



Supporting Factors and Barriers in Improving the Quality of the Passport Services at the Agam Class I Non-TPI Immigration Office

Yona Nofrianti¹, Hasbullah Malau²

yonanofrianti10@gmail.com

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Kota Padang, Negara Indonesia

ABSTRACT

This study discusses the supporting and hindering factors in optimizing passport issuance services at the Class I Non TPI Agam Immigration Office. The problem arises from the persistence of obstacles despite the implementation of digital innovation through the M-Passport application. This study Applies a descriptive qualitative method, gathering data through interviews and document analysis. The findings reveal that supporting factors include improving service facilities, HR readiness, and ease of digital systems that accelerate service flows. However, a number of inhibitors were also found, such as limited daily quotas, technical problems with the application, and low digital literacy of some people. These findings indicate the need for technical improvements and quota policies, as well as public education so that the implementation of digital passport services can run optimally and inclusively. This study aims to achieve offer concrete recommendations to improve the quality of public services by leveraging information technology.

Keywords: *Inhibiting factors, M-Passport, Public services, supporting factors*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang bermutu menjadi salah satu fondasi yang berperan penting dalam mewujudkan pemerintahan yang dikelola dengan baik (*good governance*). Layanan keimigrasian termasuk dalam kategori pelayanan publik yang memiliki nilai strategis., khususnya dalam penerbitan paspor sebagai dokumen perjalanan resmi warga negara Indonesia. Pemerintah Indonesia melalui lembaga Direktorat Jenderal Imigrasi, terus mendorong inovasi dan transformasi digital dalam pelayanan paspor melalui pengembangan aplikasi paspor digital *M-Paspor*. Penerapannya dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) juga berperan dalam melaksanakan kebijakan tersebut, di wilayah kerjanya yang meliputi delapan kota/kabupaten di Sumatera Barat. Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan paspor secara daring ini, terdapat berbagai faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas layanan terhadap masyarakat.

Secara normatif, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah diatur dalam berbagai regulasi, di antaranya Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan pentingnya asas partisipasi, akuntabilitas, kesetaraan, dan keterjangkauan dalam setiap penyelenggaraan layanan publik. Pelaksanaan kebijakan aplikasi M-Paspor juga didasarkan pada Surat dari Direktur Lalu Lintas Keimigrasian dengan Nomor IMI.2-UM.01.01-4.1996 Tahun 2022 mengenai Pelaksanaan Aplikasi Mobile Paspor (*M-Paspor*), yang menginstruksikan seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia untuk menyediakan layanan paspor digital guna mendukung penyederhanaan birokrasi. Dasar hukum penting yang mengatur hal ini adalah Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, merupakan regulasi yang mengatur secara rinci mengenai jenis, syarat, prosedur, serta mekanisme layanan penerbitan dokumen perjalanan dan paspor bagi warga negara Indonesia. Seiring dengan itu, transformasi layanan digital melalui aplikasi *M-Paspor* menjadi langkah konkret dalam menyederhanakan proses pelayanan, menggantikan sistem sebelumnya yaitu *APAPO*. Tak hanya itu, dalam konteks pelayanan yang berkeadilan, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (*P2HAM*) menegaskan pentingnya penyediaan kuota khusus serta akses layanan prioritas bagi kelompok rentan, termasuk lanjut usia dan penyandang disabilitas.

Tabel 1.1 Layanan Prioritas Ramah HAM

NO	Kategori Pemohon	Kriteria Umur / Kondisi	Fasilitas yang Disediakan
1.	Penyandang Disabilitas	Disabilitas fisik/mental	Jalur khusus kursi roda, toilet difabel, pendampingan petugas
2.	Balita	Usia di bawah 5 tahun	Ruang bermain anak, prioritas antrean bersama orang tua
3.	Lansia	Usia 60 tahun ke atas	Tempat duduk prioritas, pelayanan tanpa antre lama
4.	Ibu Hamil / Lansia	Hamil atau menyusui	Ruang laktasi, tempat duduk prioritas, layanan dipercepat

