

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui untuk dipertahankan dan diperbanyak oleh:

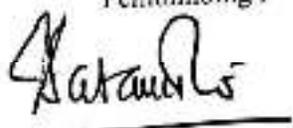
Nama : Risma Sri Rezeki Simalango
Npm : 20230035
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas
Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1
Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Medan.

Dengan demikian skripsi ini maka telah dilengkapi syarat-syarat akademis untuk menempuh ujian skripsi menyelesaikan studi.

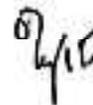
SARJANA ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STRATA SATU (SI) PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing I



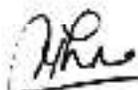
Dra. Natalia E. T. Sihombing, MSI

Pembimbing II



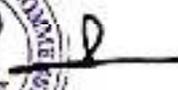
Dra. L. Primawati Degodona, MSP

Ketua Program Studi



Dra. Artha Lumban Tobing, MSP

Dekan



Nalom Siagian, MM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kehidupan masyarakat saat ini cenderung semakin kompleks. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya dan meningkatnya harapan atas terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan dasar utama dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab instansi pemerintah terhadap masyarakat. Salah satu elemen penting yang harus diperhatikan secara serius untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam pelayanan publik adalah keberhasilannya dalam memenuhi keperluan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bergantung pada pelayanan yang baik dan kualitas yang tinggi. Efisiensi pelayanan publik dapat tercapai ketika masyarakat merasakan kenyamanan dalam prosedur yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan.

Pengertian paspor dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian bahwa paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Di era globalisasi yang semakin terbuka, mobilitas manusia melintasi batas negara menjadi semakin tinggi. Paspor, sebagai dokumen perjalanan resmi yang dikeluarkan oleh suatu negara, menjadi identitas penting bagi setiap warga negara yang hendak

bepergian ke luar negeri. Tingginya kebutuhan akan paspor mendorong lonjakan permohonan di kantor-kantor imigrasi di seluruh Indonesia, termasuk di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Keberadaan kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intilijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta informasi sistem keimigrasian.

Di Indonesia, pelayanan publik di sektor keimigrasian telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan adanya digitalisasi dan modernisasi layanan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap pelayanan publik secara fundamental. Di sektor keimigrasian, digitalisasi layanan telah menjadi fokus utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Aplikasi M-Paspor, yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, merupakan salah satu contoh nyata dari upaya modernisasi layanan keimigrasian di Indonesia. Aplikasi ini memungkinkan pemohon paspor untuk mendaftar secara online, pendaftaran online akan menghemat waktu dan tenaga pemohon, sedangkan sistem antrean yang efektif akan mengurangi waktu tunggu. Akses informasi yang mudah dan transparan akan meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap proses pengurusan paspor.



Gambar 1. 1 Logo Aplikasi M-Paspor

Sumber : <https://imigrasimedan.kemendikbud.go.id/>

Proses pembuatan paspor melibatkan serangkaian persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh pemohon. Persyaratan ini meliputi dokumen-dokumen identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan atau Buku Nikah, Ijazah, atau Surat Baptis. Selain itu, pemohon juga harus melampirkan surat-surat pendukung lainnya sesuai dengan kondisi masing-masing, seperti surat pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui atau penyampaian untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama. Kemudian adapun prosedur dalam pembuatan paspor dimulai dengan pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor kemudian pemohon mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan, pejabat imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan, setelah kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran, dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

Kualitas pelayanan publik tercermin dari dua aspek utama, yaitu sarana prasarana pelayanan dan sistem informasi pelayanan. Sarana prasarana pelayanan yang memadai merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pemohon paspor. Ketersediaan fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang memadai,

