

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik waktu ini sudah sebagai informasi yang sangat strategis ditimbulkan adanya pemugaran pelayanan publik pada Indonesia yang berjalan pada tempat. Sedangkan akibat berdasarkan pelayanan publik tadi sangat luas dampaknya pada kehidupan perekonomian, politik, sosial budaya dan masih poly lagi. Dalam sektor perekonomian, pemugaran pelayanan publik bisa memperbaiki sektor investasi yang mana itu sangat dibutuhkan sang bangsa ini yang mana bertujuan agar bangsa ini bisa segera keluar berdasarkan krisis ekonomi yang telah sangat berkepanjangan (Lijan Poltak Sinambela : 2006). Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia selalu menjadi faktor dominan yang mempengaruhi penurunan jadwal investasi, yang tentunya berdampak pada jumlah pemutusan hubungan kerja (PHK). Peningkatan pelayanan publik di ranah politik juga penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga diperlukan upaya peningkatan pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Yang mana faktor dari meningkatnya pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga yang bisa terjadi adalah kepuasan masyarakat dalam segi pelayanan bisa terwujud dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah bisa dibangun kembali (Lijan Poltak Sinambela : 2006).

Dalam budaya sosial pelayanan publik yang buruk, masyarakat mempengaruhi pelanggaran psikologis di masyarakat, dan baik pemerintah dan masyarakat dapat menyebabkan ketajaman masing-masing di masyarakat. Karena kerugian bagaimana masyarakat cenderung memilih kombinasi masyarakat, itu mengarah pada perilaku negatif yang tidak masuk akal dan tindakan dan pelanggaran negatif. Beberapa masalah ini dapat memulihkan kepercayaan publik terhadap pemerintah layanan publik dan perlahan-lahan memperbaikinya. Layanan publik di sektor administrasi di Indonesia lebih tertarik dan membutuhkan masalah yang lengkap. Hipotesis ini dapat dengan mudah membuat 4.444 orang untuk menghilangkan orang-orang dari layanan publik sehari-hari. Pelayanan publik yang diberikan oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan harus terus menerus dimutakhirkan dari segi paradigma dan bentuk pelayanan publik itu sendiri dan diakui seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pelayanan publik. penyedia itu sendiri. (Agung Kurniawan : 2005).

Saat ini inovasi pelayanan publik sedang ramai diperbincangkan dikalangan pemerintah, seperti BUMN, BUMD, serta organisasi lainnya. Dalam beberapa tahun terakhir peraktek inovasi dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah telah di ungkapkan dalam beberapa literatur. Ada beberapa daerah yang menjadi contoh baik dalam penerapan inovasi pelayanan publik diantaranya seperti Provinsi Gorontalo, Kabupaten Jembrana dan Kabupaten Sragen. Melihat dari hasil kinerja ketiga daerah tersebut, membuktikan bahwa inovasi dalam pelayanan publik sangatlah diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses reformasi. Yang mana kesuksesan dari tiga daerah tersebut sesungguhnya sudah sangat banyak

dibicarakan dalam berbagai tulisan jurnal maupun surat kabar. Yang mana memberikan dampak baik berupa efektivitas menjadi kata yang sangat populer dari penyelenggara pemerintah di Indonesia. Pada era saat ini inovasi pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk melihat efektivitas bagi setiap organisasi pemerintah yang berhubungan langsung kepada pelayanan dalam masyarakat. Seperti halnya pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki peran yang sangat penting dalam hal pelayanan masyarakat semisal mengurus dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, pemyidikan dan penindakan lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Program inovasi dalam pelayanan paspor yang di terapkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo berupa pelayanan Emergency Service Paspor. Berdasarkan data yang didapat dari <http://ponorogo.imigrasi.go.id/wp-content/uploads/2020/09/LKIP-2019-KANIM-PONOROGO-dikompresi.pdf> pada tahun 2018-2019 jumlah laporan pengurusan penerbitan dokumen paspor keimigrasian bagi orang asing yang dilaksanakan sesuai ketentuan dari pemohon yang masuk sebanyak 16.779 dokumen.