Sumber : Hasil Wawancara Penulis

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam sudah memperlihatkan kesungguhan dalam menjalankan komitmennya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (*P2HAM*) sebagaimana diatur dalam Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023. Hal ini diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang inklusif terhadap kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, balita, orang lanjut usia, serta ibu hamil dan menyusui. Setiap kategori pemohon difasilitasi dengan layanan khusus, seperti jalur akses difabel, ruang laktasi, ruang bermain anak, serta prioritas antrean. Upaya ini mencerminkan keseriusan institusi dalam menjamin kesetaraan akses pelayanan serta memberikan perlindungan yang lebih bagi pemohon dengan kebutuhan khusus.

Sementara banyak studi terdahulu telah menyoroiti transformasi pelayanan publik digital di berbagai instansi, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana faktor internal dan eksternal seperti sarana prasarana, pemahaman teknologi, serta kendala teknis aplikasi mempengaruhi kualitas layanan paspor secara langsung di daerah. Penelitian oleh Nabila Eka Apsany (2023) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai misalnya, lebih fokus pada aspek efisiensi waktu namun belum mendalami faktor penghambat berbasis hambatan

sosial-teknologis. Penelitian lain oleh Frydi Dimas (2022) menegaskan pentingnya indikator efektivitas seperti ketepatan sasaran, tujuan, sosialisasi, dan pengawasan, namun belum mengkaji secara detail bagaimana integrasi aplikasi digital dengan kondisi pelayanan fisik di lapangan berkontribusi terhadap keberhasilan pelayanan publik.

Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam, kesenjangan antara mekanisme dan realitas layanan terlihat dari masih terbatasnya kuota harian layanan, error aplikasi seperti server down, hingga keterbatasan literasi digital sebagian pemohon. Di sisi lain, layanan tersebut juga didukung oleh fasilitas ruang tunggu, ruang prioritas, sistem antrian elektronik, serta inovasi layanan seperti *LAMANG UBI* (Layanan Paspor Melayani Jamaah Calon Haji). Ketidakseimbangan ini menunjukkan pentingnya analisis mendalam terhadap faktor pendukung dan penghambat sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem layanan.

Berdasarkan hal tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk mengenali berbagai faktor-faktor penentu dalam pencapaian kualitas pelayanan, dengan fokus pada aplikasi M-Paspor dan kondisi sarana pelayanan di tingkat daerah. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan empiris di wilayah kerja Sumatera Barat, serta integrasi analisis antara penerapan sistem digital dan dinamika pelayanan publik berbasis regulasi. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat dirasakan oleh pengambil kebijakan serta memperkaya kajian pelayanan publik di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan menerapkan metode deskriptif kualitatif guna memperoleh pemahaman dan menguraikan secara menyeluruh serta menggambarkan secara mendalam terhadap Faktor Pendukung dan Hambatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam. Pendekatan ini digunakan karena sesuai untuk menelusuri pengalaman, pandangan, dan dinamika sosial secara langsung dari pelaku di lapangan. Informan penelitian terdiri dari petugas imigrasi dan pemohon paspor yang dipilih secara purposive, yaitu mereka yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi M-Paspor. Penentuan jumlah informan dilakukan hingga data dianggap mencapai titik jenuh (*saturation*).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam serta penelaahan dokumentasi dari data internal instansi serta ulasan masyarakat terhadap aplikasi. Wawancara dilakukan dengan pedoman semi-terstruktur untuk menggali informasi secara fleksibel namun tetap terarah. Peneliti menerapkan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Demi memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber kepada informan yang telah diwawancarai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam.

