



Penerapan Sistem Antrian Online Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

Implementation Of Online Queue System As An Effort To Improve Passport Issuance Services At The Class 1 TPI Padang Immigration Office

Puja Enjelika Sefitri¹, Rahadhatul Aisyi², Safhira Izzatul Rahma³, Yulia Hanoselina⁴

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email: pujaenjelikasefitri05@gmail.com¹, rahadhatulaisyi67@gmail.com², safhiraizzatul@gmail.com³, yuliahanoselina@fis.unp.ac.id⁴

Article Info

Article history :

Received : 28-04-2025

Revised : 29-04-2025

Accepted : 01-05-2025

Published : 03-05-2025

Abstract

In an effort to improve passport making services at the Class 1 TPI Padang Immigration Office, this study will examine the implementation of an online queuing system. This study uses a descriptive strategy based on qualitative data, namely interviews, participant observation, and documentation studies are used to collect data. The public and passport applicants have a positive impression of the online queuing system at the Class 1 TPI Padang Immigration Office, based on the results of the study, customers feel happier because of the shorter waiting time and the fewer people overall thanks to the implementation of this system, which also improves the service process. To get the most out of the online queuing system, this study suggests continuing to develop and disseminate it.

Keywords: *Online Queue System, Passport, Public Service*

Abstrak

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang, penelitian ini akan meneliti perapan sistem antrian online. Penelitian ini menggunakan strategi deskriptif berdasarkan data kualitatif yaitu wawancara, observasi partisipan, dan studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Masyarakat dan pemohon paspor memiliki kesan positif terhadap sistem antrian online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang, berdasarkan hasil penelitian pelanggan merasa lebih senang karena waktu tunggu yang lebih singkat dan jumlah orang yang lebih sedikit secara keseluruhan berkat penerapan sistem ini, yang juga meningkatkan proses layanan. Untuk mendapatkan hasil maksimal dari sistem antrian online, penelitian ini menyarankan untuk terus mengembangkan dan menyebarkanluarkannya.

Kata Kunci: **Sistem Antrian Online, Paspor, Pelayanan Publik**

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menghasilkan berbagai transformasi di masyarakat, termasuk di bidang pelayanan publik. Riset yang dilakukan Purnomo dan Saputra (2021) mengindikasikan bahwa integrasi teknologi dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administratif. Di antara berbagai inovasi yang bermunculan, penerapan sistem antrian online menjadi solusi yang semakin banyak digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Di Indonesia, berbagai instansi pemerintah telah mulai mengadopsi sistem antrian berbasis digital, termasuk Kantor Imigrasi, sebagai langkah strategis untuk mengurangi kepadatan antrian fisik dan meningkatkan standar layanan. Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online yang dikeluarkan berdasarkan surat edaran Direktorat Jenderal



Imigrasi Nomor IMI-UM01.01-4166 bertujuan untuk memaksimalkan kualitas layanan keimigrasian, meskipun dalam implementasinya masih ditemui berbagai kendala teknis yang dapat menghambat kelancaran proses pembuatan paspor.

Implementasi sistem antrian online sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital di sektor pelayanan publik. Sistem ini merupakan contoh konkret bagaimana lembaga pemerintah dituntut untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dalam peningkatan mutu pelayanan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Regulasi ini secara khusus menekankan signifikansi penggunaan platform digital dalam pengembangan layanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang seringkali menghadapi permasalahan antrian panjang dan durasi tunggu yang tidak efisien. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, tetapi juga berdampak pada efektivitas operasional institusi. Berdasarkan temuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (2022), banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan terkait antrian yang tidak teratur dan berlarut-larut ketika mengajukan permohonan paspor dan dokumen identitas lainnya. Dengan demikian, penelitian tentang efektivitas sistem antrian online menjadi sangat relevan dalam upaya mengoptimalkan sistem pelayanan yang ada.