dan informasi yang jelas mengenai prosedur pengurusan paspor dapat meningkatkan kepuasan pemohon. Selain itu, sistem informasi pelayanan yang terintegrasi dan mudah diakses dapat mempermudah pemohon dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, memantau status permohonan, dan memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang diterima. Meskipun telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih menghadapi sejumlah tantangan dimana beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Ada beberapa keluhan yang sering disampaikan oleh pemohon paspor antara lain dalam hal sarana prasarana pelayanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, loket pelayanan yang terbatas, serta peralatan pendukung yang kurang memadai. Kemudian dalam hal sistem informasi pelayanan seperti seringnya kerusakan terjadi dalam sistem jaringan di kantor imigrasi, informasi yang kurang lengkap, proses pendaftaran online yang tergolong sedikit rumit, pelayanan yang bertele-tele seperti adanya pengisian formulir secara langsung di kantor imigrasi padahal kita sudah mengisinya terlebih dahulu di aplikasi M-Paspor begitu juga dengan dokumen asli dan fotocopy kita harus membawanya kembali ke kantor imigrasi secara langsung padahal kita sudah memasukkan dokumen-dokumen tersebut sebelumnya ke dalam aplikasi M-Paspor. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih belum optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik menulis skripsi penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Sarana Prasarana Pelayanan berpengaruh terhadap Efektivitas Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
2. Apakah Sistem Informasi Pelayanan berpengaruh terhadap Efektivitas Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
3. Apakah Sarana Prasarana Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Efektivitas Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sarana Prasarana Pelayanan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Kehandalan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sarana Prasarana Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan secara simultan terhadap Efektivitas Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka mendukung teori yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam pengurusan paspor di kantor imigrasi.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi tambahan bagi peneliti-peneliti yang lain dengan objek penelitian yang sama sehingga dapat menambah informasi baru dan pengetahuan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen.

b) Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat tentunya penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan masukan bagi pemerintah negara Republik Indonesia dan tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah penelitian ini sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan paspor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Secara umum, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, menggunakan konsep pelayanan publik dengan berbagai arti. Sepanjang sejarah administrasi publik, pelayanan publik didefinisikan secara sederhana sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. "Layanan publik" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan segala jenis aktivitas atau layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah atau publik guna memenuhi keperluan warga atau masyarakat dalam memenuhi hak-hak mereka atau kepentingan bersama. Menurut Henkoff (1994) dan Shostack (1987), pelayanan adalah sebuah produk yang juga merupakan suatu proses (*a product which is a process*). Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Farnharm dan Horton (1993) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik di definisikan secara luas sebagai sektor publik yang pengeluaran dan belanja modalnya didanai oleh perpajakan, dibandingkan dengan meningkatkan pendapatan melalui penjualan layanan kepada pelanggan individual maupun korporasi. pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik tidak hanya sebatas proses administratif, namun juga mencakup

interaksi dan kualitas hubungan antara penyedia layanan dengan masyarakat. Ini melibatkan responsif, transparan, serta kesediaan untuk memberikan solusi yang efektif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Roth adalah sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Diperlukan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Menurut (Sinambela, 2006), pelayanan publik merupakan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun nantinya hasilnya tidak terikat dengan produk secara fisik.

Menurut Robert (dalam Putri, 2018) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Ratminto dan Winarsih (dalam Irawan, 2018) mengatakan konsep pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di

pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan publik yang dilaksanakan oleh negara. Negara memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan peraturan

yang berlaku sehingga sifat dari pelayanan publik menjadi wajib dan merupakan tanggung jawab negara. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah ‘Instansi Pemerintah’. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan Organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Adapun pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Instansi Pemerintah, dan Badan Hukum”.

2.1.2. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip yang mengatur cara pemerintah dan lembaga publik memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan pada asas-asasnya, yaitu

a. **Transparansi**

Pelayanan harus terbuka dan mudah dijangkau oleh siapa pun yang memerlukannya. Harus disediakan secara memadai dan dengan cara yang mudah dipahami oleh semua pihak yang menggunakannya.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam perundang-undangan.

c. **Partisipatif**

Memotivasi peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan yang dimiliki masyarakat.

d. Kondisional

Sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi maupun penerima layanan dengan tetap mempertahankan prinsip efektivitas dan efisiensi.

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

f. Kesamaan Hak

Dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi, dan tidak diskriminatif.

2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah panduan yang mengatur bagaimana layanan tersebut diberikan dan dijalankan. Secara umum, prinsip-prinsip ini mencakup keterbukaan, keterjangkauan, keadilan, kepastian hukum, dan keterlibatan masyarakat. Keterbukaan menuntut agar pemerintah memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat. Keterjangkauan menggaris bawahi pentingnya layanan publik yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Keadilan memastikan bahwa setiap masyarakat diperlakukan secara adil dan setara dalam menerima layanan. Kepastian hukum menekankan pentingnya beroperasi sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Keterlibatan masyarakat mengajak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan pelayanan publik.

