

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PENGAMBILAN PASPOR DRIVE THRU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI INDONESIA

Nur Wilianto, Rasona Sunara Akbar, Priati Assiroj

Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan, Tangerang, Indonesia

wilianto1212@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi publik menghadirkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan adaptif. Dalam pelayanan keimigrasian, salah satu inovasi yang berkembang adalah layanan pengambilan paspor *drive thru*, yaitu layanan yang memungkinkan pemohon mengambil paspor tanpa turun dari kendaraan. Namun, kajian ilmiah yang secara khusus membahas efektivitas sistem layanan paspor *drive thru* di Indonesia masih terbatas, sehingga diperlukan pemetaan model analisis yang sesuai dengan karakteristik layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi model analisis yang paling dominan dan relevan untuk mengkaji efektivitas sistem layanan pengambilan paspor *drive thru*. Penelitian menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* dengan pedoman PRISMA 2020. Literatur diperoleh dari Google Scholar, Scopus, Garuda, dan Semantic Scholar pada rentang 2020–2026. Karena studi langsung mengenai paspor *drive thru* masih terbatas, kajian ini juga mencakup studi yang berdekatan secara fungsional, seperti APAPO, M-Paspor, dan sistem layanan paspor digital. Sebanyak 30 studi terpilih disintesis. Hasil kajian menunjukkan bahwa DeLone & McLean *Information Systems Success Model* merupakan model paling relevan karena mampu mengevaluasi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara komprehensif dalam menilai efektivitas operasional layanan paspor *drive thru*.

Kata kunci : Paspor Drive thru, Pelayanan Keimigrasian, Keberhasilan Sistem Informasi, DeLone & McLean, PRISMA

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk menghadirkan berbagai inovasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan adaptif sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* [1].

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, Kantor Imigrasi memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan paspor, mulai dari proses pendaftaran, verifikasi, penerbitan, hingga penyerahan paspor kepada masyarakat. Namun, pelayanan paspor masih menghadapi sejumlah kendala, seperti prosedur yang belum sepenuhnya sederhana, lamanya proses pelayanan, antrean pemohon, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung [2] [3].

Salah satu inovasi yang dihadirkan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah layanan pengambilan paspor *drive thru*. Layanan ini memungkinkan pemohon mengambil paspor tanpa harus turun dari kendaraan, sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat, mempercepat proses pengambilan paspor, serta mengurangi kepadatan antrean di area kantor imigrasi. Oleh karena itu, layanan pengambilan paspor *drive thru* penting untuk dikaji sebagai bagian dari transformasi pelayanan keimigrasian yang berorientasi pada kemudahan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat.

Meskipun layanan pengambilan paspor *drive thru* telah menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan keimigrasian, kajian ilmiah yang secara

khusus membahas efektivitas layanan ini masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian tentang paspor *drive thru* masih menempatkannya sebagai inovasi pelayanan publik atau implementasi kebijakan, bukan sebagai sistem layanan yang perlu dianalisis dengan model keberhasilan sistem informasi.

Padahal, layanan paspor *drive thru* tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga melibatkan alur sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Sebaliknya, pada layanan paspor digital seperti APAPO dan M-Paspor, sejumlah penelitian telah menggunakan model analisis yang lebih sistematis, seperti DeLone & McLean, TAM, UTAUT, e-GovQual, dan EUCS [4] [5] [6].

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum jelasnya model analisis yang paling dominan dan paling relevan untuk digunakan dalam mengkaji efektivitas sistem layanan pengambilan paspor *drive thru* di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi model-model analisis yang digunakan dalam studi layanan paspor dan layanan paspor digital pada periode 2020–2026. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memetakan kecenderungan penggunaan model analisis dalam kajian layanan paspor, serta menentukan model yang paling relevan untuk menganalisis efektivitas sistem layanan pengambilan paspor *drive thru* di Indonesia [7] [4].

Dengan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar konseptual yang lebih kuat dalam menilai layanan paspor *drive thru*, tidak hanya sebagai inovasi pelayanan publik, tetapi juga sebagai sistem layanan operasional yang memerlukan evaluasi secara menyeluruh. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* dengan pedoman PRISMA 2020. Pendekatan ini dilakukan melalui tahapan penelusuran, seleksi, klasifikasi, dan sintesis literatur yang relevan dari beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Scopus, Garuda, dan Semantic Scholar.