Sistem antrian online diharapkan dapat memitigasi permasalahan waktu tunggu yang kerap terjadi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Tujuan utama dari penerapan sistem ini meliputi pengurangan durasi tunggu, peningkatan kepuasan pengguna layanan, serta penciptaan prosedur pelayanan yang lebih sistematis dan transparan. Melalui pengamatan terhadap pengalaman pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang, penelitian ini berupaya mengevaluasi efektivitas sistem antrian online dalam pengelolaan layanan paspor. Kajian ini juga akan menganalisis dampak implementasi sistem antrian online terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan efisiensi kerja petugas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis yang bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian mengenai sistem antrian online memiliki kontribusi signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Di samping itu, penelitian ini juga mendukung agenda pemerintah dalam mendorong transformasi digital di sektor publik. Penerapan sistem antrian online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang dapat menjadi model pembelajaran bagi instansi lain dalam menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan berkualitas tinggi.

Kajian Pustaka

Sistem Antrian Online

Sistem antrian online merupakan rangkaian terintegrasi yang terdiri dari pengguna layanan, penyedia layanan, dan mekanisme pengelolaan kedatangan serta pemrosesan keperluan pengguna. Pengunjung yang datang, baik dengan frekuensi tetap maupun tidak, bertujuan untuk mendapatkan layanan. Ketika pengguna layanan dapat segera dilayani setelah kedatangan, mereka langsung memasuki proses pelayanan; sebaliknya, jika harus menunggu, terbentuklah suatu antrian hingga tiba giliran pelayanan. Konsep sistem antrian dikembangkan dari teori antrian, yang dirancang



untuk mengatur alur pelayanan berdasarkan urutan kedatangan guna mencapai kinerja yang optimal dan efisien, sebagai solusi dari problematika antrian (Bambang, 2016).

Mengacu pada perspektif Gross dan Haris (2008), sistem antrian berbasis daring mengorganisir proses kedatangan pengguna untuk memperoleh layanan, menunggu ketika fasilitas layanan (server) masih digunakan, mendapatkan layanan, dan kemudian meninggalkan sistem setelah proses selesai. Sistem digital ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama yang berdomisili jauh, sehingga tidak perlu melakukan perjalanan khusus hanya untuk mengambil nomor antrian. Metode ini terbukti sangat bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak, baik masyarakat maupun institusi penyedia layanan, karena memberikan efisiensi waktu dan sumber daya. Pihak penyedia layanan dapat mengoptimalkan sistem ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Dalam konteks operasional, sistem antrian menjadi solusi atas fenomena menunggu yang timbul akibat keterbatasan kapasitas pelayanan dan ketidakpastian dalam pola kedatangan. Secara umum, waktu kedatangan pengguna dan durasi pelayanan sulit diprediksi dengan akurat; jika variabel-variabel ini dapat diketahui sebelumnya, pengaturan jadwal operasional dapat dioptimalkan untuk mengeliminasi keharusan menunggu. Dalam dinamika sistem antrian, terdapat kondisi di mana pengguna menolak untuk bergabung dalam antrian jika dinilai terlalu panjang, fenomena yang dikenal sebagai "balking"; sementara itu, pengguna yang kehilangan kesabaran dan memutuskan untuk meninggalkan sistem sebelum memperoleh layanan diistilahkan sebagai "reneging".

Paspor

Paspor merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh otoritas berwenang suatu negara, berisi informasi identitas pemegangnya, dan berfungsi sebagai surat jalan yang sah untuk melakukan perjalanan antarnegara. Dalam konteks Indonesia, Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, serta Perwakilan RI di luar negeri, yang diperuntukkan khusus bagi Warga Negara Indonesia. Dokumen ini tersedia dalam dua varian, yaitu 24 halaman dan 48 halaman, dengan masa berlaku 5 tahun. Khusus untuk paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri, umumnya memiliki masa berlaku awal 3 tahun dengan opsi perpanjangan 2 tahun berikutnya.

Penting dicatat bahwa paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh pemerintah tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dokumen ini disusun secara bilingual dalam Bahasa Indonesia dan Inggris. Pada halaman pembuka paspor RI, tercantum pesan resmi dari pemerintah yang menyatakan: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara luluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya". Versi bahasa Inggrisnya berbunyi: "The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection". Secara umum, paspor Indonesia berlaku untuk perjalanan ke seluruh negara di dunia, meskipun pada periode tertentu, terdapat kebijakan yang membatasi kunjungan warga Indonesia ke Israel dan Taiwan, yang ditandai dengan pencantuman khusus dalam dokumen paspor.