Secara khusus, *The Carter of Fundamental Right of the European Union* mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- Memperoleh penanganan urusan-urusannya tanpa memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- Hak untuk didengar sebelum mengambil keputusan apapun yang akan merugikan dirinya sendiri.
- Hak untuk mengakses dokumen pribadi dengan tetap mempertahankan kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan kerahasiaan profesionalnya
- Tanggung jawab administrasi negara untuk menjelaskan alasan keputusannya.
- Memperoleh ganti rugi karena tindakan lembaga atau aparat pemerintah.

2.1.4 Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik merupakan aspek-aspek yang digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Adapun indikator Pelayanan Publik sesuai Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, antara lain sebagai berikut.

1. Sarana Prasarana Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2018) bahwa unsur sarana fisik adalah unsur yang paling memuaskan masyarakat atau berada pada derajat kepuasan paling tinggi. Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (tangible) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (difable).

Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV untuk keamanan kendaraan. Front office yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan

lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah.

Dilihat dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengurusan paspor. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan maka efektivitas pengurusan paspor juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan buruk maka efektivitas pengurusan paspor juga akan semakin rendah.

2. Sistem Informasi Pelayanan

Informasi dalam teori Lovelock berkaitan dengan segala kemudahan yang dibutuhkan oleh *customer* untuk menjawab keingintahuannya tentang pelayanan yang diberikan (Semil, 2018). Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan/atau subdomain sebaiknya menggunakan domain "go.id" (Government Indonesia). Pengelola situs atau sosial media milik Penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara. Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non

elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik.

Dilihat dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pelayanan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengurusan paspor. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap sistem informasi pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan maka efektivitas pengurusan paspor juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi masyarakat terhadap sistem informasi pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan buruk maka efektivitas pengurusan paspor juga akan semakin rendah.

2.1.5. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kemudahan, keadilan, dan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Menurut Raharjo dan Icuk (2021: 23) adapun tujuan pelayanan publik itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti kartu tanda penduduk, sertifikat kepemilikan, akte kelahiran, surat izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, paspor dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bentuk barang, dan menghasilkan berbagai bentuk barang seperti layanan tenaga listrik, dan jaringan telepon.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bentuk jasa, seperti tenaga kesehatan, pendidikan, dan transportasi umum.

2.1.7. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam suatu proses kegiatan dibutuhkan beberapa unsur untuk menunjang kelancaran suatu kegiatan. Unsur yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Sistem, dibutuhkan informasi prosedur dalam memberikan pelayanan sehingga bisa mendukung kelancaran kegiatan.
2. Personil, aparatur pemerintah adalah personil dalam memberikan pelayanan publik harus senantiasa disiplin, professional, dan terbuka terhadap kritik dan saran masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana, untuk mendukung proses pelayanan diperlukan ruang kerja yang nyaman, peralatan yang berfungsi dengan baik, dan fasilitas pelayanan seperti, tempat parkir yang memadai, dan sebagainya.

4. Masyarakat, sebagai penerima pelayanan sangat beragam perilaku, dan tingkat pendidikannya.

2.2. Efektivitas

2.2.1. Pengertian Efektifitas

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. efektif dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil atau berguna. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Sedangkan menurut Handoko (dalam Masyita, 2016) Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat sasaran atau tujuannya (Liza, 2017). Bagi para pemimpin sangatlah penting menemukan cara yang tepat untuk dilakukan dan memfokuskan daya dan usaha untuk pekerjaan tersebut agar tercapai tujuan yang diinginkan. Dengan pengertian lain menurut Drucker, efektivitas adalah sebagai suatu ukuran yang menyatakan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan seperti: kuantitas, kualitas dan waktu. Dalam perbandingan efektivitas adalah hasil nyata dibandingkan dengan hasil yang diharapkan (Ismayanti, dalam Manguntara, 2023).

Sondang P. Siagian (dalam Andriyani, 2023) berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang atau jasa yang diberikannya. Menurut

Supriyono (dalam Olbata, 2018) mendefinisikan efektivitas merupakan tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki serta menekankan hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Martani dan Lubis (dalam Setiawan, 2014) mengemukakan bahwa Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarnya. Sasaran yang didefinisikan yaitu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan suatu program yang telah dilaksanakan sesuai dengan target yang ingin dicapai sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan. Organisasi yang dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai dan apabila organisasi tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dikatakan tidak efektif, oleh karena itu ukuran yang dijadikan dalam efektivitas didalam organisasi yaitu mencakup seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu didalam organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, partisipasi aktif dari semua pihak, dan hubungan antara tujuan dan hasil yang diharapkan.