Upaya peningkatan layanan publik pemerintah telah dimulai pada tahun 1997 untuk meningkatkan manajemen layanan publik untuk mengembangkan sistem layanan terintegrasi. Pada tahun 2006, pada tahun 2006, proses manajemen telah diterbitkan pada tahun 2006 pada tahun 2006 yang dikeluarkan dalam hal instruksi untuk mematuhi satu pintu yang menekankan satu pintu yang menekankan satu pintu yang menekankan lisensi dan kegiatan tumor berbahaya dalam suatu

aplikasi di memesan untuk menerbitkan dokumen. Dalam satu tempat. Sistem Paspur Paspur Paspur Integrasi (SPPT) / Sistem Layanan One Stop (OSS) adalah bentuk prosedur birokrasi jangka panjang yang sebelumnya diperlukan dalam imigrasi imigrasi imigrasi imigrasi imigrasi imigrasi imigrasi imigrasi imigrasi (Trubosan). Hingga empat antrian dilakukan sedang berlangsung yang menerima layanan paspor. Ini bertujuan untuk melakukan upaya ini untuk meningkatkan kepuasan publik dari aplikasi untuk mengirimkan paspor di setiap Kantor Imigrasi.

Inovasi telah ditingkatkan oleh CEO imigrasi, seperti masalah kepercayaan layanan rendah, keberadaan kebijakan antrian dari anggaran layanan, keberadaan kebijakan antrian dari anggaran layanan, layanan terapi masyarakat, dan keahlian ketenagakerjaan. Sosialisasi hubungan masyarakat atau imigrasi. Tujuan Trostan adalah penyedia layanan penyedia layanan vendor provider layanan penyedia layanan itu adalah untuk menyediakan dan menyebarkan kepercayaan pada ketentuan dan proliferasi paspor masyarakat. Mungkin diharapkan untuk mengurangi praktik program. Metode yang digunakan dalam trostan ini mengubah paradigma paspor dan mengubahnya menjadi normal. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat pada hakikatnya merupakan tugas yang diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, semua penyedia layanan harus memiliki kemauan yang kuat untuk melayani masyarakat agar layanan mereka dapat lebih kreatif dan efisien. Pemerintahan publik akan tercapai ketika birokrat dapat lebih jelas

mendefinisikan peran dan tanggung jawab penyedia layanan. Masyarakat yang tuntutan pelayanan publiknya jauh dari yang diharapkan.

Berada langsung dibawah Direktorat Jendral Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kabupaten Ponorogo dengan jelas memiliki satu peran yang sangat penting. Terutama dalam hal pelayanan publik semisal dalam pengurusan hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, status dan ijin tinggal, intelegen, penyidikan, dan pendidikan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta system informasi keimigrasian. Adapula dengan banyaknya masyarakat di Kabupaten Ponorogo yang berkerja diluar negeri seperti menjadi TKI maupun TKW diberbagai negara sangat membutuhkan paspor dalam berpergian.

Maka dari itu pelayanan publik terutama pelayanan pengurusan paspor menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat di Kabupaten Ponorogo. Pada era saat ini kerjasama antar negara sudah sangat banyak menuntut segala aspek dalam bernegara termsuk ekonomi dan politik serta pelayanan publik pun harus berkembang. Perkembangan ini juga perlu ditingkatkan oleh birokrasi. Tentu saja, ini harus hebat. Di sini birokrasi berada di ujung tombak untuk mencapai efisiensi layanan yang unggul. Berkaitan dengan hal tersebut, Kantor Imigrasi berkewajiban untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor, sehingga masyarakat dapat mengelola urusan keimigrasiannya dengan puas dan nyaman. Efisiensi adalah kemudahan bagi pengguna layanan untuk mengakses dari mana saja, dan ini harus segera dilakukan.

Kantor wilayah Imigrasi kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur merupakan kantor wilayah imigrasi di Indonesia yang melakukan pelayanan berupa pengurusan paspor untuk warga negara Indonesia. Sejalan dengan itu efektivitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi terlaksananya pelayanan yang baik. Efektivitas tidak hanya dijadikan sebagai tolak ukur biasa tetapi merupakan hal yang sangat penting dalam kepuasan masyarakat atau penerima jasa pelayanan terhadap sebuah hasil yang ingin didapatkan terutama dalam pengurusan paspor. Dalam hal ini penulis bermaksud melakukan penelitian terhadap Kantor wilayah Imigrasi kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur. Dalam hal ini keefektifan sebuah pelayanan publik patut dicermati kbegini pula yang terjadi pada Kantor wilayah Imigrasi kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur yang memberikan pelayanan berupa pengurusan paspor. Hal ini karena efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa faktor kunci seperti aturan, perangkat, aktor atau sarana, dan cara masyarakat menanggapi dan memanfaatkan layanan tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis memilih judul penelitian “Efisiensi Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogi Jawa Timur”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan dalam pengurusan paspor yang diberikan oleh kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur ?
2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Cari tahu seberapa efisien Kantor Imigrasi Kelas II, bukan TPI Ponorogo di Jawa Timur, menyediakan layanan pengurusan paspor.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas dan inefisiensi pelayanan pengurusan paspor yang diberikan oleh kantor imigrasi Klas II non TPI Ponorogo Jawa Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Untuk menjadikan refrensi selanjutnya tentang efektivitas pelayanan pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur.
2. Untuk dapat dijadikan sebagai rujukan peelitian atau bahan studi pada program studi Ilmu pemerintahan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadikan penulis mengetahui seberapa efektif dan tidak efektifnya pelayanan pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur.
2. Apa refleksi pelayanan publik bagi pemerintah, dan bisa menjadi pelajaran untuk masa depan. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi gambaran tentang seberapa efektif dan tidak efektifnya pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur.

1.5. Tinjauan Pustaka

Diantaranya ada sepuluh judul dari penelitian terdahulu yang dimuat pada tabel jurnal penelitian sebagai tinjauan pustaka, penulis akan mengetahui akar permasalahan, pemilihan prosedur penelitian, mendalami landasan teori, mengkaji kelebihan serta kekurangan penelitian tersebut, menghindari duplikasi penelitian dan sebagai penunjang rumusan masalah, perbedaan yang juga cukup spesifik jika dilihat dari hasil temuan jurnal tersebut.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menemukan persamaan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya untuk bahan referensi dalam penelitian ini. Diantaranya sepuluh judul yang akan dimuat pada tabel Jurnal Penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka

| NO | Judul | Penulis | Tahun | Isi |
|-----------|---|----------------|--------------|---|
| 1 | Efektivitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto Melalui samsat Link | Ahmad Afandi | 2008 | Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu misi atau fungsinya yang penting. Pegawai negeri sipil adalah elemen yang sangat penting dari pemerintahan nasional karena mereka mempengaruhi aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat untuk mewujudkan good governance dan clean government, serta penerapan transparansi dan akuntabilitas menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar institusi. Layanan yang memproses pembayaran. |

| | | | | |
|---|--|--------------------------|------|---|
| 2 | Efektivitas pelayanan paspor online di kantor imigrasi kelas I Padang | Yuliana Hasolenia | 2017 | <p>Penelitian ini menggunakan Twori dan Epstein tentang efektivitas pelayanan publik. Pengukuran tersebut meliputi aspek pengukuran kesehatan masyarakat, pengukuran pelayanan, pengukuran persepsi dan kepuasan warga, serta pengukuran dampak pelayanan yang tidak diinginkan. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Metode pemilihan whistleblower menggunakan metode pihak sasaran untuk memperoleh tingkat kepercayaan data penelitian atau research level, dan melibatkan antara lain validasi data melalui triangulasi sumber dan triangulasi data dengan triangulasi deskriptif.</p> |
| 3 | Efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) (studi pada Polrestabes Bandung Jawa Barat tahun 2017) | R.Anugrah Prawira Wiguna | 2018 | <p>Dalam penelitian ini dideskripsikan bahwa terdapat pendekatan yang dapat mengukur efektivitas pelayanan yang diciptakan SKCK Polrestabes Bandung Jawa Barat. Dengan kata lain, pendekatan sumber mengukur keefektifannya melalui keberhasilan memperoleh berbagai jenis sumber esensial. Dalam organisasi yang efisien, proses internal berjalan lancar dan karyawan bekerja dengan senang hati dan tingkat keamanan yang tinggi. Kegiatan di setiap bagian terkoordinasi dengan baik dengan produktivitas tinggi. Usulan-usulan tersebut</p> |

| | | | | |
|---|---|--|------|--|
| | | | | dituangkan dalam kebutuhan akan tambahan sumber daya manusia sebagai peserta utama dalam penyediaan layanan. |
| 4 | Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik | Sastrio Masyur | 2013 | Secara teoritis, pelayanan publik telah mengalami berbagai perubahan dalam peningkatan pelayanan, namun di sisi lain implementasi pelayanan yang efektif di masyarakat masih menjadi perhatian utama. Birokrasi masih cenderung memperlambat. Hal ini bermula dari kesalahpahaman birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan. |
| 5 | Efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe | Rizali Lopes | 2013 | Berbicara tentang peran strategis pemerintah, kemampuan pejabat publik untuk setia menjalankan tugas dan fungsinya akan sangat didukung. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan mereka untuk beroperasi secara efektif dan efisien. Karena hingga saat ini, perangkat nasional penuh dengan CCC yang kompleks dan identik dengan produktivitas tanpa standar tertentu. |
| 6 | Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dispenduk Capil Kota Surabaya | Yoke Vernandan dan Bambang Kusbandjiro | 2015 | Penelitian ini berisi tentang efisiensi dan pelayanan pelayanan penerbitan akta kelahiran di kantor pendaftaran kota Surabaya, dan jumlah sampel yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah 50 orang. Pelayanan |

| | | | | |
|---|--|---|------|---|
| | | | | <p>akta kelahiran Kantor Catatan Sipil Surabaya sangat baik dan efisien. Lima pengukuran Kotler (persen):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan: 60,62% 2. Reaktivitas: 67,26% 3. Keandalan: 66,80% 4. Perhatian: 69,40% 5. Pengembangan: 67,20% |
| 7 | Efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi di Kota Depok | M Kadarisman | 2019 | Pemkot Depok termasuk kinerja ASN yang sangat efisien. Hal ini ditentukan oleh beberapa kriteria, seperti ASN dan Pemkot Depok yang memanfaatkan waktu yang ada dengan sebaik-baiknya dan memanfaatkan waktu untuk menciptakan lapangan pekerjaan yang diinginkan di masyarakat tempat mereka beroperasi. Hal ini menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan semangat kerja, inovasi dan semangat kerja. |
| 8 | Efektivitas pelayanan program E-Ktp pada masyarakat | Ardi Perdana, Agung Suprojo, Ach. Bardjan Saleh | 2013 | <p>Termasuk pengumpulan data ID ektp, program yang dipimpin pemerintah yang bertujuan untuk mencakup semua sistem keamanan terkelola berbasis basis data.</p> <p>adalah analisis data yang menggunakan analisis reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan validasi. Sumber daya manusia memang banyak,</p> |

| | | | | |
|----|--|--|------|---|
| | | | | namun kendalanya adalah masyarakat di luar daerah. |
| 9 | Efektivitas pemerintah dalam pelayanan pembuatan KTP dan kartu keluarga di Kelurahan Cipadung Kota Bandung | Ryan kurniawan Maryanto | 2016 | Sebagai PNS dan PNS, tugas pokok lembaga negara termasuk pelayanan. Tugas ini secara jelas tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, yang mengatur tentang empat aspek bakti utama organisasi kepada masyarakat: perlindungan segenap bangsa dan seluruh Indonesia, dan pemajuan kesejahteraan umum. . , dan pendidikan kehidupan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja pejabat publik terhadap efisiensi pelayanan publik. |
| 10 | Efektivitas pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | Delvia sari, Zaili rusli, Harapan Tua R.FS | 2019 | Meskipun berimplikasi pada efektifitas pelayanan pengelolaan SKCK, meskipun pelayanan penerbitan SKCK memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan persyaratan yang lebih sederhana, namun masih terdapat beberapa aspek yang kurang baik dari segi pelayanan seperti yang terlihat pada indikator. Namun, waktu hampir habis, eksekutif di tempat kerja masih mengobrol, dan masih banyak prosedur yang tidak dilaksanakan dengan baik, seperti pejabat yang diharuskan menandatangani dokumen tidak hadir. |

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Dari sepuluh penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa jurnal dan artikel di atas membahas tentang efektivitas dari sebuah pelayanan publik. Yang mana bentuk pelayanannya seperti pelayanan Administrasi, surat izin Mengemudi, SKCK. Memiliki kesamaan yang mana memfokuskan pada Efektivitas sebuah pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan kepada penerima pelayanan atau masyarakat.

Akan tetapi pada penelitian ini terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu yang mana sudah dipaparkan di atas, yaitu efektif atau tidaknya dalam sebuah efektivitas pelayanan paspor beberapa teori yang dipakai serta metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yang berbeda dari penelitian terdahulu. Efektivitas dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, bagaimana penyedia pelayanan melakukan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan. Penelitian ini hanya berfokus kepada seberapa efektif atau tidak efektifnya penyedia pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Efektivitas merupakan satu poin yang sangat mempengaruhi soal kepuasan masyarakat penerima pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada.

1.6. Kerangka Dasar Teori

1.6.1. Efektivitas

A. Pengertian Efektivitas

Efisiensi efektif dalam bahasa Inggris yang datang dalam bahasa Inggris, yang efektif, yang berarti sesuatu yang selesai. Ini akan

menjadi emisi yang baik. Menurut kamus utama Indonesia, kata kata-kata yang efektif memiliki dampak kata, efek, efek, atau hasil. Organisasi konduktor adalah situasi yang menunjukkan rencana dan tujuan untuk keberhasilan alias. Rencana untuk mendapatkan rencana BSNYSK semakin menunjukkan peristiwa yang lebih efisien. Oleh karena itu, Anda dapat memeriksa keberhasilan yang telah Anda peroleh dengan menggunakan kesuksesan yang Anda peroleh. Konfigurasi organisasi adalah dengan menggunakan sejumlah sumber daya, objek, dan infrastruktur tertentu yang secara sengaja direncanakan atau ditetapkan sebelumnya untuk melakukan pengiriman kegiatan reguler.

Menurut Mahmudi, Efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan, dan semakin tinggi kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif suatu organisasi, program atau kegiatan. Efisiensi menitikberatkan pada suatu hasil, program, atau kegiatan yang dianggap efektif jika hasil yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dianggap wajar (Mahmudi: 2005). Menurut Cambel.J.P (Cambel.J.P: 1989), indikator kinerja keseluruhan yang paling penting adalah:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan Program
4. Tingkat Input/Output
5. Mencapai Tujuan Bersama

Berdasarkan beberapa pendapat yang dibahas di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan yang disajikan dalam penelitian ini merupakan suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan.

B. Indikator Efektivitas

Dikemukakan kriteria efektivitas oleh (Gibson : 1989) merupakan indikator pengukuran efektivitas adalah :

1. **Produktivitas:** Kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan kuantitas dan kualitas produk sesuai dengan persyaratan lingkungan. Hal ini karena peningkatan hasil tenaga kerja dipengaruhi oleh kemampuan pekerja untuk menghasilkan barang atau jasa.
2. **Kualitas:** Selalu ada perbaikan dan peningkatan yang berkesinambungan, tanpa mengurangi kesesuaian dengan kebutuhan yang ada atau permintaan penggunaan, karena kebutuhan pelanggan terpenuhi sejak awal dan selalu dilakukan dengan benar.
3. **Efisiensi:** Ini adalah untuk mencapai kinerja maksimum dengan biaya tertentu atau menggunakan biaya terendah untuk mencapai hasil tertentu.
4. **Fleksibilitas:** Kemampuan organisasi untuk memindahkan sumber daya dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya untuk menghasilkan berbagai produk dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. lima.

5. Kepuasan: Ukuran sejauh mana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan: Keunggulan kompetitif dicapai dengan secara khusus mengembangkan produk yang lebih menguntungkan daripada pesaing.
7. Pengembangan: Ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan potensi pengembangannya melalui sumber daya. Dalam konteks di atas, efisiensi merupakan kriteria untuk mencapai usulan dan tujuan yang ingin dicapai dan menunjukkan sejauh mana suatu organisasi melaksanakan program dan menjalankan fungsinya secara optimal.

C. Pendekatan Terhadap Efektivitas

Pendekatan yang efektif berlaku untuk berbagai bagian lembaga yang menerima masukan dari berbagai sumber di lingkungannya. Aktivitas proses internal yang terjadi dalam suatu institusi mengubah inputnya menjadi output atau program, yang kemudian dibuang kembali ke lingkungan.

Tiga pendekatan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur efektivitas suatu organisasi. seperti yang dikemukakan oleh (Martani dan Lubis : 1987).

1. Akses sumber (resource access). Ukuran efektivitas pendekatan input berfokus pada keberhasilan organisasi dalam mengamankan

sumber daya fisik dan non-fisik sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses. Periksa efektivitas pelaksanaan program dalam setiap pekerjaan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan tujuan. Ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai hasil terhadap rencana, jika fokusnya adalah pada hasil.
4. Dari ketiga pendekatan tersebut dapat kita simpulkan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang dapat memberikan gambaran umum tentang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut (Richard M Streese : 1985), terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu :

1. Ciri-ciri organisasi adalah hubungan yang tetap, seperti sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Dalam kerangka tersebut, sumber daya manusia ditempatkan sebagai bagian dari hubungan yang relatif tetap yang mendefinisikan pola interaksi dengan perilaku berorientasi kerja.
2. Karakteristik lingkungan Aspek pertama adalah lingkungan eksternal, yaitu lingkungan di luar organisasi yang memberikan pengaruh besar bagi organisasi, terutama dalam pengambilan keputusan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal

dengan iklim organisasi, yaitu lingkungan umum di dalam organisasi.

3. Karakteristik kerja merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap efisiensi. Meskipun harus ada banyak perbedaan antara individu, kesadaran individu akan perbedaan ini sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Karakteristik manajemen adalah mekanisme strategis dan operasional yang dirancang untuk mengkoordinasikan segala sesuatu dalam suatu organisasi sehingga efisiensi tercapai. Kebijakan dan praktik administratif adalah alat di mana para pemimpin dapat mengarahkan semua tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan praktik manajemen, orang seharusnya hanya memperhatikan strategi dan mekanisme kerja.

1.6.2. Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler, jasa adalah serangkaian kegiatan yang mengutamakan kelompok dan mendatangkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan produk. Istilah "publik" berarti dalam bahasa Inggris, yaitu publik, yaitu komunitas, negara. Kata "publik" sebenarnya diadopsi sebagai bahasa Indonesia baku menjadi bahasa resmi, yang banyak orang (Ahmad Ainur Rohman : 2008).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang menguntungkan kelompok dan memuaskan pengguna jasa, meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tertentu. Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang memberikan pelayanan berupa fasilitas umum, baik pelayanan maupun non pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, dalam hal ini negara. Lingkup administrasi publik yang menyelenggarakan pelayanan publik meliputi lembaga negara dan semuanya. Penerima pelayanan publik adalah individu atau sekelompok orang yang memiliki banyak hak atas pelayanan publik. (Ahmad Ainur Rohman : 2008).

B. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan penyedia pelayanan publik perlunya diperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik seperti : (Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat : 2010).

1. Kesederhanaan, prosedur kepegawaian sederhana, dapat dimengerti dan mudah dilaksanakan..
2. Kejelasan
 1. Persyaratan yang dilakukan pada teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Satuan kerja atau pejabat publik yang diberdayakan dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan publik; yang berwenang dan

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Jumlah biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran pelayanan publik.
4. Kepastian waktu penyelesaian penyelenggaraan suatu pelayanan publik dalam jangka waktu tertentu.
5. Ketepatan ketika produk pelayanan publik sudah benar, sesuai dan diperoleh secara sah.
6. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan keamanan dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian setiap pengaduan atau permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan tempat kerja dan prasarana, serta sarana penunjang lainnya yang diperlukan.
9. Lokasi dan letak pelayanan yang tepat, masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya, dan aksesibilitas untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
10. Disiplin, Kesopanan dan Kebaikan Penyedia layanan harus disiplin, sopan, santun dan memberikan pelayanan dengan itikad baik.

11. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedia ruang tunggu yang nyaman untuk pelayanan dan dukungan teknis.

C. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Empat unsur penting dalam pelayanan publik yaitu : (Atep Adya : 2004)

1. Penyedia jasa, pihak yang mampu memberikan jasa tertentu kepada konsumen dalam bentuk produk atau jasa.
2. Penerima jasa (konsumen) yang menerima berbagai jenis jasa dari penyedia jasa.
3. Jenis layanan, layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, panitia penyelenggara pelayanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini penting karena tingkat kepuasan yang diterima konsumen biasanya sangat erat kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang akan mereka gunakan.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik memiliki unsur-unsur seperti :
(Kasmir : 2006)

1. Kami memiliki staf yang baik.
2. Kondisi dan ketersediaan infrastruktur yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga akhir.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Kami menjamin kerahasiaan semua transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

D. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang diatur dengan peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 UU 25 2009 Sektor publik meliputi pendidikan, pelatihan dan bisnis, perumahan, telekomunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, pariwisata, sumber daya alam dan sektor strategis lainnya. melayani.

Pelayanan jasa publik sebagaimana yang di maksud pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan publik suatu lembaga negara yang dibiayai sebagian atau seluruhnya oleh anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan ekonomi yang modal dasarnya sebagian atau seluruhnya merupakan kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah tersendiri.

3. Pelayanan publik yang keuangannya tidak dilakukan dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, tetapi ketersediaannya menjadi tugas negara yang diatur dengan undang-undang.

1.7. Definisi konseptual

1. Efektivitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur secara kuantitas, kualitas, dan waktu sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.
2. Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1.8. Definisi Operasional

1. Efektivitas

Menurut Mahmudi, Efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan, dan semakin tinggi kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif suatu organisasi, program atau kegiatan. Efisiensi menitikberatkan pada suatu hasil, program atau kegiatan yang dianggap efektif jika hasil yang diperoleh dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dianggap dapat digunakan secara bijaksana. (Mahmudi :2005).

Tabel 1.2 Definisi Oprasional Penelitian

| Variabel | Indikator | Parameter |
|-----------------|---------------------------|---|
| Efektivitas | Produktivitas | 1. Jumlah Output dalam pelayanan pengurusan paspor tahun 2020 |
| | Kualitas | 2. Kualitas dari produk paspor yang diberikan pada tahun 2020 3. Kualitas dari Jasa pelayanan yang di berikan kepada penerima pelayanan |
| | Efisiensi | 4. Ratio input dan output jumlah capaian maximum dalam input berkas pada pelayanan pengurusan paspor tahun 2020 |
| | Fleksibilitas | 5. Keahlian penyedia pelayanan dalam pelayanan pengurusan paspor pada tahun 2020 |
| | Kepuasan | 6. Tingkat kepuasan penerima pelayanan pada pengurusan paspor tahun 2020 |
| | Keunggulan | 7. Daya saing upaya yang dilakukan organisasi dalam meningkatkan daya saing untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan |
| | Pengembangan | 8. Kemampuan memenuhi tuntutan upaya organisasi yang dilakukan untutk meingkatkan kapasitas dan potensi sumberdaya manusia dalam pelayanan pengurusan paspor tahun 2020 |
| | Karakteristik Oraganisasi | 9. Faktor yang sifatnya tetap seperti sumberdaya manusia yang tersusun dalam struktur organisasi di tetapkan sesuai bidangnya |
| | Karakteristik Lingkungan | 10. Lingkungan yang mempengaruhi efektifitas pelayanan baik lingkungan eksterbal ataupun internal |
| | Karakteristik Pekerjaan | 11. Faktor yang berpengaruh pada upaya mencapai tujuan organisasi dalam melaksanakan pelayanan |
| | Karakteristik manajemen | 12. Strattegi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk menciptakan tingkan efektivitas dalam pelayanan |

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

1.9. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang lebih menitikberatkan pada pemahaman yang mendalam tentang aspek-aspek suatu masalah daripada melihat masalah untuk menggali generalisasi. Dalam metodologi kualitatif, mereka lebih menyukai metode analisis yang mendalam, yaitu mempelajari masalah berdasarkan kasus per kasus. Hal ini karena metodologi kualitatif menilai bahwa karakteristik suatu masalah akan berbeda dengan masalah yang lain. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang satu kasus masalah. Dari sudut pandang penelitian, Mohammad Ali (dalam Priyono, 2016) adalah Suatu metode untuk memahami sesuatu melalui penelitian atau menemukan bukti baru, beserta masalah yang dapat diperoleh dengan meneliti masalah tersebut secara cermat.

Studi kasus adalah studi yang bertujuan untuk menggali suatu masalah dengan batasan yang jelas, data yang mendalam dengan sumber informasi yang tepat. Fokus studi kasus ini adalah paradigma naturalisme, holistik, budaya, dan fenomenologis. Tujuan dari studi kasus adalah untuk menggambarkan subjek secara lengkap dan detail. Data studi kasus biasanya diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.9.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur. Dengan fokus penelitian pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur.

1.9.2. Unit Analisa

Unit analisa pada penelitian ini merupakan penyedia pelayanan jasa dan penerima pelayanan (masyarakat) pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur.

1.9.3. Jenis Data

Jenis data yang akan dipakai dalam penelitian ini berupa teks, kata-kata tertulis, laman website, yang mengembarkan ataupun menjelaskan tentang peristiwa publikasi informasi media didalam website.

1.9.4. Sumber Data

Terdapat sumber data yang akan dibahas secara mendalam melalui data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data kuncinya adalah langsung dari wawancara dengan beberapa penyedia jasa dan penerima jasa pengurusan paspor. di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa timur.

2. Data Sekunder

Data sekunder tidak ada hubungannya dengan mendapatkan data dari sumber internal. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa timur. Data secara langsung didapatkan melalui sumber data website resmi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa timur, jurnal, artikel maupun media sosial.

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab tatap muka antara pewawancara dengan yang diwawancarai atau responden. Menggunakan atau tidak menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

(Sutopo 2006: 72). Wawancara dilakukan kepada penyedia pelayanan jasa dan penerima pelayanan (masyarakat) pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur.

Tabel 1.3 Wawancara Narasumber

| Wawancara Informan | Jabatan |
|---|--|
| Yusa Shabri Utomo, A.Md.Im., S.Tr.Im | Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dalam wawancara |
| Hartanto Annis Rizky | Penerima Pelayanan Penerima pelayanan |

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

2. Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (dalam Y Yulistina, 2015) Metode dokumentasi mencari data berupa catatan, raport, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, buku besar, agenda, dan lain-lain.. Hadari Nawawi (dalam Y Yulistina, 2015) Penelitian dokumenter adalah metode pengumpulan data melalui warisan dokumenter, khususnya berupa arsip, buku opini, dan klaim yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen pemerintah atau pribadi, data di server dan flash drive, data yang disimpan di situs web yang lain.

3. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu (Arifin, 2011).

1.9.6. Teknik Analisa Data

Mile dan Huberman seperti yang dikutip oleh Salim (dalam Rusilah 2018), Disebutkan bahwa ada tiga tahapan pengolahan data kualitatif: reduksi data, pemetaan data, peringkasan, dan validasi. Dalam implementasinya, reduksi data, penyajian data dan penarikan/pengujian kesimpulan merupakan langkah yang sangat fleksibel karena tidak dibatasi oleh batas-batas temporal. Model Miles dan Huberman kadang-kadang disebut sebagai model interaktif karena langkah-langkah ini biasanya saling terkait selama dan setelah pengumpulan data. Reduksi data (*data reduction*), dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.

1. Penyajian data (*data display*). Peneliti mengembangkan deskripsi informasi terstruktur untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Tampilan atau tampilan data yang biasa digunakan pada langkah ini ditunjukkan dengan teks deskriptif.
2. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Peneliti berusaha menemukan makna dari setiap gejala

yang diperoleh di lapangan, menarik kesimpulan, dan melakukan tes, mencatat pola dan konfigurasi yang mungkin ada, hubungan sebab akibat dan penilaian fenomena.

1.9.7. Sistematika Pembahasan

Kajian ini terdiri dari empat bab utama. Bab pertama berisi pendahuluan yang memuat latar belakang permasalahan yang memuat permasalahan yang mendasari pernyataan dimaksud, termasuk efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II non-TPI di Ponorogo, Jawa Timur. Rumusan masalah menjelaskan seberapa efektif layanan pengurusan paspor yang diberikan oleh kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur dan faktor yang mendorong dan menghambat pelayanan pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur. Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Kerangka teori utama berisi beberapa teori dari para ahli. Tinjauan literatur termasuk penelitian sebelumnya yang berfungsi sebagai dasar untuk penelitian ini. Ini diikuti oleh definisi konseptual dan operasional. Metode penelitian terdiri dari model penelitian, unit analisis, metode pengumpulan data, dan metode analisis data. Bab kedua berisi tentang subyek penelitian. Subyek penelitian di sini adalah penyedia layanan kantor paspor dan penerima kantor paspor (masyarakat) yang diadakan oleh di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur. Bab ketiga adalah pembahasan, yaitu mengenai Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa

Timur. Bab keempat terdiri dari penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

