

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Efektivitas**

###### **2.1.1.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas mengacu pada kemampuan untuk memperoleh hasil, mempraktikkannya, dan mempunyai dampak, pengaruh, atau konsekuensi. Cara lain untuk memikirkan efektivitas adalah sebagai cara untuk mengukur pencapaian tujuan-tujuan. Menurut Harbani Pasolong, efektivitas berasal dari istilah "efek" pada dasarnya adalah definisi yang menunjukkan hubungan sebab-akibat. Seseorang mungkin menganggap efektivitas sebagai penyebab faktor-faktor lain. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, atau dengan kata lain, fakta bahwa proses kegiatan itulah yang memungkinkan tercapainya suatu tujuan (Mulkan Syahriza, Pangeran Harahap, 2021).

Pendapat lain mengenai pengertian efektivitas yang dikemukakan oleh (Georgopoulos dan Tannenbaum, 2021: 50) dalam buku Efektivitas Organisasi, meninjau efektivitas dari sudut pencapaian tujuan, berpendapat bahwa rumusan keberhasilan organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanismenya mempertahankan diri dan mengejar sasarannya. Dengan

perkataan lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sarana maupun tujuan-tujuan organisasi.

Menurut pendapat Richard M. Steers (2020: 1) dalam bukunya Efektivitas Organisasi mendefinisikan bahwa kunci efektivitas ialah kata “efektif” karena pada akhirnya keberhasilan kepemimpinan dan organisasi diukur dengan konsep efektivitas itu. Walaupun banyak orang setuju manajemen memegang peranan utama dalam mencapai efektivitas organisasi, tetapi sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas itu sendiri. Bagi seorang ahli ekonomi atau analisis keuangan, efektivitas organisasi adalah keuntungan atau laba investasi. Bagi seorang manajer produksi, efektivitas sering kali berarti kuantitas atau kualitas keluaran (output) barang atau jasa. Bagi seorang ilmuwan bidang riset, efektivitas dijabarkan dengan jumlah paten, penemuan atau produk baru suatu organisasi. Dan bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas sering kali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja. Singkatnya, pengertian efektivitas mempunyai arti yang berbeda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Efektivitas secara umum dapat diartikan sebagai suatu ukuran seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu. Kata efektivitas lebih mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sondang P. Siagian dalam Mulkan Syahriza dan Pangeran Harahap (2021), mendefinisikan bahwa penggunaan sarana, prasarana,

dan sumber daya dalam jumlah yang telah ditentukan untuk menghasilkan berbagai komoditas atas jasa kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut dengan efektivitas. Tercapai atau tidaknya tujuan yang ditetapkan merupakan indikator efektivitas yang baik. Kegiatan akan lebih efektif jika hasilnya mendekati hasil yang diharapkan.

Efektivitas dalam konteks ini diartikan sebagai pencapaian tujuan organisasi dengan mengefektifkan penggunaan sumber daya yang telah tersedia, termasuk input, proses, dan output. Dalam hal ini, “sumber daya” mengacu pada personil, infrastruktur, dan fasilitas yang tersedia serta model dan prosedur yang digunakan. Jika suatu aktivitas dilaksanakan secara akurat dan sesuai prosedur yang ada, maka aktivitas tersebut dianggap efisien dan apabila dijalankan dengan benar dan menghasilkan hasil yang bermanfaat, maka dianggap efektif.

#### **2.1.1.2 Pengukuran Efektivitas**

Mengukur keberhasilan organisasi bukanlah sesuatu yang sederhana, karena dilihat dari banyak sudut dan bergantung pada interpretasi dan penilaian oleh berbagai pihak. Hal ini dapat dicapai dengan memeriksa output yang dihasilkan organisasi di tempat kerja. Efektivitas suatu organisasi dapat dievaluasi dengan melihat seberapa baik atau buruk organisasi tersebut mencapai tujuannya.

