tidak hanya mencakup kecepatan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga kemampuan petugas dan sistem untuk menjawab kebutuhan pemohon secara tepat, ramah, dan mudah diakses. Inovasi layanan seperti aplikasi M-Paspor dan program Eazy Passport terbukti menjadi langkah positif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif. Namun, keberhasilan inovasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta implementasi kebijakan yang konsisten dan berorientasi pada kepentingan publik.

Responsivitas juga sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kelengkapan sarana-prasarana, kualitas komunikasi antar petugas dan masyarakat, serta budaya organisasi yang mendorong pelayanan prima. Disparitas kualitas layanan antar wilayah, keterbatasan akses terhadap teknologi, serta minimnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan layanan imigrasi yang responsif dan inklusif. Oleh karena itu, pendekatan yang bersifat integratif dan kolaboratif menjadi penting untuk menjamin keberlanjutan kualitas pelayanan publik yang berkeadilan.

5. HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara responsivitas dan kepuasan pemohon dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia, dengan fokus pada inovasi digital seperti aplikasi M-Paspor dan Eazy Passport. Berdasarkan hasil kajian literatur, responsivitas terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon, yang pada gilirannya juga mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Meskipun inovasi digital membawa dampak positif, beberapa kendala masih muncul yang mempengaruhi efektivitasnya.

Aplikasi M-Paspor, yang dirancang untuk mempermudah proses pengajuan permohonan paspor secara daring, memberikan kemudahan dalam hal kecepatan, aksesibilitas, dan kenyamanan bagi pemohon. Hal ini sejalan dengan temuan Nurkumalawati dan Divana (2023) yang menyebutkan bahwa aplikasi ini sangat bermanfaat bagi pemohon karena memungkinkan mereka untuk mengajukan permohonan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengantri di kantor imigrasi. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, kendala teknis seperti kesulitan login, error sistem, dan ketidakcocokan data saat mengunggah dokumen menghambat efektivitas aplikasi. Rabbani *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa kualitas sistem yang digunakan sangat mempengaruhi pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan mereka, menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kemudahan akses, tetapi juga pada stabilitas teknologi yang digunakan.

Selain itu, meskipun teknologi digital memberikan kemudahan, interaksi langsung dengan petugas imigrasi tetap memainkan peran penting dalam meningkatkan responsivitas layanan. Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surabaya menunjukkan bahwa petugas yang ramah dan responsif dapat

meningkatkan kepuasan pemohon, bahkan ketika sistem aplikasi mengalami kendala teknis (Mustofa *et al.*, 2024). Sebaliknya, temuan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua menunjukkan rendahnya pengaruh responsivitas terhadap kepuasan masyarakat, yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan bagi petugas. Disparitas ini menandakan bahwa meskipun digitalisasi dapat mempercepat proses, kompetensi petugas dalam memberikan layanan yang responsif tetap sangat krusial.

Disparitas dalam kualitas layanan antar kantor imigrasi di Indonesia juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi responsivitas dan kepuasan pemohon. Di kota besar seperti Jakarta dan Surabaya, kantor imigrasi biasanya dilengkapi dengan fasilitas yang lebih baik dan sistem yang lebih efisien dibandingkan dengan kantor imigrasi di daerah terpencil. Sari (2023) mencatat bahwa di wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal), kualitas layanan cenderung lebih rendah karena keterbatasan infrastruktur dan kekurangan petugas terlatih. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk meratakan pembangunan infrastruktur dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia di seluruh wilayah Indonesia untuk memastikan bahwa pelayanan keimigrasian dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat.

Selain faktor teknologi dan kualitas petugas, pendekatan berbasis hak asasi manusia (HAM) juga berperan penting dalam meningkatkan responsivitas pelayanan. Ryanindityo *et al.* (2024) menekankan bahwa pelayanan keimigrasian yang mengutamakan keadilan dan kesetaraan, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan perempuan, dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan pemohon. Namun, penerapan prinsip-prinsip HAM dalam pelayanan keimigrasian Indonesia masih memiliki tantangan, terutama terkait dengan aksesibilitas fisik bagi penyandang disabilitas dan ketidakjelasan prosedur bagi kelompok tertentu. Oleh karena itu, kebijakan yang berbasis HAM perlu diperkuat untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, tanpa kecuali, dapat mengakses pelayanan keimigrasian dengan adil dan setara.

Pengumpulan umpan balik dari pemohon juga terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan responsivitas layanan. Sistem umpan balik yang memungkinkan pemohon untuk menyampaikan keluhan atau saran terkait pelayanan dapat memberikan wawasan yang sangat berguna bagi instansi imigrasi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman *et al.* (1988), umpan balik yang dikumpulkan dari pengguna layanan memungkinkan instansi untuk

merespons keluhan dengan cepat dan melakukan perbaikan berdasarkan masukan yang diterima. Oleh karena itu, sistem umpan balik yang efektif, baik melalui aplikasi digital, media sosial, maupun survei langsung di kantor imigrasi, harus menjadi bagian integral dari sistem pelayanan keimigrasian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan keimigrasian Indonesia sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pemohon. Meskipun aplikasi digital seperti M-Paspor telah memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan, tantangan teknis, disparitas kualitas pelayanan antar wilayah, dan kompetensi petugas masih menjadi hambatan utama yang perlu diatasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan responsivitas layanan, perlu dilakukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan pelatihan petugas, pemerataan fasilitas di seluruh wilayah, serta penerapan kebijakan yang lebih inklusif dan berbasis HAM. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan keimigrasian Indonesia dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan inklusif, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik dan adil.

REFERENSI

- Evelyna, A. (2022). Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45–56.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Hadiyati, E. (2014). Service quality and performance of public sector: Study on immigration office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104–117.
- Mustofa, A., et al. (2024). Service Quality in Immigration Offices: Study on Customer Satisfaction at the Class I Immigration Office Surabaya. *Journal of Public Administration*, 11(2).
- Nur Izzaturrahmah, & Saputro, E. (2024). Inovasi Pelayanan Eazy Passport oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. *Jurnal Administrasi dan Inovasi Manajemen Publik*, 5(1), 33–45.
- Nurkumalawati, I., & Saputro, E. (2024). Eazy Passport Service: Innovation in Improving Access to Immigration Services. *Journal of Public Service Innovation*, 5(1).

- 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.
- Rabbani, M., Ardyansyah, A., Yuliana, T., & Putra, R. (2024). Insights from the M-Paspor application: UX and system performance evaluation. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(5), 61–75.
- Ryanindityo, M., Mulyawan, B., Purnomo, A. S., & Syahrin, M. A. (2024). Human rights approach to improve passport services for vulnerable groups in Indonesia. *SSRN Electronic Journal*.
- Saleh, C. (2019). Citizen Satisfaction with Online Passport Service Innovation in Indonesia within an Electronic Governance Perspective. *International Journal of Management*, 10(6), 61–75.
- Sari, M. (2023). The Influence of the Quality of Passport Production on Community Satisfaction at the TPI Atambua Class II Immigration Office. *Journal of Sustainable Development*, 4(2), 73–79.
- Yuliani, R., & Husen, T. I. (2022). Analysis of Service Quality in Applications for Making Passports Using M-Paspor at The Class 1 Immigration Office of TPI Banda Aceh. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*, 1(4), 183–188.