Paspor biasa diperuntukkan bagi WNI yang berencana melakukan perjalanan ke luar teritorial Indonesia atau bermaksud untuk menetap di negara lain. Permohonan paspor diajukan melalui Kantor Imigrasi dengan mengisi formulir yang telah ditentukan, yaitu Perdim 11, dilengkapi dengan bukti identitas dan domisili pemohon.

Kategori paspor meliputi:

1. Paspor diplomatik
2. Paspor dinas
3. Paspor biasa

Paspor diplomatik diterbitkan untuk warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia dalam rangka penugasan atau misi diplomatik. Paspor dinas diperuntukkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri untuk penempatan atau tugas resmi yang bersifat non-diplomatik. Kedua jenis paspor ini diterbitkan oleh Kementerian Luar Negeri. Sementara itu, paspor biasa diperuntukkan bagi masyarakat umum dan diterbitkan oleh Menteri Hukum dan HAM atau pejabat imigrasi yang ditunjuk. Ketiga kategori paspor ini dapat dibedakan dari warna sampulnya: paspor diplomatik berwarna hitam, paspor dinas berwarna biru, dan paspor biasa berwarna hijau. Khusus untuk jamaah haji, tersedia paspor dengan kategori khusus yaitu paspor haji yang memiliki sampul berwarna coklat.

Pelayanan Publik

Mengacu pada definisi Pasolog (2013:128), pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk melayani sejumlah individu yang memiliki kepentingan dalam suatu komunitas atau kesatuan, serta menawarkan tingkat kepuasan tertentu meskipun hasilnya tidak selalu berwujud produk fisik. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan tujuan fundamental dari keseluruhan sistem tata kelola pemerintahan.

Kurniawan dalam Pasolog (2013:128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi, dengan mengikuti ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2024, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perspektif lain dikemukakan oleh Moenir (dalam Kusniawan, 2005:7) yang menggambarkan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan berlandaskan faktor material dan menggunakan sistem, prosedur, serta metode tertentu untuk memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan haknya. Munir (1995:16-17) menambahkan bahwa pelayanan merupakan proses transformasi melalui aktivitas langsung yang disebut sebagai pelayanan. Untuk mengilustrasikan konsep pelayanan, dapat diambil contoh: jika A memerlukan surat keterangan identitas sebagai pegawai di Perusahaan X, maka B selaku petugas berwenang di perusahaan tersebut akan memproses surat yang dibutuhkan oleh A. Aktivitas yang dilakukan oleh B inilah yang didefinisikan sebagai pelayanan.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi sistem antrian online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Metodologi kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk mengeksplorasi secara mendalam berbagai perspektif, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh pemangku kepentingan dalam konteks pelayanan paspor. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Wawancara semi-terstruktur dilaksanakan untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang persepsi petugas imigrasi, pengguna layanan, dan pihak manajemen terhadap implementasi sistem antrian online, serta kendala yang dihadapi dalam prosesnya. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung proses antrian digital dan interaksi antara petugas dengan pengguna layanan. Analisis dokumentasi meliputi evaluasi terhadap berbagai dokumen relevan seperti laporan kinerja, standar operasional prosedur, dan data statistik pengguna layanan.

Setelah data terkumpul, analisis tematik diterapkan untuk mengidentifikasi pola, tren, dan kesimpulan yang relevan dengan fokus penelitian ini. Sebagaimana dikemukakan oleh Ibrahim (2015:59), penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran, ilustrasi, atau penjelasan mengenai objek penelitian sesuai dengan kondisi aktual dan konteks penelitian. Studi kasus ini diarahkan untuk mengidentifikasi potensi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang melalui analisis implementasi sistem antrian online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pendaftaran Antrian Online Yang Diterapkan Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang telah mengimplementasikan sistem pendaftaran berbasis daring untuk pengajuan paspor. Setiap awal bulan, 150 kuota permohonan dibuka untuk periode berikutnya; sebagai contoh, pada tanggal 28 Maret 2025, alokasi untuk bulan April akan tersedia bagi para pemohon paspor. Setelah berhasil mendaftar dan mendapatkan slot, pemohon dapat mengakses layanan melalui aplikasi M-PASPOR.