Meskipun layanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam masih menghadapi berbagai tantangan, namun dalam praktiknya telah ditemukan sejumlah faktor pendukung yang mendorong peningkatan efektivitas dan kualitas layanan kepada masyarakat. Faktor-faktor pendukung ini muncul baik dari aspek infrastruktur fisik, pemanfaatan teknologi digital, kinerja sumber daya manusia, maupun kebijakan internal yang terstruktur. Berikut adalah uraian mengenai faktor-faktor pendukung : Tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang memadai Faktor penting yang berperan dalam menunjang peningkatan

mutu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam adalah tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang cukup lengkap serta sesuai kebutuhan. Berdasarkan temuan lapangan, diketahui bahwa kantor ini telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang tunggu ber-AC, kursi tunggu yang tertata rapi, loket layanan khusus lansia, ruang bermain anak, ruang menyusui, ruang wawancara, ruang foto, hingga ruang khusus untuk disabilitas. Selain itu, tersedia pula sistem antrean digital berbasis layar sentuh dan speaker yang membantu pemohon mengetahui giliran layanan tanpa harus berdiri berdesakan. Kondisi ini sangat membantu pemohon dalam menjalani proses permohonan paspor dengan nyaman dan tertib. Fasilitas fisik yang layak menjadi indikator penting dalam pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Prinsip pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni kemudahan akses, kenyamanan, kelengkapan sarana dan prasarana. Fasilitas yang memadai ini turut menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan.

Pemanfaatan Inovasi Digital melalui Aplikasi M-Paspor

Penggunaan Aplikasi M-Paspor sebagai pengganti *APAPO* (Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online) merupakan salah satu bentuk nyata inovasi teknologi yang mendukung penyederhanaan dan percepatan layanan publik. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftarkan diri, mengunggah dokumen persyaratan, memilih jadwal wawancara, melakukan pembayaran *PNBP*, dan melacak status permohonan hanya dalam satu platform digital. Fitur *reschedule* dan *tracking* menjadi keunggulan yang sebelumnya tidak ada dalam sistem *APAPO*. Masyarakat juga dapat menghindari praktik percaloan karena sistem ini transparan dan terintegrasi. Hasil wawancara dengan petugas dan pengguna menunjukkan bahwa transformasi digital ini berhasil mengurangi antrean panjang yang dulunya sering terjadi. Pemohon kini hanya perlu datang sekali ke kantor untuk sesi wawancara dan foto, sehingga efisiensi waktu dan biaya menjadi lebih optimal. Inovasi ini mempercepat proses pelayanan dari rata-rata 2–3 jam menjadi hanya 30–45 menit.

Kompetensi dan Responsivitas Pegawai Layanan

Salah satu indikator utama keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kompetensi pegawai atau aparatur yang menjalankan layanan tersebut. Di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam, keberadaan pegawai yang profesional, komunikatif, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat menjadi salah satu penunjang utama efektivitas layanan pembuatan paspor. Pegawai di bagian pelayanan langsung telah dibekali dengan pelatihan berkala mengenai etika pelayanan publik, literasi digital, serta pemanfaatan sistem aplikasi *M-Paspor* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah pemohon paspor, sebagian besar dari mereka mengungkapkan bahwa petugas imigrasi di Agam bersikap ramah, informatif, dan cepat tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan yang disampaikan secara langsung. Beberapa pemohon menyebutkan bahwa meskipun mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *M-Paspor*, mereka tetap merasa terbantu berkat pendampingan dari petugas yang memberikan penjelasan dengan cara yang mudah dipahami dan tidak rumit. Dalam hal ini, *human touch* dari aparatur layanan menjadi nilai tambah yang tidak dapat digantikan oleh sistem digital semata.

Petugas juga menunjukkan kemampuan adaptif, terutama dalam menghadapi masyarakat dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, dan tingkat pemahaman teknologi. Pelayanan terhadap kelompok rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, dilakukan dengan empati dan tidak diskriminatif. Bahkan di beberapa kasus, pegawai membantu langsung proses pengecekan dokumen dan pengisian aplikasi jika ditemukan kendala teknis pada perangkat pemohon. Responsivitas juga terlihat dari kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah saat terjadi gangguan sistem aplikasi. Ketika *server down* atau permohonan mengalami kendala teknis, petugas tidak hanya menyarankan pemohon untuk menunggu, tetapi juga memberikan solusi alternatif, misalnya menjadwalkan ulang wawancara atau mengakses layanan di luar jam sibuk. Sikap seperti ini menunjukkan mutu layanan publik yang ramah, profesional, dan berfokus pada kepentingan masyarakat.