Untuk mengukur keberhasilan keefektivitasan organisasi, Gibson Ivancevich Donnelly, menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. (Lenak, 2021).

Menurut Campbell J.P (dalam Mamonto, 2022), Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

2.2.2. Indikator Efektivitas

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan Oleh karena itu, dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, akan dilihat sejauh mana atau seberapa besar kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi, kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, kemampuan organisasi dalam mengambil pelajaran, baik dari kegagalan maupun keberhasilan, dan kapasitas organisasi itu untuk mengatur perubahan- perubahan yang terjadi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (dalam Rahmadhanti, 2023). Efektivitas pelayanan dapat diukur dari 3 faktor

untuk mengkaji penelitian ini yaitu: faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan.

- 1) Faktor Waktu, disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan atau pegawai kelurahan kepada masyarakat. Hanya saja penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
- 2) Faktor Kecermatan, faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai Tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian layanan kepada masyarakat.
- 3) Faktor Gaya Pemberian Layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang di maksudkan dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat.

2.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas

Richard M. Steers (dalam Almanar, 2019) mengungkapkan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek. Aspek yang pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam hal pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek yang kedua adalah lingkungan intern, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Setiap orang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, kesadaran dari perbedaan setiap orang itulah yang merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan. Jika suatu organisasi menginginkan keberhasilan, maka organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

2.3 Paspor

2.3.1. Pengertian Paspor

Surat Perjalanan Republik Indonesia atau disebut juga dengan Paspor RI berasal dari bahasa Perancis yaitu "*passer*" dan "*port*". *Passer* berarti melalui atau lewat, sedangkan *port* berarti Pelabuhan (Jerold, 2019). Paspor merupakan bukti identitas diri diluar tanah air. Hal ini akan menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap sepuluh tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat dilakukan penggantian sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor terdiri atas: paspor diplomatik, paspor dinas, paspor biasa, dan paspor elektronik. Paspor diplomatik diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia

dalam rangka penempatan atau perjalanan yang bersifat diplomatik. Sedangkan paspor dinas diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri. Paspor biasa dan paspor elektronik diterbitkan oleh Menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk dan diterbitkan bagi warga negara Indonesia. Paspor biasa dan paspor elektronik berisi 48 halaman dan berlaku selama 10 tahun. Dengan kemajuan teknologi, saat ini di Indonesia dan beberapa negara lain

telah mengeluarkan e-passport atau Elektronik Passport sebagai pengganti jenis Paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme e-passport ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisikan 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam Bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: Dalam Bahasa

Indonesia: “Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlaku secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya”. Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

2.3.2. Macam-Macam Paspor

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda.

1. Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2. Paspor kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Kementerian luar negeri
3. Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Kementerian luar negeri.

2.3.3. Fungsi Paspor

Paspor memiliki fungsi sebagai identitas kewarganegaraan bagi seseorang. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan Ketika memasuki perbatasan suatu negara walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian Dimana warga negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Namun di Indonesia memiliki 3

paspor yang berbeda fungsi tergantung pada jenisnya, seperti pada jenis-jenis paspor dibawah ini:

1. Paspor biasa (hijau)

Ini juga dikenal sebagai paspor umum karena merupakan jenis paspor yang paling umum. Paspor biasa merupakan syarat bepergian ke luar negeri bagi WNI dengan tujuan pribadi, wisata, bisnis, studi, atau kunjungan keluarga. Fungsi paspor ini bagi WNI adalah untuk mengidentifikasi pemegang dan mengizinkan mereka untuk melewati pemeriksaan imigrasi di negara tujuan. Paspor ini dikenali dari warnanya yang biru dan mengandung informasi pribadi pemegang paspor, seperti nama, tanggal lahir, dan foto.

2. Paspor dinas (biru)

Paspor dinas berwarna biru. Paspor ini diberikan kepada pejabat pemerintah atau pegawai negeri yang akan melakukan perjalanan resmi. Perjalanan dinas yang menggunakan paspor ini tidak memiliki status diplomatik. Jenis paspor dinas biasanya untuk menjalankan tugas-tugas resmi pemerintah di luar negeri, seperti pelatihan atau kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan pemerintahan.

3. Paspor diplomatik (hitam)

Paspor diplomatik memiliki warna hitam. Ini diberikan kepada pejabat pemerintah dan diplomat Indonesia yang akan melakukan perjalanan resmi untuk tugas-tugas diplomatik. Paspor ini memberikan hak istimewa tertentu, seperti perlakuan khusus di imigrasi dan kekebalan diplomatik, sesuai dengan norma-norma diplomasi internasional. Paspor diplomatik berfungsi untuk menjalankan tugas negara di tingkat internasional, seperti perundingan diplomatik dan partisipasi dalam konferensi internasional.

2.3.4 Persyaratan Pembuatan Paspor

Adapun persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan paspor antara lain:

1. Kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
2. Kartu keluarga;
3. Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis; (dalam dokumen harus tercantum nama, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua, jika tidak tercantum, pemohon dapat melampirkan surat keterangan dari instansi yang berwenang);
4. Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui atau penyampaian untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;

5. Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.

2.3.5 Prosedur Pembuatan Paspor

Pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor: Dapat diunduh *App Store* atau *Google Play*

1. Pemohon mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan;
2. Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan;
3. setelah kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran;
4. Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

2.3.6 Biaya

Adapun biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan paspor yaitu :

1. Paspor biasa 48 halaman Rp350.000
2. Paspor biasa 48 halaman elektronik Rp650.000
3. Layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama Rp1.000.000 (layanan percepatan di luar biaya penerbitan Paspor).

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1	Dita Fisdian Adni (2018)	Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Di Kota Pekanbaru	Penelitian Kuantitatif Deskriptif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru dalam pengurusan paspor sudah cukup baik seperti teknologi yang digunakan dalam mendukung pelayanan yang semakin canggih dan pelayanan pengurusan paspor yang diberikan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini ditunjukkan dengan keluhan tentang halaman parkir yang sempit, informasi tentang pengurusan paspor misalnya tentang waktu

				yang tidak jelas.
2	Shoimah, Nurul Wahdatul (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.	Pendekatan Kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor imigrasi Kelas 1 Kota Bandung sebesar 63,02% hal ini berakti cukup baik. Hal ini terjadi karena jumlah aparatur yang kurang. adapun hasil kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor sebesar 56,62 hal ini dikategori cukup baik. Hal ini dikarenakan masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Pengaruh Kulititas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kelas 1 Kota Bandung dapat dilihat dari konstribusi pengaruh sebesar 44,7% hal ini tergolong cukup kuat dan Sisanya sebesar 55,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.
3	Ahmad Firdaus, Meirna Milisani, Akka Latifah Jusdienar, Joko Budiraharjo, Yulia Yulia (2023)	Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Soekarno Hatta	Pendekatan Kuantitatif.	variabel pelayanan pembuatan paspor (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kesimpulan model, dengan nilai R Square sebesar 0,882, menunjukkan bahwa variabel pelayanan pembuatan paspor (X) memiliki pengaruh sebesar 88,2% terhadap

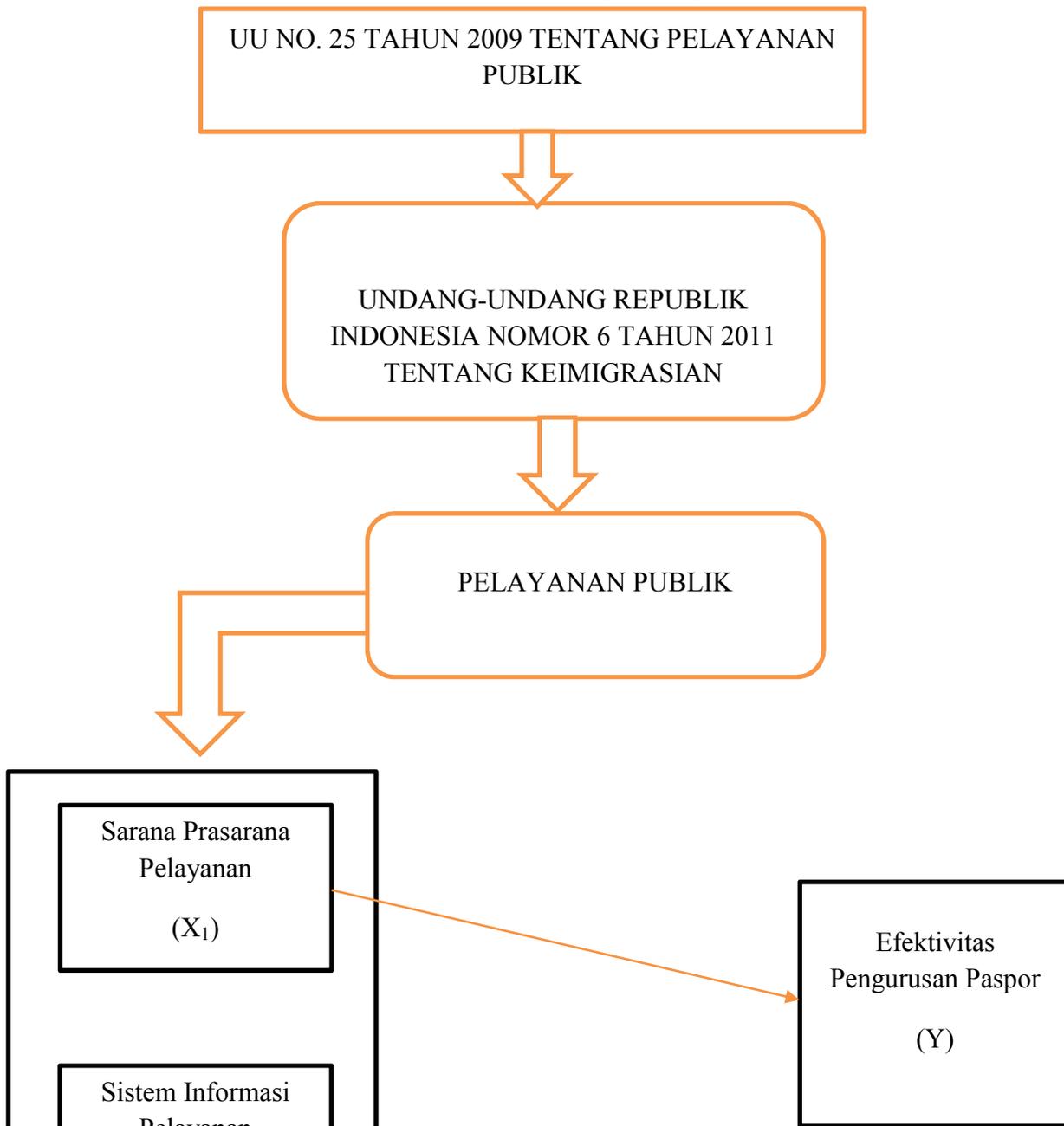
				Motivasi Kerja Pegawai (Y). Faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 11,8%.
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

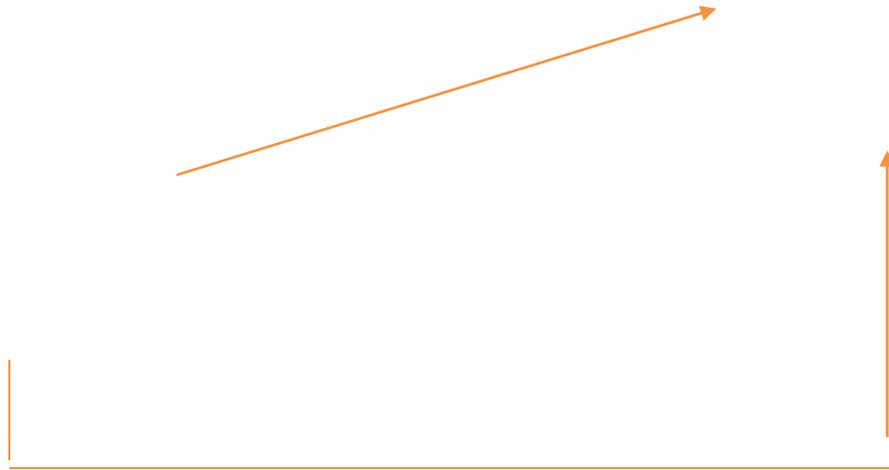
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:60) mengemukakan bahwa Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dalam penelitian ini akan dikaji variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Dimana variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya timbulnya variabel dependen sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Tabel. 2.2

Kerangka Berpikir





2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diturunkan melalui teori terhadap masalah penelitian (Rahmani, 2016). Tujuannya adalah untuk mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian. Maka dari uraian masalah yang ada, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

Sarana Prasarana Pelayanan

H_0 : Sarana Prasarana Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

H_1 : Sarana Prasarana Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

Sistem Informasi Pelayanan

H_0 : Sistem Informasi Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

H₁ : Sistem Informasi Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Publik terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang instrument penelitiannya menggunakan alat, seperti SPSS yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, maupun metodologinya (Mulai pengumpulan data hingga analisis data).

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, tepatnya di Jl. Jen. Gatot Subroto No 256 A, Kecamatan Medan Helvetia kelurahan Sei Sikambing. Peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2024 sampai dengan September 2024.

Tabel. 3.1
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Penelitian							
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep
1	Pengajuan Judul								
2	Acc Judul								
3	Penyusunan Proposal								
4	Bimbingan Proposal								
5	Seminar Proposal								
6	Revisi Proposal								
7	Penelitian								
8	Pengolahan Data dan Analisis Data								
9	Bimbingan Skripsi								
10	Periksa Buku								
11	Penggandaan dan Tanda Tangan								
12	Ujian Meja Hijau								

3.3. Jenis Variabel Penelitian

3.3.1. Variabel Bebas atau Independent

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (dalam Ridha, 2017). Variabel ini disimbolkan dengan variabel “X”.

X_1 : Sarana Prasarana Pelayanan

X_2 : Sistem Informasi Pelayanan

3.3.2. Variabel Terikat atau Dependent

Variabel terikat disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (dalam Ridha, 2017). Variabel ini disimbolkan dengan variabel “Y”

Y : Efektivitas Pengurusan Paspor

3.3.3. Skala Pengukuran Data

Teknik skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode skala Likert. Menurut Sugiyono (2017) skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut contoh tabel skala Likert:

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

NO	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Rahmani, 2016: 31).

Populasi dalam penelitian ini para masyarakat yang sedang mengurus paspor dikantor Imigrasi kelas I TPI Medan dan jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui atau tidak dapat dipastikan.

3.4.2. Sampel

Sugiyono (2017: 81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari populasi. Jenis sampel yang harus mencerminkan populasi. Sampel dapat didefinisikan sebagai sembarang himpunan sebagai bagian dari suatu populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah:

1. Masyarakat yang sudah pernah mengurus paspor dikantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan
2. Masyarakat yang sedang mengurus paspor dikantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

Karena populasi masyarakat yang mengurus paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan tidak diketahui jumlahnya, maka besar sampel yang digunakan menurut Rao Purba (1996) menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4(M_{oe})^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

z = Tingkat keyakinan dalam menentukan sampel 95% = 1,96

M_{oe} = Margin of eror atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi disini ditetapkan sebesar 10%

Dengan rumus tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang dapat diambil dari populasi minimal sebanyak 96,04 orang dibulatkan 100 responden.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Merupakan pengumpulan data dengan cara menggunakan pertanyaan – pertanyaan melalui daftar pertanyaan yang akan di isi oleh responden yang menjadi sampel penelitian.

2. Dokumentasi

Merupakan pengumpulan data dan informasi dari buku – buku, dokumen, judul, jurnal dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu.

3.6. Defenisi Operasional

Tabel 3.3

Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
Sarana Prasarana Pelayanan (X ₁)	Sarana prasarana pelayanan adalah segala bentuk fasilitas fisik, peralatan, dan perlengkapan yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk mendukung proses pelayanan pengurusan paspor. Sarana prasarana ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, efisien, dan informatif bagi pemohon paspor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan ruang tunggu 2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan 3. Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan 4. Ketersediaan loket/meja pelayanan 5. Ketersediaan tempat parkir yang memadai dan aman. 6. Keteresediaan Layanan bagi penyandang disabilitas. 	Likert
Sistem informasi Pelayanan (X ₂)	Sistem informasi pelayanan adalah serangkaian komponen teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk memberikan informasi, memfasilitasi proses, dan meningkatkan efisiensi pelayanan pengurusan paspor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau Non-elektronik (<i>booklet</i>, pamflet, website, monitor televisi, dan lain-lain) 2. Kemudahan Akses dan Penggunaan 	Likert

Efektivitas Pengurusan Paspur (Y)	Efektivitas pengurusan paspor adalah tingkat keberhasilan dan efisiensi dalam menyelesaikan proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor waktu 2. Faktor kecermatan 3. Faktor gaya pemberian layanan 	Likert
-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

3.7. Uji Instrumen

3.7.1. Uji Validitas

Tujuan melakukan uji validitas adalah untuk mengevaluasi sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan akurat dan konsisten. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa item – item atau pertanyaan dalam alat ukur tersebut memang benar – benar mampu mengukur variabel yang telah ditetapkan, serta untuk menilai apakah hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan dan bermanfaat untuk memenuhi tujuan penelitian.

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pertanyaan instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, maka dapat dinyatakan bahwa item pernyataan tersebut valid atau bila signifikan $\alpha 5\% = (0,05)$.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument tersebut tidak valid. Dalam melakukan penguraian validitas, penulis menggunakan alat bantu program SPSS versi 25.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Cronbach Alpha yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya dan nilai Cronbach Alpha yang menunjukkan $\alpha \geq 0,70$ dianggap sudah cukup memuaskan.

1. Jika nilai cronbach alpha $> 0,70$ artinya reliabilitas mencukupi.
2. Jika nilai cronbach alpha $> 0,80$ artinya seluruh item adalah reliabilitas dan memiliki reliabilitas yang kuat.
3. Jika nilai cronbach alpha $> 0,90$ atau nilai cronbach alpha = 1 artinya reliabilitas sempurna
4. Jika nilai cronbach alpha antara $0,70 - 0,90$ artinya reliabilitas tinggi.
5. Jika nilai cronbach alpha $< 0,50$ artinya reliabilitas rendah.
6. Jika alpha rendah, kemungkinan salah satu atau beberapa pernyataan atau item tidak reliable.

3.8. Uji Asumsi Klasik

3.8.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang mengukur apakah data memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai statistik parametrik, jika data tidak

terdistribusikan dengan normal dapat dipakai non-parametrik. Suatu model regresi yang valid adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan uji untuk menilai ketidaksamaan varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heteroskedastisitas melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka tersebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun dasar untuk menganalisisnya, yaitu:

1. Jika titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel tersebut tidak original. Variabel original adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara variabel independent sama dengan nol. Ada tidaknya multikolonieritas dapat dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF).

Kriteria pengujian Multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* adalah:

1. Jika nilai *tolerance* > 0,10 maka dapat diartikan tidak terjadi Multikolinearitas terhadap data yang diuji.
2. Jika nilai *tolerance* < 0,10 maka dapat diartikan terjadi Multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Kriteria pengujian Multikolinearitas dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) adalah :

3. Jika nilai VIF > 10 maka dapat diartikan tidak terjadi Multikolinearitas terhadap data yang diuji.
4. Jika nilai VIF < 10 maka dapat diartikan terjadi Multikolinearitas terhadap data yang diuji.

3.8.4 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Sarana Prasarana Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan) terhadap variabel terikat (Efektivitas Pengurusan Paspor). Dalam menganalisis data ini peneliti menggunakan aplikasi software SPSS versi 25. Adapun model persamaan yang digunakan regresi sampelnya adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Efektivitas Pengurusan Paspor

a = Konstanta

X₁ = Sarana Prasarana Pelayanan

X_2 = Sistem Informasi Pelayanan

β_1 = Koefisien Regresi Variabel Sarana Prasarana Pelayanan

β_2 = Koefisien Regresi Variabel Sistem Informasi Pelayanan

e = error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistik berada dalam daerah dimana H_0 diterima

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas Pelayanan Publik (X) terhadap variabel terikat Efektifitas (Y) apakah signifikan. Uji t memiliki tujuan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Untuk menguji variabel yang berpengaruh X terhadap Y pada tingkat kepercayaan 5% (0,05).

Dengan Kriteria pengambilan keputusan berikut:

1. Sarana Prasarana Pelayanan

- a. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya : Sarana Prasarana Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, Artinya : Sarana Prasarana tidak berpengaruh terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

2. Sistem Informasi Pelayanan

- a. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya :

Sistem Informasi Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, Artinya :

Sistem Informasi Pelayanan tidak berpengaruh terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan

3.9.2 Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah uji secara simultan atau serentak yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y).

Adapun kriteria pengujian yang digunakan, yaitu :

- a. Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima. Artinya

Sarana Prasarana Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan.

- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_1 di tolak dan H_0 diterima. Artinya

Sarana Prasarana Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan.

3.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur kadar pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Nilai koefisien berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$).

Jika R^2 mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika R^2 semakin mendekati nol, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.