Pengukuran efektivitas pada penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas program menurut Sutrisno dalam (Sya'bani, 2019), terdiri dari:

1) Pemahaman Program

Pemahaman adalah tindakan melakukan sesuatu untuk memahami, pemahaman berasal dari kata paham, yang berarti memahami dengan sungguh-sungguh. Tujuan, tindakan, atau tanggapan yang disampaikan dalam suatu komunikasi merupakan contoh pemahaman.

2) Tepat Sasaran

Indikasi tepat sasaran menampilkan hasil atau keadaan yang terkait merealisasikan tujuan yang ingin dicapai.

3) Tepat Waktu

Indikasi tepat waktu menunjukkan apakah waktu penyelesaian suatu kegiatan berada dalam jangka waktu yang ditentukan.

4) Tercapainya Tujuan

Kemampuan program yang dilaksanakan untuk mencapai tujuannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan menjadi indikator tercapainya tujuan.

5) Perubahan Nyata

Dampak program terhadap pihak-pihak di luar program merupakan tanda transformasi yang sebenarnya. Program dikatakan berhasil apabila terdapat perbaikan yang positif.

### **2.1.1.3 Faktor Utama yang Mempengaruhi Efektivitas**

Menurut Richard M. Steers (2020:209) dalam bukunya Efektivitas Organisasi, menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang berpengaruh pada efektivitas:

### 1. Ciri Organisasi

Struktur dan teknologi informasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Mengenai struktur, ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi.

Teknologi juga dapat berakibat atas tingkat efektivitas selanjutnya, walaupun mungkin tidak langsung. Bukti-bukti menunjukkan bahwa variasi teknologi berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi. Jika hubungan struktur dan teknologi sudah harmonis atau dapat bekerja sama, para pekerja akan sedikit saja menemui masalah dalam usaha mencapai tujuan.

### 2. Ciri Lingkungan

Terdapat dua aspek karakteristik lingkungan. Faktor pertama adalah lingkungan eksternal, yaitu dunia di luar organisasi dan sangat mempengaruhinya, terutama dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Lingkungan organisasi secara keseluruhan, atau lingkungan internal, adalah faktor kedua.

### 3. Ciri Pekerja

Ciri-ciri pekerja adalah penentu utama efektivitas. Karena setiap individu adalah unik, mengenali perbedaan ini merupakan

sebuah langkah menuju pencapaian tujuan. Kemampuan untuk mengintegrasikan ambisi individu dengan tujuan organisasi dengan sukses adalah suatu keharusan bagi setiap organisasi yang berhasil.

#### 4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Strategi dan prosedur yang diciptakan untuk membentuk setiap aspek bisnis untuk mencapai efektivitas dikenal sebagai karakteristik manajemen. Para pemimpin menggunakan praktik dan kebijakan manajemen sebagai alat untuk memandu setiap tindakan menuju pencapaian tujuan organisasi.

### **2.1.2 Pelayanan Publik**

#### **2.1.2.1 Definisi Pelayanan Publik**

Fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan adalah dua tugas utama yang terutama dilakukan pemerintah negara bagian, menurut ilmu administrasi negara. Fungsi pelayanan berkaitan dengan karakter suatu negara dalam menciptakan kesejahteraan (*welfare state*), sedangkan fungsi pengaturan atau regulasi berkaitan dengan sifat negara kontemporer sebagai negara hukum (*legal state*). Dalam semua aspek kehidupan sosial, nasional, dan pemerintahan, fungsi pengaturan dan fungsi layanan ada. Kedua tugas ini telah didelegasikan kepada pemerintah, yang bertanggung jawab sendiri atas kinerjanya (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Donald (1984:22), mengutip *American Marketing Association*, jasa pada hakekatnya adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Proses produksi mungkin juga tidak terkait dengan barang berwujud. Kamus Besar Bahasa Indonesia menawarkan tiga definisi pelayanan: 1) cara memberikan pelayanan; (2) menuai keuntungan dari memenuhi keinginan orang lain; dan (3) membuatnya lebih mudah untuk memperoleh dan menjual produk dan layanan. Menurut definisi ini, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud memberikan bantuan, mengurus serta menyiapkan barang atau jasa (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Thoha (Hardiyansyah, 2018: 11), Pengabdian dan perlindungan adalah dua istilah yang menggambarkan layanan yang sebanding. Seorang administrator diharapkan akan menunjukkan kualitas dalam memberikan layanan publik, menjunjung tinggi kebaikan publik, dan melindungi masyarakat yang lemah dan kecil. Alih-alih memfokuskan kepentingan pribadi mereka, administrator memprioritaskan melayani masyarakat dan memajukan kepentingannya secara umum.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dimaksud dengan “pelayanan publik”

adalah “segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”. Sedangkan pelayanan publik didefinisikan dalam Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2018).

Dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik*, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (Hardiyansyah, 2018:11), mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan, termasuk barang dan jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dalam rangka badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

Dari berbagai definisi pelayanan dan pelayanan publik yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik diartikan sebagai penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan



dalam organisasi itu, sambil mematuhi aturan dan prosedur utama yang ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan penerima layanan.

#### **2.1.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, sederhana, dan tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya, dan dijelaskan secara tepat dan sederhana.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertimbangkan sesuai dengan aturan hukum.

c. **Kondisional**

Dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, dengan mempertimbangkan keadaan dan kemampuan penyedia dan penerima layanan.

d. **Partisipatif**

Mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan tujuan masyarakat.

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti melakukan perbedaan berdasarkan kedudukan ekonomi, jenis kelamin, golongan, ras, atau suku.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Baik yang memberikan maupun menerima pelayanan publik harus menjunjung tinggi hak dan kewajibannya masing-masing (Kurniati et al., 2020).

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sepuluh Prinsip Pelayanan Publik dituangkan dalam buku Kualitas Pelayanan Publik dan diamanatkan oleh Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- (1) Kesederhanaan; Prosedur di sektor publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah dipraktikkan;
- (2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) Satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan, masalah, atau perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan 3) Rincian tentang biaya layanan publik dan tata cara pembayarannya.
- (3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu tertentu.
- (4) Ketepatan: Barang-barang pelayanan publik diterima secara sah, tepat, dan benar.
- (5) Keamanan; Prosedur dan hasil sektor publik menawarkan rasa aman dan kepastian hukum.
- (6) Tanggung jawab; Pengelolaan pelayanan dan penanganan masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk.
- (7) Infrastruktur, peralatan, dan penunjang lain yang memadai untuk pekerjaan tersebut, termasuk akses terhadap fasilitas teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika).

- (8) Aksesibilitas; keberadaan dan penempatan fasilitas infrastruktur pelayanan yang sesuai, mudah dijangkau oleh masyarakat umum dan mampu memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Disiplin; Penyedia layanan harus menunjukkan disiplin, bersikap baik dan sopan, serta menawarkan layanan dengan tulus.
- (10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus lingkungan yang rapi, tertib, menyenangkan, bersih, rapi, asri, dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### **2.1.2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyedia atau penyelenggaraan layanan publik didefinisikan sebagai setiap lembaga administrasi negara, perusahaan, lembaga otonom yang dibentuk oleh undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan organisasi hukum lainnya yang dibentuk hanya untuk kegiatan pelayanan publik dalam Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009. Pelaksana pelayanan publik didefinisikan dalam Ayat 6 peraturan perundang-undangan yang sama dengan pejabat, pegawai, dan setiap orang lain yang bekerja pada organisasi penyelenggara dan dipercayakan untuk melakukan satu atau beberapa kegiatan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018).

### **2.1.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai aturan yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi aturan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta cara masyarakat dan/atau penerima pelayanan dalam kinerja penyelenggara, menurut Hardiyansyah (2018).

Menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan;

### **2.1.2.6 Jenis Pelayanan Publik**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat

kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

(1) Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

(2) Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem.

(3) Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya.

### **2.1.3 M-Paspor**

*Mobile Paspor* atau yang disebut dengan M-Paspor adalah versi baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) untuk meningkatkan kecepatan, akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan pembuatan paspor. M-Paspor merupakan inovasi terbaru untuk mempermudah proses pembuatan paspor yang datang dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hadirnya

aplikasi M-Paspor membuat pemohon dapat membuat permohonan sendiri tanpa perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Pemohon dapat mengakses aplikasi dimanapun dan kapanpun dengan hanya menginput data pribadi, mengunggah *scan* berkas yang dibutuhkan pada aplikasi serta memilih waktu kedatangan untuk melakukan pelayanan selanjutnya (Kanimbatam, 2022).

Tahapan-tahapan penggunaan aplikasi M-Paspor dalam (Akbar, 2023):

1. Unduh Aplikasi M-Paspor, kemudian instal di Smartphone Atau Tablet Android/iOS
2. Mendaftarkan akun pengguna
3. Ajukan Permohonan Paspor
4. Pilih Lokasi Kantor Imigrasi dan Jadwal kedatangan
5. Tahap Pembayaran
6. Perubahan Jadwal (Opsional)
7. Wawancara di Kantor Imigrasi Penggunaan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Ranggi Ade Febrian, Khairul Rahman, Ahmad Fitra Yuza, dan Zainal (2023). Tentang “Local Government Innovation Model in Pekanbaru City, Indonesia: a study of public service mall”. Dipublikasikan pada Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 13, No.2, 2023. Dimana penelitian bertujuan untuk menemukan model implementasi inovasi pemerintah daerah di Kota Pekanbaru. Salah satu

inovasi Mal Pelayanan Publik dengan skor tertinggi adalah SMART PETAKU (Sistem Pengelolaan Aset Pertanahan Pemerintah Kota Pekanbaru) dengan skor 820. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dari sumber data primer yang diperoleh dari teknik wawancara mendalam dan data sekunder yaitu teknik observasi pasif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, keberhasilan perspektif internal ditentukan oleh indikator kepemimpinan kepala daerah yang visioner dan inovatif, struktur organisasi yang tepat dengan berdirinya Mal Pelayanan Publik, budaya organisasi yang tidak lepas dari patologi, demokrasi, dan kompetensi pegawai yang perlu dikembangkan. Kedua, perspektif eksternal ditentukan oleh pengawasan dari DPRD Kota Pekanbaru, partisipasi masyarakat, dan faktor apresiasi yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru. Ketiga, aspek pemasaran didukung dengan keberadaan website yang dinamis dari konten dan informasi yang disajikan. Keempat adalah perspektif teknologi, dimana Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Mal Pelayanan Publik menerapkan konsep E-Gov dengan desain aplikasi permohonan dan pengaduan.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Panca Setyo Prihatin, Pahmi Amri, dan Agung Wicaksono (2023). Tentang “Publik Service Transformation Trough Digital-Based Services During Covid-19 Pandemic in Riau Province, Indonesia”. Dipublikasikan pada Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 13, No.1, 2023. Dimana penelitian bertujuan untuk menunjukkan bagaimana Pemerintah Provinsi Riau dapat