Sosialisasi Layanan secara Berkelanjutan

Penerapan inovasi teknologi dalam layanan publik tidak akan efektif tanpa diikuti oleh upaya penyebaran informasi yang masif, strategis, dan berkelanjutan. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam menyadari pentingnya sosialisasi dalam membangun kesadaran, pemahaman, dan kepercayaan masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan dari konvensional ke digital. Oleh karena itu, mereka secara aktif melakukan edukasi dan penyampaian informasi terkait aplikasi *M-Paspor* serta prosedur permohonan paspor melalui berbagai kanal komunikasi. Sosialisasi dilakukan secara daring (online) dan luring (tatap muka). Melalui platform media sosial resmi seperti Instagram, Facebook, dan YouTube, pihak kantor imigrasi rutin mempublikasikan informasi terbaru terkait jadwal kuota, syarat dokumen, alur pengajuan, serta tata cara penggunaan aplikasi *M-Paspor*. Konten yang disajikan pun dikemas dalam bentuk infografis, video tutorial, dan *FAQ* agar mudah dipahami oleh masyarakat awam. Tidak hanya itu, notifikasi layanan dikirim langsung melalui fitur aplikasi, sehingga pengguna mendapatkan update secara real-time.

Untuk masyarakat yang tidak aktif di media sosial, sosialisasi juga dilakukan secara langsung melalui spanduk, banner, selebaran, dan briefing di ruang layanan. Petugas customer service yang berada di loket depan kantor bertugas memberikan pengarahan singkat kepada setiap pemohon baru, termasuk menjawab pertanyaan umum tentang sistem antrian online, metode pembayaran, dan pelacakan status permohonan. Efektivitas dari upaya sosialisasi ini terlihat dari meningkatnya jumlah masyarakat yang berhasil mengakses dan menggunakan aplikasi *M-Paspor* secara mandiri. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pemohon mengetahui keberadaan aplikasi *M-Paspor* dari media sosial resmi instansi dan langsung mengikuti panduan penggunaan yang tersedia. Ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik yang dilakukan sudah tepat sasaran. Namun demikian, untuk menjangkau kelompok masyarakat yang masih mengalami keterbatasan akses informasi, seperti warga di daerah pedalaman atau pemohon usia lanjut, pihak imigrasi masih perlu memperkuat kerjasama dengan pemerintah daerah, RT/RW, dan tokoh masyarakat untuk memperluas jangkauan informasi ke seluruh wilayah kerja yang cukup luas.

Kejelasan Prosedur dan Standar Operasional

Kejelasan dan keberadaan Standar Operasional Prosedur (*SOP*) menjadi pilar penting dalam penyelenggaraan layanan publik yang dijalankan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan. Di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam, tata cara operasional yang telah ditetapkan (*SOP*) dalam proses pembuatan paspor telah disusun secara rinci dan mencakup seluruh aspek proses permohonan. *SOP* ini menjadi pedoman utama bagi pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan kepastian hukum, efisiensi, dan perlindungan hak bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. *SOP* pelayanan paspor dimulai sejak pemohon mengakses aplikasi *M-Paspor* untuk mendaftar secara daring, kemudian mengunggah

dokumen persyaratan seperti KTP dan KK, memilih lokasi dan waktu pelayanan, hingga melakukan pembayaran PNPB secara elektronik. Setelah itu, pemohon akan menerima bukti antrean dan hadir ke kantor imigrasi sesuai jadwal untuk melanjutkan ke tahap verifikasi dokumen, wawancara, dan pengambilan foto biometrik. Setelah selesai, pemohon dapat memantau status pembuatan paspor melalui aplikasi atau memilih layanan pengiriman paspor ke rumah.

SOP ini disosialisasikan kepada masyarakat melalui brosur, papan informasi di area kantor, dan pendampingan langsung oleh petugas layanan. Kejelasan tahapan dan transparansi biaya yang ditetapkan dalam SOP memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat. Tidak hanya itu, SOP juga mencakup penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat, yang harus ditindaklanjuti oleh petugas paling lambat dalam kurun waktu 1x24 jam, tergantung jenis laporan yang masuk. SOP yang dijalankan juga mengakomodasi kebutuhan pemohon prioritas seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, atau anak-anak. Mereka diberikan kemudahan akses, jalur khusus, dan ruang pelayanan yang lebih nyaman. Petugas yang menangani kelompok ini telah dibekali pelatihan khusus agar dapat bersikap empatik dan membantu tanpa mendiskriminasi. Yang tak kalah penting, Kantor Imigrasi Agam secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP melalui monitoring oleh pejabat struktural dan pengumpulan feedback dari masyarakat. Jika ditemukan adanya prosedur yang tidak efisien atau menimbulkan ketidakpuasan, maka akan dilakukan revisi SOP agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Penerapan SOP yang konsisten ini telah membawa dampak nyata berupa penurunan jumlah keluhan, percepatan waktu layanan, dan meningkatnya kepuasan masyarakat. Dalam konteks reformasi birokrasi, kejelasan prosedur merupakan cerminan dari pemerintahan yang responsif, berorientasi pada hasil, dan berkomitmen terhadap pelayanan prima.

Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam

Meskipun penerapan aplikasi *M-Paspor* membawa banyak kemajuan dalam pelayanan publik, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan yang mengganggu kelancaran dan efektivitas layanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam. Hambatan-hambatan ini timbul baik dari aspek teknis sistem, aspek sumber daya manusia, maupun keterbatasan kebijakan administratif. Berikut adalah uraian rinci mengenai faktor-faktor penghambat tersebut:

Masalah teknis dan ketidakstabilan system aplikasi *M-Paspor*

Salah satu kendala utama dalam layanan penerbitan paspor saat ini adalah sering terjadinya gangguan teknis pada aplikasi *M-Paspor*. Banyak pemohon mengeluhkan aplikasi yang tiba-tiba keluar (*force close*), tidak bisa login, dokumen tidak bisa diunggah, serta kode *OTP (One Time Password)* yang tidak muncul. Permasalahan ini menyebabkan pengguna tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran dan akhirnya mengalami penundaan waktu pelayanan. Berdasarkan data ulasan di App Store, aplikasi *M-Paspor* mendapat rating yang sangat rendah, yaitu 1,3 dari 5, dengan lebih dari 17.000 ulasan negatif dari pengguna. Salah satu pemohon menyatakan bahwa ketika mengunggah dokumen dan data diri, aplikasi tiba-tiba keluar sendiri dan ia harus mengulang proses dari awal. Hal ini sangat merugikan pemohon yang memiliki keterbatasan waktu dan belum terbiasa menggunakan teknologi secara intensif. Permasalahan teknis ini menimbulkan frustrasi di kalangan pengguna dan berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital. Idealnya, aplikasi publik semacam *M-Paspor* harus memiliki sistem backup, server kuat, dan antarmuka yang ramah pengguna, namun pada praktiknya masih jauh dari harapan.

Ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi belum dibarengi dengan kesiapan sistem yang andal dan *user-friendly*.

Kuota Layanan yang Terbatas dan Tidak Merata

Sistem kuota harian menjadi kendala signifikan yang dikeluhkan oleh mayoritas pemohon. Berdasarkan informasi dari lapangan, Kantor Imigrasi Agama hanya membuka 85 kuota per hari, dengan rincian: 70 untuk paspor reguler, 5 untuk paspor percepatan, dan 10 untuk kelompok prioritas seperti lansia atau disabilitas. Jumlah ini jelas tidak sebanding dengan tingginya permintaan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya. Dalam wawancara dengan salah seorang pemohon, bahwa ia baru mendapatkan kuota pada bulan Desember untuk jadwal wawancara pada bulan Februari. Artinya, ia harus menunggu lebih dari dua bulan untuk mendapatkan layanan paspor. Kondisi ini sangat merugikan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keperluan mendesak seperti perjalanan umroh, studi ke luar negeri, atau urusan keluarga. Ketidakseimbangan antara jumlah kuota yang tersedia dengan volume permohonan menyebabkan sistem antrean menjadi tidak efektif dan menimbulkan penumpukan antrean digital. Meskipun menggunakan aplikasi, pemohon tetap harus berebut kuota setiap kali dibuka, dan banyak yang gagal mendapatkannya. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum menjamin kemudahan akses secara merata bagi seluruh masyarakat.

Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat

Salah satu tantangan besar dalam implementasi pelayanan berbasis aplikasi adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, terutama di daerah dengan akses terbatas yang letaknya jauh dari pusat kota, kalangan usia lanjut, atau masyarakat dengan pendidikan terbatas. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pemohon bernama Jasman, ia tidak bisa menggunakan aplikasi *M-Paspor* dan harus meminta bantuan anaknya untuk mengisi data dan mengunggah dokumen. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berbasis teknologi, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang sama terhadap teknologi digital. Banyak yang merasa bingung dengan antarmuka aplikasi, tidak memahami istilah teknis yang digunakan, atau bahkan tidak memiliki perangkat yang mendukung seperti smartphone dengan memori cukup dan jaringan internet stabil. Kondisi ini menyebabkan masyarakat menjadi enggan menggunakan aplikasi dan lebih memilih datang langsung ke kantor imigrasi tanpa mendaftar secara online, sehingga menimbulkan antrean langsung di lokasi pelayanan. Hal ini bertentangan dengan tujuan digitalisasi yang semestinya mempermudah dan mempercepat pelayanan.

Ketiadaan Alternatif Verifikasi dalam Sistem OTP

Permasalahan lain yang banyak dialami pemohon adalah tidak terkirimnya kode *OTP* ke nomor ponsel atau email, yang merupakan tahapan awal verifikasi untuk bisa mengakses aplikasi *M-Paspor*. Sayangnya, sistem saat ini hanya menyediakan satu metode verifikasi, yaitu pengiriman *OTP* melalui SMS atau email, tanpa adanya alternatif verifikasi lain seperti panggilan suara, email cadangan, atau pengisian ulang manual oleh petugas. Salah satu pemohon, menyatakan bahwa ia tidak menerima kode *OTP* meskipun telah mengganti email beberapa kali. Akibatnya, ia tidak bisa menyelesaikan pendaftaran akun dan tidak bisa melanjutkan ke tahap permohonan paspor. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tidak memiliki sistem verifikasi atau opsi bantuan yang cepat untuk menyelesaikan kendala teknis semacam ini. Ketidaksiapan sistem dalam menangani masalah *OTP* ini berdampak besar karena berada di tahapan paling awal dalam proses permohonan. Jika pendaftar tidak bisa melewati proses ini, maka seluruh proses permohonan paspor akan terhenti. Ketergantungan pada satu metode verifikasi tanpa alternatif mencerminkan belum inklusifnya sistem terhadap kondisi teknis pengguna yang bervariasi.

Aksesibilitas Terbatas akibat Wilayah Kerja yang Luas

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam memiliki cakupan ruang lingkup kerja yang cukup besar, meliputi lima kabupaten dan tiga kota di Provinsi Sumatera Barat, termasuk daerah yang jauh seperti Kabupaten Pasaman Barat dan Kabupaten 50 Kota. Sayangnya, pelayanan paspor secara fisik hanya tersedia di kantor pusat yang berlokasi di Agam, sehingga akses fisik ke kantor menjadi kendala bagi masyarakat di wilayah pelosok. Masyarakat yang tinggal jauh harus melakukan perjalanan panjang untuk hadir dalam wawancara dan pengambilan paspor. Walaupun terdapat opsi pengiriman paspor ke rumah melalui PT Pos Indonesia, banyak masyarakat yang tetap memilih mengambil langsung karena pertimbangan keamanan atau keterbatasan layanan pos di wilayahnya. Selain itu, belum adanya unit layanan keliling (mobile service) atau cabang pelayanan di daerah terjauh semakin memperkuat hambatan geografis ini. Ketimpangan dalam akses layanan ini menyebabkan terjadinya diskriminasi tidak langsung terhadap masyarakat di daerah yang jauh dari pusat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang idealnya bersifat universal dan mudah diakses, dalam kenyataannya belum merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian terlihat bahwa penyelenggaraan layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam secara umum sudah mengalami peningkatan dari sisi mekanisme dan kualitas pelayanan, terutama melalui penerapan aplikasi digital *M-Paspor*. Terdapat sejumlah faktor pendukung yang signifikan dalam memaksimalkan pelayanan, di antaranya adalah ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang mencukupi, pemanfaatan teknologi berbasis aplikasi yang menyederhanakan proses, profesionalisme dan responsivitas pegawai dalam mendampingi pemohon, kegiatan sosialisasi layanan secara aktif dan menyeluruh, serta kejelasan prosedur pelayanan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah terstruktur dengan baik. Namun demikian, terdapat pula sejumlah faktor penghambat yang secara nyata masih menghambat efektivitas pelayanan. Permasalahan teknis pada aplikasi *M-Paspor* seperti kegagalan sistem, kendala login, dan *OTP* yang tidak terkirim menjadi kendala dominan. Di sisi lain, kuota layanan yang terbatas, ketimpangan literasi digital masyarakat, serta akses geografis yang jauh dari kantor layanan turut memperbesar kesenjangan layanan antarwilayah. Ketidakmampuan sistem dalam menyediakan alternatif solusi teknis secara cepat, seperti respons lambat terhadap keluhan pengguna dan kurangnya fitur bantuan teknis dalam aplikasi, juga memperburuk kualitas pelayanan digital. Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi saja tidak cukup menjamin efektivitas pelayanan publik apabila tidak diimbangi dengan kesiapan sistem, pemerataan akses, edukasi pengguna, serta tata kelola layanan yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, generalisasi temuan ini hanya berlaku pada konteks wilayah dan periode penelitian, yakni Merupakan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam selama tahun 2024 hingga pertengahan 2025, serta belum dapat mewakili seluruh kantor imigrasi di Indonesia yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdussamad, H. Z. (t.thn.). *Metode Penelitian Kualitatif*. Diambil kembali dari CV. Syakir Media Press.



- Dr. Hj Abdul Fattah Nasution, .. P. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* . 112.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. hal. 15
- Group, K. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta. Diambil kembali dari Kencana Prenada Media.
- Husain, L. &. (2009). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Cetakan Kesebelas Pustaka Binaman Pressindo.
- Indrajit, R. Eko. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi. hal. 24
- M. Steers, R. (2020). *Efektivitas Organisasi*. In *Efektivitas Organisasi*. . Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Narimawati, U. ,. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Askara.
- Sedarmayanti. (2014). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama. hal. 85
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wiyono, E. (2007). *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap dan Ejaan yang disempurnakan*. Jakarta: Palanta.

Jurnal dan UUD

- Adil, A. R. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77.
- Gafar, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Dalam Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Ogo Malane Kabupaten Tolitoli. *Inovasi Penelitian*, I(10), 2029-2036.



- Maharani, B. (2019). Efektivitas Alur Antrian Permohonan Paspor dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerapan *APAPO* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan). *Technology Management and Informatics Research*, 1(1), 99–105.
- Pamadi, J. D. (2022). Evaluasi Implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Jurnal MODERAT*, 8(4), 756–768.ra
- Soviana Putri, D. &. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1), 342-353.
- Sya'bani, A. A. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa(Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Jurnal Al'iidara Balad*, 2(1), 37-44.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM (Permenkumham) Nomor 8 Tahun 2022. (t.thn.).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM)