

MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF: IMPLEMENTASI JALUR TERPISAH BAGI PEMOHON DISABILITAS DAN LITERASI TEKNOLOGI TERBATAS

Mario Pandapotan Manurung¹, Anida Sri Rahayu Mastur², Salsabila Andi Jani³

^{1,2,3}Politeknik Pengayoman Indonesia

1mariomanurung479@gmail.com, 2anidasrirahayumastur@gmail.com, 3salsabilaai@poltekim.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation through the M-Passport application has made passport applications easier, but still presents challenges for applicants with disabilities and those with limited technological literacy. This situation prompted innovation in the form of a separate pathway at the Pematangsiantar Class II Immigration Office as an effort to create more inclusive public services. The research employed a mixed-methods approach, using questionnaires, interviews, and observations. The separate pathway was implemented through direct assistance from officers who effectively assist vulnerable groups. Supporting factors include good internal communication, employee competence, and a positive disposition in the form of empathy. Barriers include limited outreach, inadequate human resources, and infrastructure. In conclusion, the separate pathway needs to be strengthened through regulations and resource support to become the standard for inclusive public services throughout Indonesia.

Keywords: Disability, Separate Lanes, Public Services

ABSTRAK

Transformasi digital melalui aplikasi M-Paspor membawa kemudahan dalam pengajuan paspor, namun masih menyisakan kendala bagi pemohon disabilitas dan masyarakat dengan literasi teknologi terbatas. Kondisi tersebut mendorong inovasi berupa jalur terpisah di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar sebagai upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih inklusif. Metode penelitian menggunakan mixed-method dengan kuesioner, wawancara, dan observasi. Jalur terpisah diwujudkan melalui pendampingan langsung oleh petugas yang efektif membantu kelompok rentan. Faktor pendukung meliputi komunikasi internal yang baik, kompetensi pegawai, serta disposisi positif berupa empati. Hambatan mencakup keterbatasan sosialisasi, sumber daya manusia dan sarana prasarana yang masih kurang. Kesimpulannya, jalur terpisah perlu diperkuat melalui regulasi dan dukungan sumber daya agar dapat menjadi standar pelayanan publik inklusif di seluruh Indonesia.

Kata Kunci: Disabilitas, Jalur Terpisah, Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi dianggap sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan pemerintah sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan mudah (Malik et al., 2025). Indonesia sebagai negara berkembang turut aktif menerapkan transformasi digital dalam birokrasi, salah satunya melalui aplikasi M-Paspor yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai sarana pengajuan paspor secara daring. Kehadiran aplikasi ini menandai langkah penting menuju pelayanan publik berbasis digital yang berorientasi pada kemudahan Masyarakat (TaHER et al., 2025).

Aplikasi M-Paspor dirancang untuk menyederhanakan prosedur pengajuan paspor, mulai dari pendaftaran hingga memperoleh nomor antrean. Dengan adanya aplikasi ini, pemohon tidak lagi harus menunggu lama di kantor imigrasi karena sebagian besar proses

administrasi dapat dilakukan secara *online* (Suryani et al., 2024). Sejumlah penelitian telah membuktikan bahwa aplikasi ini meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat (Liang et al., 2024). Namun, temuan-temuan tersebut umumnya berfokus pada aspek kualitas sistem dan kepuasan pengguna secara umum, sementara persoalan aksesibilitas bagi kelompok rentan belum mendapat perhatian yang memadai.

Dalam praktiknya, penggunaan M-Paspor masih menyisakan kendala serius, khususnya bagi penyandang disabilitas dan masyarakat dengan literasi teknologi terbatas. Faktor usia, tingkat pendidikan, maupun keterbatasan fisik sering kali menjadi hambatan dalam mengoperasikan aplikasi digital (TaHER et al., 2024) & (Permana & Afiah, 2025). Kondisi ini tampak jelas di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar, di mana sebagian pemohon kesulitan mengakses layanan secara mandiri dan bahkan bergantung pada bantuan orang lain. Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan dalam pelaksanaan digitalisasi, yang justru berpotensi menciptakan eksklusi sosial bila tidak segera diatasi.

Bertolak dari fenomena tersebut, penelitian ini merumuskan dua pertanyaan utama. Pertama, bagaimana implementasi jalur permohonan terpisah bagi pemohon disabilitas dan literasi teknologi terbatas di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar? Kedua, faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat implementasi jalur tersebut dalam praktik pelayanan paspor? Kedua pertanyaan ini penting untuk dijawab karena menyangkut hak dasar setiap warga negara dalam memperoleh dokumen perjalanan tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi jalur terpisah di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi pengembangan layanan M-Paspor yang lebih inklusif. Selain itu, secara teoretis penelitian ini berupaya memperkaya kajian implementasi kebijakan publik dengan menambahkan perspektif aksesibilitas digital bagi kelompok rentan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya

relevan untuk menjawab kebutuhan praktis di lapangan, tetapi juga memberi kontribusi akademis dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang adil dan berkeadilan sosial.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai implementasi jalur terpisah bagi pemohon disabilitas dan masyarakat dengan literasi teknologi terbatas. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert empat poin kepada 21 pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemohon rentan dan pejabat imigrasi, serta observasi langsung di lapangan. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar didasarkan pada masih ditemukannya pemohon yang kesulitan mengakses aplikasi M-Paspor karena faktor keterbatasan fisik maupun rendahnya literasi teknologi (Ramadhani et al., 2025). Subjek penelitian dipilih secara *purposive sampling* agar representatif terhadap fenomena yang dikaji.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan persepsi responden, sedangkan data kualitatif dianalisis secara tematik melalui reduksi data, kategorisasi, dan interpretasi. Validitas diperkuat dengan triangulasi metode, yakni membandingkan hasil kuesioner, wawancara, dan observasi. Sebagai kerangka analisis, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III yang menekankan empat variabel: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori ini dipilih untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan jalur terpisah, sekaligus menilai sejauh mana kebijakan tersebut mampu mewujudkan pelayanan publik yang inklusif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Implementasi Jalur Permohonan Terpisah bagi Pemohon Disabilitas dan Literasi Teknologi Terbatas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jalur terpisah di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar pada dasarnya belum berbentuk aturan

baku, melainkan lebih kepada praktik adaptif yang lahir dari kebutuhan nyata di lapangan. Petugas imigrasi mengambil inisiatif untuk memberikan pendampingan langsung kepada pemohon yang kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor, baik karena keterbatasan fisik maupun rendahnya literasi teknologi. Pendampingan ini mencakup bantuan dalam mengisi data online, mengunggah dokumen, memilih jadwal, hingga memberikan arahan tentang proses wawancara. Dengan demikian, jalur terpisah ini lebih dimaknai sebagai mekanisme “*fast track*” bagi kelompok rentan agar tidak tertinggal dalam arus digitalisasi layanan publik.

Wawancara dengan pemohon rentan mengungkapkan bahwa keberadaan petugas pendamping memberi rasa aman sekaligus kepastian bahwa hak mereka tetap terlayani. Salah seorang pemohon disabilitas menyebutkan bahwa ia hampir menyerah menggunakan aplikasi karena terlalu kompleks, tetapi jalur terpisah memudahkannya karena ia bisa langsung datang ke kantor dan dibantu petugas. Cerita serupa juga muncul dari pemohon lanjut usia yang tidak terbiasa dengan

gawai; tanpa pendampingan, mereka merasa M-Paspor justru menjadi penghalang, bukan solusi. Testimoni ini menegaskan bahwa jalur terpisah bukan sekadar tambahan layanan, melainkan menjadi jembatan penghubung antara kebijakan digital dengan realitas sosial yang beragam.

Dari sisi internal, para pegawai menyadari bahwa jalur terpisah masih dijalankan terbatas. Belum ada loket khusus yang dirancang ramah disabilitas. Namun, mereka tetap menunjukkan komitmen dengan memberikan prioritas pelayanan dan penyesuaian prosedur, misalnya mengizinkan pendamping keluarga mengakses layanan bersama pemohon atau memfasilitasi pembayaran digital melalui bantuan petugas. Hal ini menggambarkan adanya disposisi positif dari petugas imigrasi yang berusaha mengisi kekosongan regulasi dengan sikap proaktif dan empati.

Jika ditinjau melalui teori implementasi kebijakan George Edward III, maka jalur terpisah ini menonjol pada aspek komunikasi dan disposisi. Komunikasi internal antar pegawai relatif baik sehingga ada pemahaman bersama untuk memprioritaskan pemohon rentan,

meski komunikasi eksternal kepada masyarakat belum merata. Sementara itu, disposisi pegawai terlihat jelas dalam kesediaan mereka mendampingi meskipun tidak ada instruksi formal. Sebaliknya, aspek sumber daya dan struktur birokrasi masih menjadi kendala. Keterbatasan jumlah petugas, minimnya fasilitas fisik, serta absennya SOP resmi membuat jalur terpisah ini belum konsisten diterapkan setiap saat.

Temuan ini menarik karena menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik bisa muncul dari inisiatif lokal, bukan semata-mata dari regulasi pusat. Jalur terpisah di Pematangsiantar membuktikan bahwa meskipun digitalisasi membawa efisiensi, ia juga berpotensi menciptakan eksklusif bila tidak diimbangi dengan solusi inklusif. Oleh karena itu, jalur terpisah dapat dipandang sebagai bentuk adaptasi kebijakan yang mengintegrasikan semangat modernisasi layanan dengan prinsip equal access. Jika diperkuat secara kelembagaan melalui regulasi nasional, model ini berpotensi menjadi *best practice* bagi kantor imigrasi lain di Indonesia dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil, ramah, dan inklusif.

Pada bagian ini juga dilakukan analisis kuantitatif terhadap hasil kuesioner yang disebarakan kepada 21 responden pegawai imigrasi. Hasil analisis memberikan gambaran mengenai empat aspek utama implementasi jalur terpisah sesuai teori George Edward III. Ringkasan hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

Aspek	Mean	Kategori
Komunikasi	3.337	Sangat Baik
Sumber Daya	2.785	Baik
Disposisi	3.452	Sangat Baik
Struktur Birokrasi	3.142	Baik

Tabel 1. Hasil Analisis Kuesioner

Temuan kuantitatif dari kuesioner yang disebarakan kepada 21 pegawai imigrasi memperlihatkan pola yang konsisten dengan hasil wawancara dan observasi. Aspek komunikasi memperoleh nilai rata-rata 3,337 yang dikategorikan sangat baik, menunjukkan bahwa petugas mampu menyampaikan informasi prosedur secara jelas kepada pemohon. Aspek disposisi bahkan mendapat skor tertinggi dengan nilai 3,452 (sangat baik), yang mencerminkan adanya komitmen dan empati kuat dari petugas dalam mendampingi pemohon rentan. Sementara itu,

aspek sumber daya hanya memperoleh nilai 2,785 (baik), yang mengindikasikan masih terbatasnya jumlah petugas dan fasilitas pendukung. Adapun aspek struktur birokrasi dengan nilai 3,142 (baik) menegaskan bahwa meskipun koordinasi berjalan, belum adanya SOP resmi membuat implementasi jalur terpisah belum sepenuhnya stabil. Dengan demikian, hasil kuesioner memperkuat temuan kualitatif bahwa jalur terpisah sangat terbantu oleh faktor manusia, sementara faktor struktural masih memerlukan penguatan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Jalur Terpisah

Komunikasi internal terbukti menjadi salah satu kekuatan utama dalam mendukung jalur terpisah di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar. Arahkan yang konsisten melalui rapat rutin dan instruksi teknis membuat pegawai memiliki pemahaman yang sama terkait mekanisme pendampingan bagi pemohon rentan. Koordinasi yang baik di tingkat internal ini membantu petugas memberikan pelayanan dengan standar yang relatif seragam, meskipun jalur terpisah

belum diformalkan secara nasional. Informasi yang jelas antar pegawai juga mengurangi risiko salah prosedur dalam pelayanan. Walau begitu, komunikasi eksternal kepada masyarakat masih terbatas, sehingga sebagian besar hanya mengetahui jalur umum tanpa memahami adanya opsi jalur khusus. Dengan demikian, komunikasi internal sudah menjadi kekuatan, tetapi komunikasi eksternal masih perlu diperkuat agar efektivitas jalur terpisah lebih maksimal.

Dalam hal sumber daya, kompetensi pegawai memberikan kontribusi positif bagi keberhasilan implementasi. Beberapa pegawai telah mengikuti pelatihan terkait pelayanan digital dan penanganan kelompok rentan sehingga mampu mendampingi pemohon yang kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor. Hal ini membuat pelayanan tetap berjalan meskipun banyak pemohon tidak memiliki literasi teknologi yang memadai. Dukungan juga datang dari keberadaan sistem antrean *online* yang mempercepat proses administrasi di kantor imigrasi. Namun, pemanfaatan sumber daya ini belum merata karena keterbatasan jumlah pegawai membuat tidak semua pemohon dapat didampingi dengan

baik. Dengan kata lain, kualitas sumber daya sudah cukup mendukung, tetapi jumlah dan fasilitas pendukungnya masih perlu ditingkatkan.

Sikap petugas menjadi faktor lain yang sangat menentukan keberhasilan jalur terpisah. Empati, proaktivitas, dan komitmen tinggi yang ditunjukkan pegawai menjadikan layanan tetap berjalan meskipun belum ada aturan formal yang jelas. Banyak petugas rela meluangkan waktu ekstra untuk memastikan pemohon rentan mendapatkan pendampingan hingga tuntas. Disposisi ini menumbuhkan rasa aman, percaya diri, dan penghargaan dari pemohon yang merasa diperlakukan secara adil. Bahkan, sikap ramah petugas sering dianggap lebih penting oleh pemohon dibandingkan kelancaran teknis aplikasi digital. Hal ini memperlihatkan bahwa faktor manusia berperan dominan dalam menutup kelemahan struktural. Oleh karena itu, disposisi pegawai menjadi salah satu pilar terkuat dalam menjaga keberlangsungan jalur terpisah.

Dukungan kelembagaan juga mulai tampak melalui rencana penyusunan Standar Operasional

Prosedur (SOP) khusus jalur terpisah. Inisiatif ini menandakan adanya kesadaran institusional bahwa pelayanan inklusif perlu diformalkan agar tidak bergantung pada inisiatif individu. Jika SOP tersebut berhasil diterapkan, maka mekanisme pendampingan akan lebih jelas dan dapat dijalankan secara konsisten di seluruh unit pelayanan. Dengan adanya SOP, jalur terpisah juga akan memiliki legitimasi hukum yang kuat sehingga tidak mudah diabaikan oleh pegawai baru atau pejabat yang berganti. Rencana ini juga menjadi dasar untuk melakukan evaluasi secara lebih sistematis terhadap efektivitas pelayanan. Walaupun masih berupa rencana, dukungan kelembagaan ini memberi harapan akan keberlanjutan jalur terpisah di masa mendatang.

Meskipun terdapat banyak faktor pendukung, hambatan juga tidak dapat diabaikan. Hambatan komunikasi, misalnya, muncul karena luasnya wilayah kerja yang mencakup dua kota dan delapan kabupaten. Sosialisasi jalur terpisah belum menjangkau daerah-daerah terpencil sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui keberadaan layanan ini. Akibatnya, kelompok rentan tetap

harus melalui jalur umum dan mengalami kesulitan teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi yang tidak merata dapat mengurangi efektivitas inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi eksternal yang lebih intensif, misalnya melalui media sosial dan kerjasama dengan pemerintah daerah, sangat dibutuhkan. Tanpa itu, hambatan komunikasi akan terus menjadi penghalang utama.

Keterbatasan sumber daya juga menjadi tantangan dalam implementasi jalur terpisah. Jumlah pegawai yang ada sering kali tidak sebanding dengan jumlah pemohon, terutama pada periode puncak pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan jalur terpisah tidak selalu berjalan optimal karena petugas harus membagi perhatian dengan pemohon umum. Selain itu, fasilitas fisik seperti ruang ramah disabilitas dan media sosialisasi masih sangat minim. Kendaraan dinas yang terbatas juga menyulitkan mobilitas dalam melakukan sosialisasi ke wilayah yang lebih jauh. Keterbatasan ini membuat jalur terpisah belum melayani semua kelompok secara maksimal.

Hambatan lain juga ditemukan pada aspek disposisi masyarakat dan

kelemahan struktur birokrasi. Meskipun pegawai menunjukkan komitmen tinggi, sebagian pemohon belum memahami tujuan jalur terpisah sehingga sering timbul kesalahpahaman. Hal ini membuat petugas harus menjelaskan berulang kali, yang menyita waktu dan tenaga. Dari sisi birokrasi, ketiadaan SOP formal masih menjadi hambatan paling besar. Tanpa aturan baku, jalur terpisah bersifat informal dan hanya mengandalkan kesadaran pegawai. Kondisi ini menimbulkan risiko inkonsistensi antarpetugas dan sulit direplikasi di kantor imigrasi lain. Oleh karena itu, penyusunan SOP nasional menjadi langkah mendesak agar jalur terpisah memiliki legitimasi kuat dan dapat dijadikan standar pelayanan inklusif di seluruh Indonesia.

E. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi jalur terpisah di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar telah berjalan meskipun masih bersifat informal. Jalur terpisah diwujudkan melalui pendampingan langsung oleh petugas kepada pemohon disabilitas maupun masyarakat dengan literasi teknologi rendah. Upaya ini membantu

mengatasi kesulitan penggunaan aplikasi M-Paspor dan memastikan kelompok rentan tetap mendapatkan haknya atas pelayanan publik. Hasil kuesioner dan wawancara memperlihatkan bahwa faktor manusia, terutama komunikasi yang jelas dan disposisi pegawai yang proaktif, menjadi kekuatan utama jalannya inovasi ini.

Faktor pendukung implementasi jalur terpisah meliputi komunikasi internal yang baik, kompetensi pegawai yang memadai, disposisi positif berupa empati dan komitmen petugas, serta adanya rencana penyusunan SOP. Namun, hambatan juga ditemukan, seperti komunikasi eksternal yang belum merata, keterbatasan jumlah pegawai dan sarana prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jalur terpisah, serta absennya SOP formal yang membuat praktik pelayanan ini belum konsisten. Temuan ini menunjukkan adanya ketimpangan antara dukungan non-struktural (human factor) yang kuat dan dukungan struktural yang masih lemah.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kajian implementasi kebijakan publik dengan

menambahkan perspektif inklusivitas digital. Secara praktis, hasil penelitian menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital tidak cukup hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga harus diimbangi dengan pendekatan yang ramah terhadap kelompok rentan. Oleh karena itu, jalur terpisah perlu segera dilembagakan dalam bentuk SOP nasional serta didukung penambahan sumber daya manusia dan fasilitas. Dengan demikian, inovasi ini dapat berkembang menjadi standar pelayanan publik inklusif di seluruh kantor imigrasi Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Liang, S., Siahaan, M., & Jocelyn, J. (2024). Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 38–45.
<https://doi.org/10.21456/VOL14ISS1PP38-45>
- Permana, T. B., & Afiah, N. (2025). Penerapan Penggunaan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bima Nusa Tenggara Barat Riwayat Artikel. *JIMPAR Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 3(1).
<https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/jimpar/issue/view/71>
- Ramadhani, O. A., Lutfiyah, K. N., Tupen, D. L., Adzzahra, F. C., & Fatkhuri. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 12.
<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2622>
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024, January 3). *Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik*.
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/18199/5809>
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). *Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate*.
<https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/jimpar/index>
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *JIMPAR Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 3(1).
<https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/jimpar/index>