Karena penelitian yang secara langsung membahas layanan pengambilan paspor *drive thru* masih terbatas, kajian ini tidak hanya menelaah studi tentang paspor *drive thru*, tetapi juga memasukkan penelitian yang secara fungsional berdekatan, seperti APAPO, M-Paspor, dan sistem layanan paspor digital lainnya. Melalui proses tersebut, penelitian ini berupaya memetakan model-model analisis yang telah digunakan dalam studi layanan paspor, membandingkan relevansinya, dan menentukan model yang paling sesuai untuk mengevaluasi efektivitas sistem layanan pengambilan paspor *drive thru* di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Layanan Pengambilan Paspor *Drive Thru* dan Digitalisasi Pelayanan Keimigrasian

Layanan pengambilan paspor *drive thru* merupakan inovasi pelayanan keimigrasian yang dirancang untuk mempermudah pemohon dalam mengambil paspor tanpa harus turun dari kendaraan. Layanan ini bertujuan mempercepat proses pengambilan paspor, mengurangi kepadatan antrean, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Beberapa penelitian mengenai layanan pengambilan paspor *drive thru* menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan kemudahan bagi pemohon, tetapi pelaksanaannya masih dapat menghadapi kendala seperti keterbatasan sarana, pemahaman masyarakat, kesiapan petugas, serta konsistensi prosedur layanan [7] [8] [9].

Dalam perkembangan pelayanan keimigrasian, inovasi paspor *drive thru* memiliki keterkaitan dengan digitalisasi layanan paspor lainnya, seperti APAPO dan M-Paspor. APAPO digunakan untuk mengatur antrean permohonan paspor secara daring, sedangkan M-Paspor digunakan untuk mendukung proses permohonan paspor secara digital. Kajian terhadap APAPO dan M-Paspor penting digunakan sebagai pembanding karena sama-sama berkaitan dengan sistem layanan paspor, interaksi pengguna, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat [4] [10] [6].

2.2. Efektivitas Sistem Layanan Paspor

Efektivitas sistem layanan publik dapat dipahami sebagai kemampuan suatu layanan dalam

mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seperti mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memberikan manfaat nyata bagi organisasi dan penerima layanan. Dalam konteks layanan paspor *drive thru*, efektivitas tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan inovasi, tetapi juga perlu dinilai dari kualitas alur layanan, kejelasan informasi, kesiapan sarana, dukungan petugas, penggunaan layanan, kepuasan pemohon, dan manfaat yang dihasilkan [11] [12].

Oleh karena itu, layanan pengambilan paspor *drive thru* perlu diposisikan sebagai sistem layanan, bukan sekadar program inovasi. Sebagai sistem layanan, paspor *drive thru* melibatkan hubungan antara prosedur, petugas, informasi layanan, sarana pendukung, serta pengalaman pengguna. Dengan demikian, model analisis yang digunakan perlu mampu menilai aspek teknis, kualitas layanan, kepuasan, dan manfaat layanan secara terpadu [11] [6].

2.3. Model DeLone & McLean sebagai Kerangka Evaluasi Sistem

DeLone & McLean *Information Systems Success Model* merupakan salah satu model yang banyak digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi. Model ini menilai keberhasilan sistem melalui enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kualitas sistem berkaitan dengan kemudahan, keandalan, dan kelancaran sistem; kualitas informasi berkaitan dengan kejelasan, ketepatan, dan ketepatan waktu informasi; sedangkan kualitas layanan berkaitan dengan responsivitas dan dukungan penyedia layanan kepada pengguna [13] [11].

Model DeLone & McLean relevan digunakan untuk menganalisis efektivitas layanan pengambilan paspor *drive thru* karena layanan ini tidak hanya bergantung pada keberadaan inovasi, tetapi juga pada kualitas pelaksanaan sistem layanan. Pada layanan paspor *drive thru*, kualitas sistem dapat dilihat dari alur pengambilan paspor dan kesiapan sarana; kualitas informasi dapat dilihat dari kejelasan jadwal, prosedur, dan persyaratan; sedangkan kualitas layanan dapat dilihat dari kecepatan, ketepatan, dan bantuan petugas kepada pemohon. Selanjutnya, penggunaan layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dapat menunjukkan sejauh mana layanan tersebut benar-benar efektif dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian [4] [10] [6].

2.4. Model Pembanding: TAM, UTAUT, dan Kualitas Layanan Digital

Selain model DeLone & McLean, beberapa model lain juga sering digunakan dalam kajian layanan digital, seperti Technology Acceptance Model, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, e-GovQual, E-Servqual, dan EUCS.

TAM menekankan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, sedangkan UTAUT menjelaskan penerimaan teknologi melalui ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung [14] [15].

Sementara itu, e-GovQual dan E-Servqual lebih berfokus pada kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna dalam pelayanan digital [12] [16]. Meskipun model-model tersebut relevan, penggunaannya lebih tepat sebagai pembanding atau pelengkap. TAM dan UTAUT lebih kuat dalam menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi, sedangkan e-GovQual, E-Servqual, dan EUCS lebih menekankan kualitas layanan digital dan kepuasan pengguna. Untuk konteks layanan paspor *drive thru*, model DeLone & McLean dinilai lebih sesuai sebagai model utama karena mampu menggabungkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat layanan dalam satu kerangka evaluasi yang lebih komprehensif [11] [4] [6].

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). PRISMA merupakan suatu pedoman yang digunakan untuk menyusun *systematic literature review* secara sistematis dan terstruktur, sehingga proses identifikasi, seleksi, serta pelaporan artikel penelitian dapat dilakukan secara transparan, akuntabel, dan dapat direplikasi oleh peneliti lain.

Penggunaan metode PRISMA dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam memberikan alur yang jelas terkait proses penelusuran literatur, mulai dari sumber perolehan artikel, kriteria pemilihan, hingga alasan eksklusi terhadap artikel tertentu. Dengan demikian, penerapan metode ini diharapkan mampu meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil kajian, sehingga temuan yang dihasilkan menjadi lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Adapun tahapan utama dalam metode PRISMA yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

3.1. Tahap 1: Menetapkan Kriteria Kelayakan Artikel

Artikel yang dipilih ditentukan oleh *inclusion criteria* berikut:

- artikel merupakan penelitian asli dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris;
- artikel diterbitkan pada rentang tahun 2020 sampai 2026;
- artikel membahas Paspor *Drive thru*, APAPO, M-Paspor, layanan paspor digital, atau sistem pelayanan keimigrasian yang berhubungan langsung dengan paspor;

- artikel memuat model, teori, atau kerangka analisis yang jelas;
- artikel tersedia dalam *full text* atau *metadata* yang cukup untuk dievaluasi.

Adapun *exclusion criteria* dalam penelitian ini adalah:

- artikel duplikat pada *database* yang berbeda;
- artikel tidak relevan dengan sistem layanan paspor;
- artikel tidak menjelaskan model atau teori analisis;
- artikel berupa berita, opini, atau dokumen non-akademik [17].

3.2. Tahap 2: Menetapkan Sumber Literatur

Literatur dicari dari *database* yang paling relevan untuk studi akademik dan publikasi ilmiah, yaitu:

- Google Scholar
- Scopus
- Garuda
- Semantic Scholar

Pemilihan sumber ini disesuaikan dengan kebutuhan untuk memperoleh artikel nasional dan internasional terkait inovasi layanan paspor, *e-government*, dan evaluasi sistem layanan paspor [17].

3.3. Tahap 3: Seleksi Literatur

Kata kunci : Kata kunci utama yang digunakan dalam pencarian adalah:

- “Paspor *Drive thru*”
- “Passport *Drive thru*”
- “Pelayanan Keimigrasian”
- “M-Paspor”
- “APAPO”
- “*passport service system*”
- “*Delone and McLean*”
- “*Technology Acceptance Model*”
- “UTAUT”
- “*e-GovQual*”

Tahapan seleksi dilakukan dengan:

- mengidentifikasi artikel dari empat database berdasarkan kata kunci;
- menghapus artikel duplikat;
- menyeleksi judul dan abstrak;
- membaca artikel secara penuh untuk menentukan kelayakan;
- menetapkan artikel akhir yang relevan untuk dianalisis [17].

3.4. Tahap 4: Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara manual dengan menelusuri artikel yang memiliki keterkaitan langsung maupun keterkaitan fungsional dengan sistem layanan pengambilan paspor *drive thru*. Karena studi yang secara langsung membahas *drive thru* paspor masih terbatas, penelitian ini juga

memasukkan studi APAPO dan M-Paspor yang relevan untuk identifikasi model analisis sistem. Pendekatan perluasan korpus ini dilakukan agar model yang diperoleh benar-benar relevan untuk konteks sistem layanan Paspor *Drive thru* [4].

3.5. Tahap 5: Pemilihan Item Data

Data diperoleh dari artikel-artikel terpilih yang terdiri dari judul penelitian, tahun terbit, model atau teori yang digunakan, metode penelitian, fokus kajian, dan hasil utama.

Tabel 1. Pengumpulan Data

Sumber	Jumlah Artikel Berdasarkan Kata Kunci	Kandit	Artikel Terpilih
Google Scholar	148	21	11
Scopus	37	10	6
Garuda	54	15	8
Semantic Scholar	42	8	5
Total	281	54	30

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui model atau teori analisis yang digunakan oleh peneliti lain untuk menganalisis efektivitas sistem layanan paspor, terutama yang relevan dengan Paspor *Drive thru*.

Tabel 2. Daftar Jurnal Terpilih

No	Judul	Tahun
1	Implementasi Inovasi Layanan Publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui Layanan Tanpa Turun (Lantatur) Pengambilan Paspor	2020
2	<i>The Success of Online Passport Queue Registration Applications Using Delone and Mclean Models</i>	2022
3	Analisis Inovasi Pelayanan Pengambilan Paspor <i>Drive thru</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor	2023
4	Inovasi Pelayanan SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan) oleh Kantor Imigrasi Pamekasan	2023
5	Efektivitas Aplikasi M-Paspor dalam Aspek Pelayanan Publik dan <i>E-Government</i>	2023
6	Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Kemudahan Pelayanan Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak	2023
7	Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronic Government</i> melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung	2023
8	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi M-Paspor: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh	2023
9	Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	2023
10	<i>Assessing Service Quality in Passport Application Mobile Apps (M-Paspor) and its Influence on User Satisfaction</i>	2023
11	Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam	2023
12	Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean	2024
13	<i>Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office</i>	2024
14	<i>Niat Menggunakan M-Paspor: Suatu Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)</i>	2024
15	Analisis dan Redesign Aplikasi M-Paspor dengan Metode <i>Design Thinking</i> untuk Peningkatan <i>Usability</i> dan Pengalaman Pengguna	2024
16	<i>User-Centered Interaction Design for Indonesia's E-Government Passport Application: The M-Paspor Indonesia Case Study</i>	2024
17	<i>E-Government</i> sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	2024
18	Efektivitas Pelayanan <i>E-Government</i> dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur	2024
19	Inovasi Pelayanan Pengambilan Paspor <i>Drive thru</i> SIGAP: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar	2024
20	<i>Adoption of Mobile Paspor (M-Paspor) Innovation in Island Communities: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Approach</i>	2025
21	Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi M-Paspor terhadap Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga	2025
22	Analisis Transparansi Proses Permohonan Paspor dalam M-Paspor dengan Menerapkan Prinsip <i>Good Governance</i> bagi Direktorat Jenderal Imigrasi	2025
23	Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi <i>E-Government</i> dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	2025
24	Pengaruh Kualitas Layanan Digital (<i>E-Servqual</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor	2025
25	<i>Analysis of User Satisfaction on the M-Paspor Application (Case Study: Registration at the Immigration Office Class I TPI Semarang)</i>	2025
26	Evaluasi UX Aplikasi M-Paspor dengan Metode <i>HEART Framework</i>	2025
27	Transformasi Layanan Publik Digital: <i>Usability</i> M-Paspor dan Pengaruhnya terhadap User Experience di	2025

No	Judul	Tahun
	Kabupaten Garut	
28	<i>Mobile Passport Success in Indonesia Based on the DeLone–McLean Information Systems Success Model</i>	2025
29	Evaluasi Kualitas Aplikasi M-Paspor dengan <i>Quality in Use</i> Effectiveness dan Satisfaction Berdasarkan Ulasan Pengguna	2026
30	<i>Evaluation of the M-Paspor App as a Public Service: A Sentiment Analysis</i>	2026

Daftar 30 studi di atas disusun dari empat sumber utama dan memadukan studi yang langsung membahas *drive thru* paspor dengan studi yang secara fungsional sangat dekat, yaitu APAPO dan M-Paspor. Pendekatan ini sengaja dipilih karena studi

drive thru paspor yang benar-benar mengevaluasi sistem masih terbatas, sedangkan studi APAPO dan M-Paspor sudah menyediakan model analisis sistem yang jauh lebih matang untuk ditarik ke konteks Paspor *Drive thru*.

Tabel 3. Model, Metode, Fokus, dan Hasil Utama

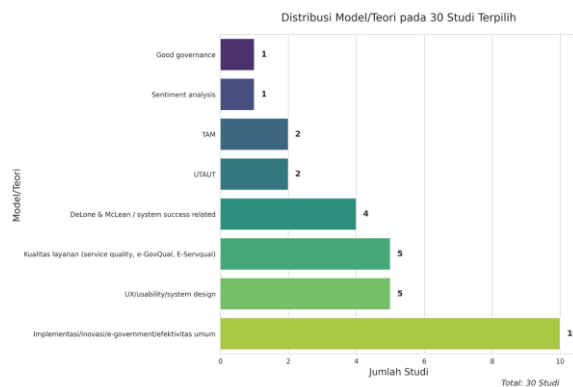
Penulis	Model/Teori	Metode	Fokus Kajian	Hasil Utama
Arsana	Rogers	Kualitatif deskriptif	Lantatur Singaraja	Inovasi memberi keuntungan relatif, kompatibel, mudah dipahami, tetapi terkendala lahan
Ramos, Yulianti, Simanjuntak	DeLone & McLean	SEM, survei	APAPO/antrean paspor online	Model D&M efektif menilai keberhasilan aplikasi antrean paspor online
Adi & Purnomo	SWOT, evaluasi formatif	Kualitatif	<i>Drive thru</i> Bogor	<i>Drive thru</i> membantu percepatan layanan, tetapi ada antrean, kendala SOP, dan pemahaman masyarakat
Safitri & Zahidi	Inovasi pelayanan	Kualitatif	SIPANTURA Pamekasan	Memberi kemudahan pengambilan paspor tanpa turun kendaraan
Pratama & Utami	Efektivitas <i>e-government</i>	Kualitatif	M-Paspor	Efektif untuk pelayanan publik dan mendukung transformasi digital
Fajri et. al	Implementasi sistem	Kualitatif	M-Paspor Tanjung Perak	Mempermudah layanan permohonan paspor
Prameswari et. al	<i>Support–Capacity–Value</i>	Kualitatif	M-Paspor Bandung	Implementasi belum optimal pada semua elemen keberhasilan <i>e-government</i>
Fauzan & Putri	Strategi kualitas layanan	Wawancara, observasi	M-Paspor Banda Aceh	Kualitas layanan meningkat, tetapi perlu strategi penguatan sistem
Helpiastuti et. al	Kualitas pelayanan	Deskriptif	M-Paspor Jember	Layanan cukup baik tetapi masih ada gap kualitas
Yaziji et. al	<i>e-GovQual</i>	<i>SmartPLS</i>	Aplikasi M-Paspor	Kualitas layanan aplikasi memengaruhi kepuasan pengguna
Akabar & Frinaldi	Kualitas pelayanan	Kuantitatif	Kepuasan pengguna Agam	Kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa keimigrasian
Liang, Siahaan, Jocelyn	DeLone & McLean	<i>Mixed methods</i>	M-Paspor Batam	Kualitas sistem, informasi, dan layanan penting untuk keberhasilan aplikasi
Pardi	TAM	Explanatory	Kepuasan pengguna M-Paspor	Kemanfaatan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan
Ronie	TAM	Kuantitatif	Niat penggunaan M-Paspor	TAM efektif menjelaskan minat penggunaan
Mavish et. al	<i>Design Thinking</i>	Desain sistem	Redesign M-Paspor	Fokus pada <i>usability</i> dan pengalaman pengguna
Claudia & Lestari	<i>User-Centered Design</i>	Desain UI/UX	M-Paspor Indonesia	Pendekatan berpusat pada pengguna meningkatkan kualitas interaksi
Dari & Gea	Analisis sistem <i>e-government</i>	Kualitatif	M-Paspor Medan	M-Paspor diposisikan sebagai sistem layanan publik digital
Afifa et. al	Efektivitas <i>e-government</i>	Kualitatif	Surabaya	Efektivitas pelayanan digital dinilai dari proses dan keluaran layanan
Rinanti & Noviyanti	Kriteria inovasi PermenPANRB	Kualitatif	SIGAP Blitar	Inovasi bermanfaat, baru, mudah direplikasi, tetapi belum optimal
Noeridha et. al	UTAUT	PLS-SEM	M-Paspor Karimun	Ekspektasi kinerja, kemudahan, dan fasilitas memengaruhi adopsi
Purba & Nasution	UTAUT	Kuantitatif	M-Paspor Sibolga	UTAUT relevan menjelaskan penerimaan aplikasi
Siagian et. al	<i>Good Governance</i>	Kualitatif	Transparansi M-Paspor	Transparansi proses permohonan menjadi faktor penting
Darmaputra & Prabawati	Inovasi <i>e-government</i>	Kualitatif	Denpasar	M-Paspor meningkatkan efektivitas, tetapi ada kendala teknis
Bahri et. al	<i>E-Servqual</i>	Kuantitatif	Kepuasan pengguna	Kualitas layanan digital berdampak pada kepuasan

Penulis	Model/Teori	Metode	Fokus Kajian	Hasil Utama
Munawarah & Rahman	EUCS / D&M related	SEM-PLS	Semarang	Accuracy, ease of use, dan system quality berpengaruh terhadap kepuasan
Ramayanti & Sumiati	HEART	UX evaluation	UX aplikasi	Berguna untuk pengalaman pengguna, bukan model utama efektivitas sistem
Herlinaningsih et. al	Usability / UX	Deskriptif	Garut	Mengukur pengalaman pengguna dan kemudahan penggunaan
Varastika et. al	DeLone & McLean	Survei + wawancara	M-Paspor Indonesia	Model D&M sangat kuat untuk menilai kesuksesan M-Paspor nasional
Putra et. al	Quality in Use	Analisis ulasan	Kualitas aplikasi	Fokus pada efektivitas penggunaan dan kepuasan
Hariwibowo & Setiawan	Sentiment Analysis	Web scraping	Persepsi publik	Berguna sebagai pelengkap, bukan model utama analisis sistem

Pada tabel tersebut menunjukkan perbedaan yang cukup jelas antara studi yang bertujuan menilai layanan, adopsi, pengalaman pengguna, dan keberhasilan sistem. Jika objek yang dinilai adalah Paspor *Drive thru* sebagai sistem layanan, maka studi-studi dengan kerangka DeLone & McLean paling dekat dengan kebutuhan penelitian, karena dapat menghubungkan dimensi teknis dan dimensi manfaat layanan dalam satu kerangka [10].

Tabel 4. Distribusi Model/Teori pada 30 Studi Terpilih

Model/Teori	Jumlah
Implementasi/inovasi/e-government/efektivitas umum	10
DeLone & McLean / system success related	4
Kualitas layanan (service quality, e-GovQual, E-Servqual)	5
TAM	2
UTAUT	2
UX/usability/system design	5
Good governance	1
Sentiment analysis	1
Total	30

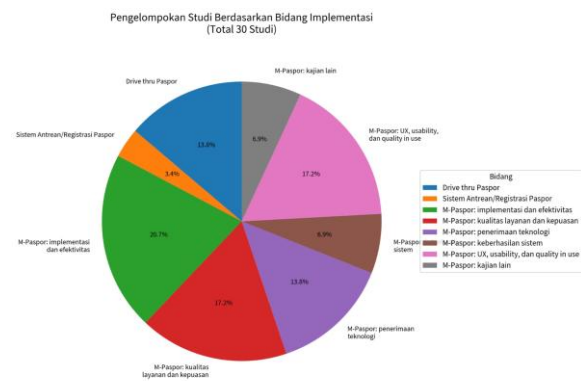


Gambar 1. Grafik distribusi model/teori pada 30 studi terpilih

Tabel 5. Pengelompokan Studi Berdasarkan Bidang Implementasi

Bidang	Implementasi	Jumlah
Drive thru Paspor	Lantatur Singaraja; Drive thru Bogor; SIPANTURA Pamekasan; SIGAP Blitar	4
Sistem Antrean/Registrasi	APAPO / online passport queue	1

Bidang	Implementasi	Jumlah
Paspor		
M-Paspor: implementasi dan efektivitas	Tanjung Perak; Bandung; Banda Aceh; Medan; Surabaya; Denpasar	6
M-Paspor: kualitas layanan dan kepuasan	Jember; Agam; e-GovQual; E-Servqual; Semarang	5
M-Paspor: penerimaan teknologi	Singkawang; studi TAM; Karimun; Sibolga	4
M-Paspor: keberhasilan sistem	Batam; Indonesia nasional	2
M-Paspor: UX, usability, dan quality in use	Design Thinking; UCD; HEART; Garut; Quality in Use	5
M-Paspor: kajian lain	Transparansi; sentiment analysis	2
Total		30



Gambar 2. Grafik pengelompokan studi berdasarkan bidang implementasi

Berdasarkan hasil pengelompokan jurnal, penelitian layanan paspor di Indonesia masih didominasi pendekatan implementasi kebijakan, inovasi pelayanan, dan e-government. Namun, untuk analisis sistem, model yang paling menonjol ialah DeLone & McLean karena telah diterapkan pada APAPO, M-Paspor Batam, dan M-Paspor Indonesia [4].

Model TAM dan UTAUT relevan untuk menjelaskan penerimaan pengguna, tetapi kurang komprehensif untuk menilai efektivitas sistem Paspor drive thru karena belum mencakup kualitas informasi,

kualitas layanan, dan manfaat bersih secara terpadu [5]. Sementara itu, e-GovQual dan E-Servqual kuat dalam menilai mutu layanan dan kepuasan pengguna, tetapi masih lebih sempit dibandingkan DeLone & McLean [6].

Dengan demikian, hasil SLR menunjukkan bahwa DeLone & McLean Information Systems Success Model adalah model yang paling relevan untuk menganalisis efektivitas layanan pengambilan paspor drive thru di Indonesia karena mampu menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara menyeluruh. Model ini juga dapat diperkuat dengan variabel kontekstual seperti manajemen antrian, kepatuhan SOP, kondisi lahan, dan sosialisasi layanan [7] [8] [4].

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa literatur layanan paspor di Indonesia periode 2020–2026 masih didominasi studi implementasi kebijakan, inovasi pelayanan, dan e-government. Namun, untuk menganalisis efektivitas sistem layanan pengambilan paspor drive thru, model yang paling relevan adalah DeLone & McLean Information Systems Success Model karena mampu menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara simultan. Relevansi model ini didukung oleh studi pada APAPO, M-Paspor Batam, dan M-Paspor Indonesia [4] [6].

Sementara itu, TAM, UTAUT, dan model kualitas layanan tetap dapat digunakan sebagai pelengkap untuk melihat aspek penerimaan teknologi dan mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menguji secara empiris layanan paspor drive thru pada Kantor Imigrasi yang telah menerapkannya dengan menggunakan DeLone & McLean sebagai model utama serta menyesuaikan indikatornya dengan konteks layanan, agar hasil penelitian dapat menunjukkan tidak hanya nilai inovatif layanan, tetapi juga efektivitas sistemnya dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian [6].

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Meilyta, V. and Suryani, L., 2021. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. JAPB, 4(2), pp.1861-1869.
- [2] Firmansyah, A.C. and Rosy, B., 2021. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. Journal of Office Administration: Education and Practice, 1(2), pp.82-93.
- [3] Yuaningsih, L., Lestari, I., Armianti, M., Ramadhani, M.F. and Zulham, M.R., 2020. Analisis pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 18(3), pp.43-50.
- [4] Liang, S., Siahaan, M. and Jocelyn, 2024. Analisis kesuksesan aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 14(1), pp.38-45.
- [5] Pardi, 2024. Analysis of user satisfaction of the M-Passport application service using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8(1).
- [6] Varastika, D., Wijaya, M.E., Aurelie, M.S.C., Handayani, P.W. and Fitriani, H., 2025. Mobile passport success in Indonesia based on the DeLone-McLean information systems success model. Telematics and Informatics Reports, 20, 100251.
- [7] Adi, B.S. and Purnomo, A.S., 2023. Analisis inovasi pelayanan pengambilan paspor drive thru dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Journal of Administration and International Development, 3(1), pp.38-59.
- [8] Arsana, G.R.W., 2020. Implementation of innovation in public services of the Class II Immigration Office TPI Singaraja through the drive thru passport picking: Implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (Lantatur) pengambilan paspor. Journal of Administration and International Development, 1(1), pp.55-65.
- [9] Safitri, D. and Zahidi, M.S., 2023. Inovasi pelayanan SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan) oleh Kantor Imigrasi Pamekasan.
- [10] Ramos, I., Yuliati, L.N. and Simanjuntak, M., 2022. The success of online passport queue registration applications using Delone and Mclean models. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, 8(1), pp.33-45.
- [11] DeLone, W.H. and McLean, E.R., 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), pp.9-30.
- [12] Papadomichelaki, X. and Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly, 29(1), pp.98-109.
- [13] DeLone, W.H. and McLean, E.R., 1992. Information systems success: The quest for the dependent variable. Information Systems Research, 3(1), pp.60-95.
- [14] Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), pp.319-340.
- [15] Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. and Davis, F.D., 2003. User acceptance of

- information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), pp.425-478.
- [16] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A., 2005. E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), pp.213-233.
- [17] Page, M.J., McKenzie, J.E., Bossuyt, P.M., Boutron, I., Hoffmann, T.C., Mulrow, C.D., Shamseer, L., Tetzlaff, J.M., Akl, E.A., Brennan, S.E. and Chou, R., 2021. The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71.
- [18] Bahri, S., dkk., 2025. Pengaruh kualitas layanan digital (E-Servqual) terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor.
- [19] Claudia and Lestari, D.P., 2024. User-centered interaction design for Indonesia's e-government passport application: The M-Paspor Indonesia case study.
- [20] Darmaputra, K.I. and Prabawati, N.P.A., 2025. Optimalisasi layanan M-Paspor sebagai inovasi e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.
- [21] Fajri, M.F.N., Wirdhiningsih, V. and Jannah, R.N., 2023. Implementation of the M-Pasport application in the easy service of passport application at Class I Immigration Office TPI Tanjung Perak. *Journal of Administration and International Development*, 3(2), pp.49-81.
- [22] Fauzan, M. and Putri, C.L., 2023. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(2).
- [23] Helpiastuti, S.B., Syaifana, I. and Rohman, H., 2023. Kualitas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.
- [24] Munawarah, R.T. and Rahman, A.Z., 2025. Analysis of user satisfaction on the M-Paspor application (Case study: registration at the Immigration Office Class 1 TPI Semarang).
- [25] Noeridha, N., Safitri, D.P. and Alfiandri, 2025. Adoption of Mobile Paspor (M-Paspor) innovation in island communities: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology approach. *Journal of Social and Policy Issues*, 5(2).
- [26] Prameswari, A., Zakaria, S. and Centia, S., 2023. Pelayanan publik berbasis electronic government melalui penerapan aplikasi mobile paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(2).
- [27] Pratama, R.A. and Utami, D.A., 2023. Efektivitas aplikasi M-Paspor dalam aspek pelayanan publik dan e-government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1).
- [28] Purba, D.R. and Nasution, M.I.P., 2025. Penerapan model UTAUT untuk memahami penerimaan dan penggunaan aplikasi M-Paspor terhadap pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga.
- [29] Rinanti, M.R. and Noviyanti, 2024. Inovasi pelayanan pengambilan paspor drive thru SIGAP: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- [30] Ronie, R.D.A., 2024. Niat menggunakan M-Paspor: Suatu pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).
- [31] Siagian, I.M., Jannah, R.N. and Febrianto, A., 2025. Analisis transparansi proses permohonan paspor dalam M-Paspor dengan menerapkan prinsip good governance bagi Direktorat Jenderal Imigrasi.
- [32] Yaziji, W., Aprilia, R., Sensuse, D.I., Lusa, S. and Wibowo, P.A., 2023. Assessing service quality in passport application mobile apps (M-Paspor) and its influence on user satisfaction: A case study using e-GovQual. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6).