Berikut adalah tahapan prosedur pendaftaran antrian online menggunakan M-PASPOR:

1. Pemohon melakukan login ke akun pribadi, atau mendaftarkan akun baru jika belum memilikinya.
2. Pemohon memilih opsi pengajuan paspor reguler atau layanan percepatan (dengan biaya tambahan Rp. 1.000.000 untuk penyelesaian dalam 1 hari).
3. Pemohon mengisi kuesioner yang disediakan dan menentukan kantor imigrasi tujuan untuk pengajuan paspor.
4. Pemohon memilih antara paspor biasa atau paspor elektronik.
5. Pemohon menentukan tujuan pembuatan paspor.
6. Pemohon mengunggah dokumen penunjang yang diperlukan, meliputi KTP, Kartu Keluarga, dan dokumen pendukung seperti akta kelahiran, ijazah, akta perkawinan, buku nikah, atau surat baptis.



7. Setelah melengkapi persyaratan dokumen, pemohon memilih tanggal kedatangan dari jadwal yang tersedia (ditandai dengan warna hijau dalam sistem).
8. Tahap final meliputi verifikasi kebenaran data yang telah dimasukkan, konfirmasi dengan klik "ya, lanjutkan", hingga dikeluarkannya kode billing untuk pembayaran.
9. Pembayaran harus dilakukan dalam batas waktu yang ditetapkan pada formulir permohonan. Setelah pembayaran selesai, detail permohonan akan ditampilkan sesuai dengan pengajuan pemohon.
10. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai platform, termasuk mobile banking, marketplace (seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee), e-wallet (DANA), atau kantor pos, dengan tenggat waktu maksimal 2 jam setelah penerbitan kode billing.
11. Setelah menyelesaikan pembayaran, pemohon diwajibkan hadir di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang sesuai jadwal yang telah ditentukan untuk proses wawancara dan pengambilan data biometrik, dengan membawa dokumen asli persyaratan serta bukti pendaftaran M-Paspor.

Berdasarkan temuan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang, terdapat Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) untuk proses penerbitan dan pergantian paspor melalui M-PASPOR, dengan nomor referensi SOPAP IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022 yang ditetapkan pada tanggal 5 April 2022. SOP ini dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian, Kementerian Hukum dan HAM, dan menjadi pedoman wajib bagi petugas imigrasi dalam prosedur penerbitan serta pergantian paspor biasa melalui sistem M-Paspor. Prosedur yang diatur dalam SOPAP tersebut mencakup:

1. Kunjungan pemohon ke kantor imigrasi sesuai lokasi dan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Verifikasi dokumen asli persyaratan paspor oleh petugas Customer Service dengan data yang telah diunggah dalam aplikasi M-Paspor.
3. Pelaksanaan wawancara dan pengambilan data biometrik (foto dan sidik jari).
4. Pemeriksaan data dalam Sistem Penerbitan DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia).
5. Proses alokasi nomor paspor.
6. Verifikasi kesesuaian data pada DPRI dengan informasi dalam aplikasi.
7. Pelaksanaan pencetakan dan pengendalian kualitas paspor.
8. Proses pelaminan paspor.
9. Pengiriman paspor ke fasilitas penyimpanan (khusus untuk kasus pergantian paspor).
10. Pemeriksaan ulang data paspor untuk memastikan akurasi.
11. Penyerahan paspor kepada pemohon.

Biaya untuk pembuatan paspor disetorkan langsung ke Kas Negara dalam bentuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku di Kementerian Hukum dan



HAM, yang kemudian direvisi menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024. Tarif terbaru yang berlaku sejak 17 Desember adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis dan Tarif PNPB

JENIS PASPOR	TARIF	
	PP 28 Tahun 2019	PP 45 Tahun 2024
Paspor Biasa (Masa Berlaku 5 Tahun)	Rp. 350.000	Rp. 350.000
Paspor Biasa (Berlaku 10 Tahun)	Rp. 350.000	Rp. 650.000
Paspor Elektronik (Masa Berlaku 5 Tahun)	Rp. 650.000	Rp. 650.000
Paspor Elektronik (Masa Berlaku 10 Tahun)	Rp. 650.000	Rp. 950.000
Layanan Percepatan	Rp. 1.000.000 Diluar Harga Paspor	

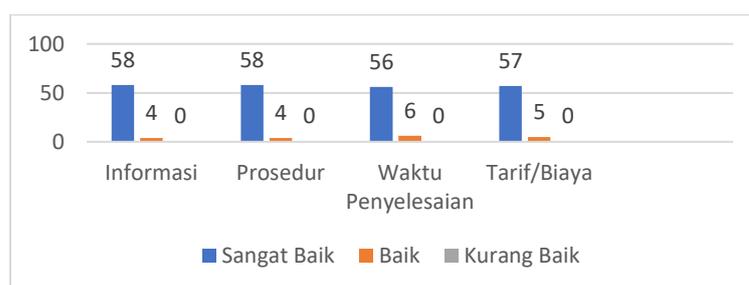
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

Tingkat Kepuasan Pemohon Terhadap Sistem Antrian Online Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang untuk periode Oktober 2024, terdapat indikasi penerimaan positif dari masyarakat terhadap implementasi sistem antrian online untuk pembuatan paspor melalui aplikasi M-PASPOR, yang diikuti dengan tingkat kepuasan pengguna layanan yang memuaskan.

Berikut adalah hasil evaluasi indeks kepuasan masyarakat untuk Bulan Oktober 2024:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober 2024



Sumber: Pengolahan Data Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

1. Informasi Layanan

Masyarakat menilai bahwa akses terhadap informasi layanan paspor sangat mudah, baik melalui media digital seperti situs web, aplikasi, dan media sosial, maupun media non-digital seperti brosur dan papan informasi di kantor. Hal ini mencerminkan keterbukaan informasi publik yang berjalan dengan baik.



2. Prosedur Pelayanan

Prosedur yang tersedia dalam aplikasi M-PASPOR dianggap sederhana dan mudah dipahami. Pengguna dapat mengikuti alur pelayanan mulai dari pendaftaran, proses verifikasi, hingga penjadwalan kedatangan ke kantor imigrasi dengan jelas tanpa mengalami kebingungan.

3. Waktu Penyelesaian

Dengan adanya sistem antrean online, durasi penyelesaian layanan menjadi lebih pasti. Pemohon tidak perlu datang lebih awal atau menunggu terlalu lama untuk mendapatkan nomor antrean, sehingga proses menjadi lebih cepat dan menghindari kerumunan di kantor.

4. Tarif dan Biaya

Biaya yang dikenakan kepada pemohon bersifat transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak ditemukan indikasi adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak resmi.

Tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap sistem antrian online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang tercermin dalam grafik indeks kepuasan di atas. Parameter kepuasan meliputi dimensi Informasi, Prosedur, Efisiensi Waktu, dan Transparansi Biaya dalam proses pengajuan paspor melalui aplikasi M-PASPOR. Ketersediaan informasi layanan yang komprehensif melalui berbagai saluran komunikasi, kejelasan prosedur dan alur layanan, kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar yang ditetapkan, serta transparansi biaya yang dibayarkan sesuai dengan regulasi yang berlaku merupakan faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Sebelum implementasi sistem antrian online, proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang masih mengandalkan mekanisme antrian konvensional, di mana pengunjung harus datang lebih awal untuk memperoleh nomor antrian secara fisik. Kondisi ini kerap menimbulkan berbagai permasalahan seperti antrian berlebihan, konsentrasi massa, serta inefisiensi waktu bagi pemohon maupun petugas. Selain itu, ketidakpastian kapan alokasi nomor antrian akan habis juga menjadi beban tambahan bagi pemohon.

Setelah penerapan sistem antrian digital, proses pelayanan mengalami transformasi menjadi lebih sistematis dan efisien. Masyarakat kini dapat memperoleh nomor antrian secara daring melalui platform website atau aplikasi sebelum mengunjungi kantor imigrasi, sehingga mengurangi kepadatan dan waktu tunggu di lokasi pelayanan. Sistem ini juga berkontribusi pada pengurangan kontak fisik langsung, percepatan proses layanan, serta peningkatan transparansi dalam manajemen antrian.

Tabel 2. Perbandingan Sistem Pelayanan Sebelum dan Sesudah Penerapan Antrian Online

Aspek	Sebelum Penerapan Antrian Online	Sesudah Penerapan Antrian Online
Cara Pendaftaran	Datang langsung dan mengambil nomor antrean di tempat	Mendaftar via aplikasi M-Paspor
Waktu Kedatangan	Harus datang pagi-pagi untuk dapat antrean lebih awal	Datang sesuai jadwal yang telah dipilih dalam sistem



Waktu Tunggu	Lama dan tidak pasti, tergantung banyaknya pemohon	Lebih singkat karena layanan sesuai slot waktu
Kepadatan di Lokasi	Tinggi, bisa terjadi antrean panjang dan kerumunan	Lebih tertib dan terkendali
Dokumen Administrasi	Dibawa dan diserahkan langsung semua di tempat	Sebagian data dan dokumen sudah diunggah saat daftar
Efisiensi Proses	Kurang efisien, sering terjadi penumpukan berkas	Lebih cepat karena data masuk lebih awal melalui sistem
Kemudahan Akses	Terbatas harus datang langsung untuk informasi dan pendaftaran	Bisa diakses dari rumah kapan saja dengan internet
Kepastian Layanan	Tidak menentu, bisa ditolak jika kuota penuh	Ada kepastian waktu dan tempat layanan sesuai jadwal
Pelayanan Petugas	Terbebani saat ramai	Lebih teratur karena jadwal tersebar merata sepanjang hari
Kepuasan Masyarakat	Cenderung rendah karena harus antre lama	Meningkat karena proses lebih cepat, transparan, dan nyaman.

Kendala Yang Dihadapi Oleh Petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Dalam Mengelola Sistem Antrian Online

Menurut Hansen dan Mowen (dalam Styaningrum dan Hamidi, 2008:28), terdapat dua jenis kendala yang dapat diidentifikasi berdasarkan sumbernya:

1. Kendala Internal (Internal Constraint)

Kendala internal adalah faktor-faktor yang menghambat berasal dari dalam sistem pengawasan itu sendiri. Untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal tanpa menambah biaya operasional, pengelolaan kendala internal menjadi sangat penting. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Seksi Perizinan di Seksi Lantaskim, fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas I Padang dianggap memadai karena menggunakan fasilitas yang sama seperti untuk proses penerbitan paspor. Namun, kendala utama muncul dari penerapan sistem rolling pegawai yang mengharuskan petugas bergeser antar seksi tanpa mempertimbangkan kompetensi spesifik yang dimiliki. Idealnya, penempatan pegawai harus disesuaikan dengan keahlian dan kebutuhan masing-masing seksi. Akibatnya, banyak petugas tidak memiliki keahlian mendalam, sehingga pengalaman wawancara yang mereka jalani bersifat rutin dan bukan hasil dari pelatihan atau kemampuan khusus. Hal ini berpotensi menciptakan ketidakstabilan dalam sistem dan mengurangi efektivitas pengawasan.

2. Kendala Eksternal (Eksternal Constraint)

Kendala eksternal adalah faktor penghambat yang berasal dari luar organisasi. Salah satu masalah umum yang dihadapi adalah ketidakjujuran dari pemohon paspor, terutama Calon Tenaga Kerja Indonesia (Nonprosedural), yang menyembunyikan niat sebenarnya untuk bekerja di luar negeri dengan dalih mengunjungi keluarga. Selain itu, petugas sering menemukan ketidaksesuaian data dalam dokumen pemohon, seperti perbedaan nama antara Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen pendukung lainnya. Ketika



ketidaksesuaian ini terdeteksi, petugas di Loket Penerimaan akan segera menolak permohonan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah mengimplementasikan sistem antrian online melalui aplikasi M-PASPOR, yang merupakan pengembangan dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO). Aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pembuatan paspor melalui sistem digital, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen, penjadwalan kedatangan, hingga pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Meskipun dirancang untuk memudahkan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan, penerapan sistem ini tidak lepas dari berbagai kendala yang dihadapi oleh petugas di lapangan.

Salah satu kendala utama adalah masalah teknis, seperti gangguan pada sistem, koneksi internet yang tidak stabil, dan server yang sering mengalami overload. Hal ini mengakibatkan beberapa pemohon kesulitan dalam mengakses sistem atau mengalami masalah saat melakukan pendaftaran antrian online. Mengingat sistem M-PASPOR terintegrasi langsung dengan pusat layanan di Jakarta, petugas di Kantor Imigrasi Padang tidak memiliki kewenangan atau akses untuk memperbaiki gangguan yang terjadi. Solusi sementara yang dapat diberikan hanyalah menyarankan pemohon untuk menunggu selama 1x24 jam secara berkala hingga sistem kembali normal. Situasi ini tentu berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Selain menghadapi masalah teknis, petugas layanan imigrasi juga berhadapan dengan tantangan dalam memverifikasi data yang diunggah oleh para pemohon. Sering kali, terdapat ketidaksesuaian dokumen yang diunggah melalui aplikasi M-PASPOR. Misalnya, saat mengunggah dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), banyak pemohon yang justru mencantumkan Kartu Keluarga (KK) atau dokumen lainnya. Hal ini kerap terjadi pada pemohon yang kurang memahami teknologi, terutama di kalangan lansia.

Minimnya pemahaman terhadap prosedur digital membuat proses verifikasi menjadi lebih lambat. Akibatnya, petugas harus memberikan penjelasan tambahan kepada pemohon agar proses dapat tetap berlangsung. Selain itu, kurangnya literasi digital di masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan sistem ini. Banyak orang masih memilih untuk datang langsung ke Kantor Imigrasi untuk mendaftar, tidak menyadari bahwa pendaftaran seharusnya dilakukan secara online.

Padahal, kuota antrean yang tersedia sangat terbatas, yaitu hanya 150 slot per bulan, sehingga menimbulkan penumpukan pemohon yang belum mendapatkan jadwal pelayanan. Perubahan dalam bentuk aplikasi dan kurangnya sosialisasi semakin menyulitkan pemohon yang belum terbiasa dengan teknologi, sehingga tujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan pun menjadi terhambat.

Upaya Kantor Imigrasi Kelas I Padang dalam Mengatasi Hambatan Pembuatan Paspor

Untuk mengatasi kendala dalam pembuatan paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Padang telah mengambil sejumlah langkah penting. Salah satu langkah tersebut adalah mewajibkan pemohon untuk melengkapi berkas dengan persyaratan tambahan yang sesuai dengan tujuan perjalanan mereka ke luar negeri. Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) yang akan bekerja di luar negeri, mereka diwajibkan melampirkan surat rekomendasi paspor dari dinas ketenagakerjaan di



kabupaten/kota. Surat rekomendasi ini harus mencantumkan ID TKI yang telah terverifikasi dan terdaftar dalam aplikasi sistem validasi ID TKI di Portal Direktorat Jenderal Imigrasi (SIMKIM).

Bagi pemohon yang akan menjalankan ibadah haji khusus atau umrah, diharuskan juga menyertakan surat rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama setempat serta surat keterangan dari penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus atau umrah (PPIH/PPIU). Sementara itu, mereka yang akan melakukan magang atau mengikuti program bursa kerja khusus di luar negeri perlu melampirkan surat rekomendasi dari Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Kementerian Tenaga Kerja.

Selanjutnya, upaya kedua yang diambil adalah penerapan sistem foto terpadu berbasis biometrik. Kemajuan teknologi mendorong instansi imigrasi untuk mengimplementasikan sistem pembuatan paspor yang lebih modern sebagai langkah antisipasi terhadap kejahatan penggunaan dokumen yang semakin marak dengan bantuan teknologi. Dalam hal ini, imigrasi telah mengembangkan sistem berbasis teknologi untuk pembuatan paspor dengan menggunakan biometrik.

Pada proses biometrik ini, setiap pemohon harus menjalani proses yang dikenal sebagai Photo Terpadu Berbasis Biometrik (PTBB). Proses ini bertujuan untuk mengecek apakah pemohon sudah pernah memiliki paspor sebelumnya atau tidak sama sekali. Inovasi ini dirancang untuk mencegah kepemilikan paspor ganda. Sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M. 02-IZ. 03. 10 tahun 2006, penggunaan PTBB melibatkan pengambilan foto dan sidik jari pemohon menggunakan perangkat PTBB, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan oleh International Civil Aviation Organization (ICAO) dan dapat terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM).

PTBB menggantikan sistem foto terpadu sebelumnya yang menggunakan Machine Readable Passport (MRP), di mana pencetakan data identitas pemegang paspor masih memakai media stiker. Namun, MRP tetap digunakan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) untuk membaca identitas paspor. Sistem PTBB bekerja dengan mengirimkan data dan foto pemohon ke basis data untuk memeriksa apakah pemohon tersebut telah memiliki paspor sebelumnya. Jika belum memiliki paspor atau paspor yang dimiliki sudah kedaluwarsa, proses dapat dilanjutkan. Namun, jika ditemukan bahwa pemohon memiliki paspor ganda, pihak imigrasi akan mengambil langkah untuk meminta klarifikasi dan membatalkan permohonan paspor tersebut.

KESIMPULAN

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang telah menerapkan sistem antrian online yang terbuka dan efisien. Kini, Anda dapat mendaftar untuk pembuatan paspor secara online melalui aplikasi M-PASPORT, sehingga tidak perlu lagi menghadapi kerumunan dan berebut untuk mengambil nomor antrian di kantor imigrasi. Dengan dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM. 01. 01 4166, sistem antrian online ini memberikan dampak positif bagi masyarakat. Warga kota Padang yang sedang mengurus pembuatan paspor merasa sangat dibantu oleh aplikasi ini, yang menjadi salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan mereka.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ibrahim. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Alfabeta.
- M. Asmara, G. & Basniwati. 2020. Hukum Keimigrasian. CV Pustaka Bangsa (Anggota IKAPI).
- Nurdin, I. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).
- Siagian, P. 1987. Penelitian Operasional. Jakarta: Universitas Indonesia (UI – Press).
- Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirullah, M. R. 2020. Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Hariputra, R. P., & Defit, S. 2022. Analisis Sistem Antrian dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental sampling. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 70-75.
- Hermanto, M. Z., Pratiwi, I., Tamalika, T., & Husin, I. 2019. Analisis Sistem Antrian Dengan Metode Simulasi. *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 7(1).
- Mardizan, L. P., & Syamsir, S. (2019). Pengawasan Penerbitan Paspor dalam Rangka Pencegahan TKI Nonprosedural di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(1), 97-115.
- Muyassaroh, S., Zulfiani, D., & Khaerani, T. R. 2019. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Papor Biasa Melalui Online System Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda.
- Purnomo, A., & Saputra, R. 2021. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 45-56.
- Rahmadanoor, R. 2020. Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalog) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Sahyana, Y. 2017. Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa (Studi Pada Desa Sukamulya Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 157-181.
- Sari, D., & Wijaya, T. 2020. Dampak Sistem Antrian Online Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 78-89.
- Suryani, M., & Yuliani, F. 2020. Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi*, 1(1), 1-9.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Mentri Pendagunaan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. 2020. Panduan Penerapan Sistem Antrian Online di Instansi Pemerintah. Jakarta: KemenPAN-RB. <https://www.menpan.go.id/site/>
- Kementerian Hukum dan HAM. 2022. Laporan Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi. Jakarta: Kemenkumham. <https://kemenkumham.go.id/>
- Kantor Imigrasi Kelas 1TPI Padang <https://kanimpadang.kemenkumham.go.id/profil/tentang-satuan-kerja/struktur-organisasi>