mentransformasikan pelayanan publik berbasis layanan digital ke arah tata kelola pemerintahan yang baik. Menggunakan metode kualitatif dengan Nvivo 12 Plus sebagai alat analisis untuk memvisualisasikan data dari situs media online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada masa pandemi Covid-19, transformasi pelayanan publik berbasis layanan digital di Provinsi Riau dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu: Pertama, pada aspek transparansi, Pemerintah Provinsi Riau telah menerapkan layanan digital sehingga dapat lebih mudah diakses. Kedua, dari sisi akuntabilitas, setiap penyedia layanan publik telah memiliki pemahaman yang kuat tentang cara penyelenggaraan layanan digital. Namun penerapan layanan digital masih menghadapi tantangan dan memerlukan peningkatan aspek kualitas jaringan internet di beberapa lokasi di daerah terpencil dan tertinggal. Ketiga, dari segi efektivitas dan efisiensi, Pemprov Riau telah mendapatkan berbagai penghargaan atas inovasi pelayanan publik dan meluncurkan aplikasi Mata Bansos yang ditujukan untuk membantu masyarakat yang terdampak Covid-19.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Veronica Oktavianti, Marlan Hutahaean, dan Artha Lumban Tobing (2023). Tentang “ Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor kepada Masyarakat di Kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”. Dipublikasikan pada GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan Volume 9 Nomor 4 Juni 2023. Dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan M-Paspor

dalam pengurusan paspor serta untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan M-Paspor dengan model layanan sebelumnya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan fenomena/kejadian dengan apa adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sesuai dengan analisis dari indikator efektivitas yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perbedaan pelayanan pada program M-Paspor dengan model sebelumnya membawa dampak yang positif melalui indikator perubahan nyata sudah tercapai, namun dalam pemahaman program diharapkan agar pelaksana dapat lebih informatif dalam memberikan informasi mengenai pelayanan paspor pada aplikasi M-Paspor. Adapun rekomendasi kebijakan diharapkan peningkatan sosialisasi, menampilkan kreativitasnya dalam sosialisasi, serta masyarakat dapat memahami dan mengerti proses pembuatan paspor dengan baik dan benar.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Agung Dwi Setiawan, Afifudin, dan langgeng Rachmatullah Putra (2022). Tentang “ Efektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tertib Administrasi (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang)”. Dipublikasikan pada Jurnal Respon Publik Vol. 16, No. 5, Tahun 2022. Dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui mengenai bagaimana efektivitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Jedong sebagai upaya tertib administrasi serta faktor pendukung dan penghambat yang ada di

lapangan dalam melaksanakan pelayanan publik. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan hasil yang efektif dimana sistem atau tata cara yang ditetapkan dalam menyelesaikan aktivitas tertib administrasi, serta dalam penggunaan sumber daya, mutu pelayanan, dan batas waktu penyelesaian sudah berjalan cukup baik sehingga dapat meningkatkan minat ketertiban administrasi pada masyarakat. Kelengkapan sarana prasarana yang memadai serta sumber/ldaya manusia yang cukup menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelayanan, namun perlu adanya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan mengenai dokumen yang diurus dan perlunya peningkatan kualitas sumber daya petugas pelayanan seperti halnya pemahaman akan teknologi untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada di Desa.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Imam Muazansyah dan Indah Sari (2022). Tentang “ Efektivitas Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”. Dipublikasikan pada Policy and Maritime Review Volume 1 No. 2 : Desember 2022. Dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan administrasi publik pelayanan di kantor Desa Tanjung Selor Timur, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni jenis

penelitian yang berupaya menggambarkan fenomena/kejadian dengan apa adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Tanjung Selor Timur telah efektif melaksanakan pemberian layanan kepada masyarakat dengan memberikan struktur Pelayanan Administrasi menggunakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kelurahan Tanjung Selor Timur. Struktur Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang diberikan melalui produk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dengan masyarakat memenuhi persyaratan dalam melakukan produk pelayanan, dan persyaratan yang harus di penuhi oleh masyarakat untuk memastikan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan betul-betul masyarakat Tanjung Selor Timur, serta harus mengikuti sistem serta mekanisme yang diberikan sehingga tidak adanya kekeliruan dalam melakukan produk pelayanan, untuk jangka waktu pelayanan tidak memakan waktu lama dan bisa di tunggu jika membuat surat pengantar saja, dan untuk biaya atau tarif tidak ada di pungut biaya sama sekali artinya dalam melakukan pelayanan publik tidak ada pungutan biaya sehingga tidak adanya pengaduan yang di berikan oleh masyarakat sehingga kelurahan semakin memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan melalui aplikasi "Pesawan".

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Andi Nuraini (2021). Tentang "Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol". Dipublikasikan pada Jurnal Inovasi Penelitian Vol. 1 No. 12: Mei 2021. Dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui Efektivitas

Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan fenomena/kejadian dengan apa adanya. Hasil penelitian yang disesuaikan dengan teori menurut Sondang P.Siagian (1997:151) yaitu : Ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan pegawai Kelurahan yang masih perlu ditingkatkan karena kedua hal tersebut adalah faktor utama terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien., tingkat responsivitas dari Pegawai Kelurahan perlu ditingkatkan lagi dalam melakukan proses pelayanan publik., proses pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Hermawan, Ade Purnawan, Riska Nurnafajrin, dan Nita Rika Lestari (2020). Tentang “ Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web *www.garutkab.go.id* ”. Dipublikasikan pada Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Vol. 11; No. 02; Tahun 2020. Dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui keefektivitasan situs *www.garutkab.go.id* milik pemerintah Garut yang memfasilitasi pemberian layanan dan penyedia informasi terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Garut, yang kemudian diharapkan memberikan kemudahan, kepercayaan, akurat dan bermartabat. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa ternyata pelayanan publik yang difasilitasi menggunakan Web ini belum efektif atau belum berhasil yang diukur dengan teori Sedamaryanti yang menyebutkan ada empat pengukuran efektifitas yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses, pendekatan sasaran dan produktivitas. Sebagai hasil penelitian didapat pelayanan online ini belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif baik dari sumber, proses, sasaran dan produktivitas, seperti kesiapan peraturan yang sering berubah-ubah dan keterbatasan sumber daya manusia dari segi kualitas dan kuantitasnya, keamanan data dari situs web sehingga kemampuan informasi belum dikatakan aman, dan kemampuan masyarakat, jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan untuk masyarakat juga menjadi terbatas mengakses jaringan internet.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh I Putu Baladeva Vidyasagara, Ida Ayu Putu Widiati, dan Luh Putu Suryani (2021). Tentang “Efektivitas Aparatur sipil Negara dalam Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Denpasar”. Dipublikasikan pada Jurnal Kontruksi Hukum Vol.2, No. 1, Januari 2021. Dimana penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaturan pelayanan publik Disdukcapil Kota Denpasar dan menjelaskan kendala efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan fenomena/kejadian dengan apa adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaturan pelayanan publik Disdukcapil Kota Denpasar adalah dokumen pencatatan sipil seperti KK, Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Surat Keterangan (Suket) Kependudukan meliputi Suket Pindah, Suket Kelahiran dan Suket Kematian. KK adalah dokumen yang paling banyak diurus di Disdukcapil Kota Denpasar. Efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar sudah baik secara teoritis namun perlu ditingkatkan kualitasnya dengan aplikasi dari system digital dalam prosedur pembuatan dokumen kependudukan. Hambatan yang ditemukan adalah kurang responsive pegawai pelayanan. Tanggapan mengenai masukan dari masyarakat kurang didengarkan. Selain itu hambatan utama yaitu Kurang koordinasi dari berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

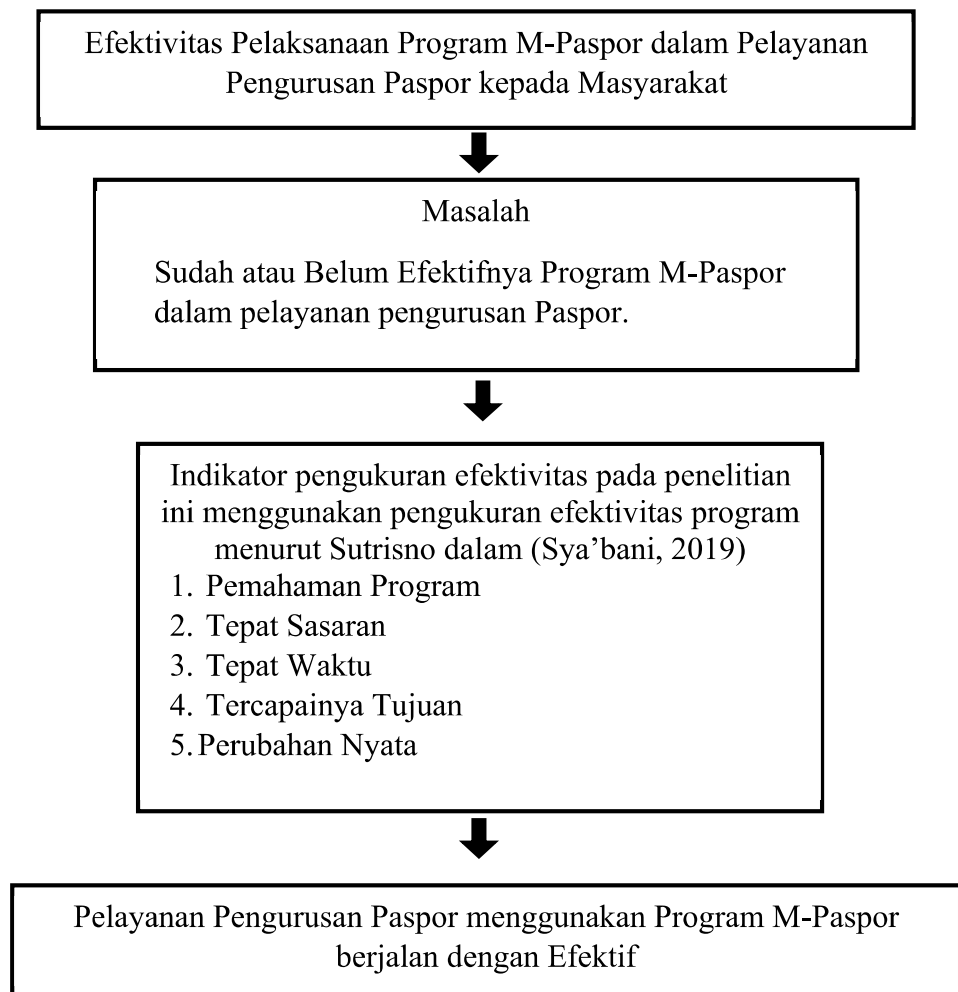
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Riska Fakhriyah, Novia Kencana, dan Muhammad Qur'anul Kariem (2022). Tentang “ Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor di Provinsi Sumatera Selatan ”. Dipublikasikan pada Jurnal Pemerintahan dan Politik Volume 7 No.3 Agustus 2022. Dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui mengetahui efektivitas dan kegunaan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah yaitu SP4N LAPORAN! di Provinsi Sumatera Selatan. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SP4N LAPORAN! di Provinsi Sumatera Selatan konon sudah belum efektif terlihat dari kurang dari 70% laporan yang diarsipkan

dibandingkan yang telah selesai dan 84% dari laporan yang diarsipkan masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi ini. Saran dari penelitian ini adalah agar pemerintah Selatan Sumatera dalam hal ini Departemen Komunikasi dan Informatika harus lebih rutin dalam melakukan sosialisasi terkait penerapan dan tata cara penggunaan SP4N LAPOR! dengan mengoptimalkan peran media sosial, melakukan sosialisasi di kantor kecamatan/lurah serta melakukan sosialisasi antar pelajar.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir adalah garis besar atau desain yang peneliti buat ketika merencanakan proses penelitian. Kerangka pemikiran memberikan pembenaran jangka pendek untuk gejala yang merupakan masalah. Kerangka kerja ini dibuat dengan menggunakan tinjauan terhadap temuan penelitian yang relevan atau penting dalam literatur.





**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran