

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada penelitian harus memiliki landasan teori yang kuat. Landasan teori sebagai dasar di setiap menjalankan penelitian ilmiah. Landasan teori dapat diartikan dengan pernyataan yang disusun secara sistematis serta memiliki variabel yang kuat.

2.2 Administrasi Negara

2.2.1 Terminologi Administrasi Negara

Administrasi Negara merupakan pembahasan ilmu sosial yang mempelajari kehidupan bernegara, meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan administratif, serta berhubungan dengan publik, antara lain kebijakan publik, administrasi publik, pengelolaan pembangunan, tujuan negara, manajemen publik, serta etika penyelenggaraan negara. Sederhananya, administrasi publik didefinisikan sebagai studi tentang bagaimana organisasi publik dikelola.

Administrasi publik adalah upaya penyelenggara administrasi pemerintahan terdiri dari kegiatan pengelolaan pemerintahan, serta metode kerja dan bantuan sumber daya manusia (Ibrahim, 2007).

Administrasi publik merupakan fungsi penyusunan keputusan, perencanaan, pencapaian sasaran, peningkatan kerjasama dengan Dewan Perwakilan Rakyat dan organisasi masyarakat guna memperoleh dukungan rakyat dan pendanaan untuk proyek-proyek pemerintah, penguatan serta peralihan organisasi, pengorganisasian serta mengawasi pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian serta aktivitas yang dilakukan lembaga administratif serta organisasi pemerintah lainnya (Caiden, 1982).

2.2.2 Paradigma Administrasi Negara

Administrasi negara berkembang seiring dengan perubahan masyarakat. Dinamika serta tuntutan merupakan bentuk tanggung jawab sebuah ilmu. Sehingga, alur administrasi negara berkembang seiring dengan perkembangan zaman, serta memberikan solusi mengenai permasalahan administrasi negara. Seiring dengan perkembangan zaman, ada beberapa paradigma yang dimiliki.

Janet V. Denhart dan Robert B. Denhart (2003:27-28)mengemukakan, bahwa ada tiga bagian besar pada paradigma administrasi publik, meliputi:

1. Administrasi Publik Lama (*Old Public Administration*)

Administrasi publik lama oleh Wanndro Wilson, profesor teori politik di Universitas Princeton, berpendapat bahwa bidang administrasi berkaitan dengan bidang bisnis. Maka dari itu, Wilson memberikan saran supaya pemerintah memiliki struktur yang

mengikuti model bisnis, yaitu dengan kekuasaan administratif dan kekuasaan kontrol. Penting untuk memiliki struktur organisasi yang hierarkis agar kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif. Konsep ini dikenal dengan istilah “*The Old of Public Administration*”.

Dua tema yang telah menjadi kunci pemahaman penyelenggaraan negara seperti yang dikemukakan oleh Woodrow Wilson. Pertama, perbedaan terdapat pada politik dengan administrasi berkaitan pada akuntabilitas yang wajib diimplementasikan pejabat terpilih serta kemampuan eksekutif untuk bersikap netral. Kedua, penekanannya adalah pada penciptaan struktur dan strategi manajemen administratif yang memberdayakan lembaga publik dan manajernya untuk melaksanakan tugasnya secara efektif.

Dalam perjalanan sejarah, konsep “*The Old of Public Administration*” telah berkembang seiring dengan berkembangnya rancangan baru. Sampelnya adalah rancangan model rasional dikemukakan Herbert Simon dalam bukunya *Administration Behavior* (1957). Begitu juga dengan konsep pilihan publik.

2. *New Public Administration Management.*

Pada filosofi *New Public Administration Management*, seluruh pemimpin (manajer) di *support* untuk menemukan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil maksimal pada fungsi pemerintahan. Oleh karena itu, kunci dari *New Public*

Administration Management merupakan metode pasar yang mengarahkan program-program publik. Aturan tersebut mencakup upaya untuk bersaing dalam unit lintas batas dalam lembaga pemerintah dan sektor organisasi nirlaba dan nirlaba.

Gagasan *New Public Administration Management* dilihat sebagai bentuk baru untuk menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien oleh lembaga dan pejabat pemerintah.

Christopher Hood (1995) dari *London School of Economics* mengajukan konsep bahwa *New Public Administration Management* telah mengubah aturan serta bentuk perusahaan swasta dan pengembangan pasar. Pendekatan legitimasi birokrasi tidak lagi digunakan untuk menjaga prosedur diskresi administratif, juga tidak dipraktikkan dalam birokrasi pemerintahan oleh *New Public Administration Management*.

Sejak konsep *New Public Administration Management* diusulkan, konsep ini telah mengalami kemajuan besar dalam praktiknya di banyak negara di dunia. Misalnya, upaya di beberapa negara untuk memprivatisasi fungsi monopoli pemerintah telah mengalami banyak perubahan dan perkembangan.

Pemimpin eksekutif harus menerapkan proses akuntabilitas untuk mencapai target organisasi, guna mewujudkan prosedur baru untuk menguji peningkatan produktivitas kerja, dan menata ulang sistem untuk mencerminkan komitmen yang kuat pada akuntabilitas publik.

3. *New Public Service*

Denhardt., 2003 menyampaikan bahwa pemerintah adalah kita, berpikir bersama dan bertindak bersama (steward) warga negara terlebih dahulu. (Denhardt, 2007) dalam bukunya yang berjudul “*The New Public Service: Serving than Directing*” memaparkan bahwa *New Public Service* (NPS) mengarah pada demokrasi, kewarganegaraan daripada pasar, persaingan serta klien.

Kelemahan *New Public Management* (NPM) adalah sebagai berikut: Pertama, *New Public Management* (NPM) lebih mengaitkan negara dengan pasar (preferensi individu secara signifikan mendominasi penyediaan barang dan jasa). Faktanya, pemerintahan modern tidak hanya mencapai efisiensi, tetapi juga mencapai hubungan yang akuntabel antara negara, pemerintah, dan warga negara.

Kedua, warga negara dipandang bukan sebagai pelanggan dan konsumen, namun sebagai warga negara yang mempunyai hak dalam meminta pertanggungjawaban pemerintah atas tindakan yang diambil atau kegagalan dalam memenuhi kewajibannya. Ketiga, warga negara tidak hanya berhak menyampaikan pendapat dan dilindungi, namun juga berhak menilai, menolak, dan menuntut pengunduran diri siapa pun yang secara politik bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, mereka merekomendasikan peralihan ke *New Public Service* (NPS).

2.3 Pengertian Efektivitas

Efektivitas organisasi menunjukkan tingkat pencapaian tujuan organisasi yang dilaksanakan. Pada organisasi, efektivitas merupakan salah satu syarat pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, masing-masing prosedur kegiatan internal atau mekanisme organisasi perlu diperhatikan ketika memberikan pelayanan. Tingkat efektivitas dapat diukur menggunakan perbandingan pada rencana yang telah diidentifikasi dengan hasil yang dikatakan nyata dan tercapai.

Efektivitas organisasi memberitahukan pencapaian tujuan organisasi yang dilaksanakan. Pada suatu organisasi, efektivitas merupakan syarat mutlak bagi terselenggaranya program peningkatan mutu pelayanan publik.

Oleh sebab itu, masing-masing proses kegiatan internal atau mekanisme organisasi harus di perhatikan, ketika memberikan pelayanan tingkat efektivitas dapat diukur menggunakan perbandingan dengan rencana yang sudah dipengaruhi sesuai degan akibat yang sudah dikatakan konkret serta sudah diwujudkan.

2.3.1 Indikator Efektivitas

Edy Sutrisno (2007), indikator efektivitas merupakan menjadi berikut:

1. Pemahaman Program.

Guna mengetahui seberapa baik masyarakat paham mengenai program yang ditetapkan oleh instansi. Program ini

membuat seluruh rencana hingga menjadi lebih terorganisir serta lebih mudah dilaksanakan. Berfokus pada target maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.

2. Tepat sasaran.

Tepat sasaran ialah sejauhmana suatu instansi berhasil merealisasikan program yg didesain oleh pengelola pada target yang telah ditetapkan.

3. Tepat Waktu.

Pengimplementasian waktu pada program, wajib menggunakan jadwal yang telah ditetapkan. Sebab, dengan kedisiplinan waktu program akan berjalan dengan efektif.

4. Tercapainya Tujuan.

Mengidentifikasi tujuan dari diadakannya program sudah tercapai atau belum. Sehingga, dapat diukur melalui pengimplemnetasian program sudah sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

5. Perubahan konkret.

Untuk melihat perubahan sebenarnya sebelum dan sesudah program dibuat. Oleh karena itu, program dapat dievaluasi berdasarkan seberapa besar dampaknya terhadap masyarakat dan apakah program tersebut benar-benar membawa perubahan.

2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan fokus studi disiplin administrasi negara pada Negara Indonesia, permasalahan yang harus mendapat pengamatan dalam penyelesaian yang menyeluruh. Secara kualitatif dapat dibuktikan melalui beragam tuntutan pelayanan publik untuk indikasi ketidakpuasan sehari-hari. Masyarakat membutuhkan pelayanan, secara berlebihan bisa dinyatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perihal pelayanan publik menyampaikan definisi pelayanan publik merupakan susunan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang berbanding dengan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat negara serta penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang memberikan keperluan masyarakat yang berkaitan dengan melayani. Intinya masing-masing manusia pasti memerlukan pelayanan, serta bisa dikatakan pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010).

Soetopo pada Napitupulu (1999) pelayanan merupakan rangkaian guna membantu mengurus atau memenuhi apa yg diharapkan atau dibutuhkan masyarakat.

Beberapa ahli memberikan pengertian mengenai pelayanan publik antara lain Dirdjosanjoto (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik ialah hak masyarakat, dan negara wajib menyediakan pelayanan publik

tersebut. Fred W. Riggs (1917-2008) apa yang pemerintah lakukan atau tidak lakukan untuk masyarakat. Definisi ini menekankan tindakan pemerintah yang dapat berdampak positif atau negatif pada masyarakat. L. D. White (1901-1975) mendefinisikan pelayanan publik sebagai proses di mana pejabat publik mencapai tujuan masyarakat melalui perencanaan serta pelaksanaan kebijakan pemerintah. Definisi ini menyoroti pentingnya perencanaan serta pengaplikasian kebijakan untuk mencapai tujuan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Menurut Surat Keputusan Menteri eksploitasi Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merupakan bentuk sebuah proses pelayanan yang diimplementasikan pelaksana pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia angka 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, pada bab I pasal 1, ayat (1) dinyatakan bahwa “pelayanan publik merupakan bentuk aktivitas atau rangkaian kegiatan yang melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat pada proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat negara serta penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.”

2.5 Pengertian Imigrasi

Dalam bahasa Belanda imigrasi memiliki istilah dari bahasa Belanda “*immigratie*” dan bahasa latin “*immigratio*” istilah imigrasi terdiri dari dua

suku kata yaitu in dalam migrasi berarti pindah, tiba, masuk atau bisa disebut dengan boyong. Dengan ini arti dari imigrasi merupakan pemboyong masyarakat masuk ke suatu negara.

Pada hakikatnya imigrasi dapat diartikan dengan perpindahan penduduk antar negara. Apabila seseorang pindah kenegara lain, maka peristiwa ini disebut dengan peristiwa imigrasi, tetapi untuk negara yang didatangi peristiwa itu merupakan insiden imigrasi.

Penjelasan diatas bahwa peralihan memiliki arti yang mutlak, seperti pindah domisili serta bekerja pada kawasan baru. Dengan ini, warga luar mendatangi suatu konferensi internasional. Sedangkan, dari Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian pada Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Keimigrasian merupakan hal perkara lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia serta pengawasannya pada guna menjaga tegaknya kedaulatan Negara.

2.6 Pengertian Paspor

Paspor adalah dokumen bepergian warganegara yang memungkinkan mereka buat keluar masuk serta bepergian ke negara-negara lain. Paspor merupakan salah satu dokumen identitas yang paling penting untuk warganegara, terutama saat melakukan perjalanan internasional.

Paspor wajib diperlihatkan ketika masuk perbatasan suatu negara, meski pada sebagian negara memiliki kesepakatan dimana masyarakat eksklusif bisa masuk ke negara lain menggunakan dokumen selain paspor.

Paspor ini di stampel menggunakan visa yang dilaksanakan petugas imigrasi ke negara kedatangannya. Hingga sekarang Indonesia memiliki 6 macam paspor yang kegunaannya masing-masing berbeda. Indonesia mengupas 3 jenis yang terkemuka.

Pertama yang paling dominan diperlukan merupakan paspor biasa. Pada umumnya paspor ini diterbitkan guna bepergian reguler. Pada Indonesia paspor ini bersampul warna hijau serta diterbitkan oleh Ditjen Keimigrasian, Departemen aturan serta Hak Asasi insan.

Kedua, paspor diplomatik, dikeluarkan untuk menganalisa perwakilan diplomatik asal sebuah negara. Sebab itu, yang memiliki paspor ini memiliki keringanan dalam tindakan pada negara. Pada Indonesia, paspor bersampul hitam serta Departemen Luar Negeri yang menerbitkannya.

Ketiga, paspor yang diterbitkan kepada kawasan teknisi serta petugas administrasi suatu tugas diplomatik seperti kedutaan serta konsultan untuk pegawai pemerintah yang sedang melaksanakan tugas ke luar negeri. Pemilik paspor ini memiliki kemudahan dibanding pemegang paspor biasa. Pada Indonesia, paspor diberi sampul berwarna biru serta diterbitkan Departemen Luar Negeri selesainya mendapatkan izin asal Sekretariat Negara. 3 macam paspor lainnya paspor orang asing, paspor kelompok, serta paspor haji serta umrah.

2.6.1 Jenis-Jenis Paspor

Sesuai jenisnya, pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 31 Tahun 2013 pasal 34 serta 48 dijelaskan bahwa paspor dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

a. Paspor Diplomatik

Paspor diplomatik artinya paspor yang digunakan bepergian serta penugasan yang resmi, cover pada paspor tersebut warna hitam.

b. Paspor Dinas

Paspor digunakan melaksanakan berpergian seperti pemberian tugas dinas yang bersifat tidak resmi, cover pada paspor ini warna biru.

c. Paspor Biasa

Paspor dikeluarkan guna melaksanakan berpergian antar negara bertujuan berkujung, pariwisata, maupun dinas. Memiliki cover warna hijau.

2.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu patokan penulis. Sehingga, penulis mampu memperbanyak teori yang digunakan ketika menganalisa penelitian yang dilaksanakan. Pada penelitian terdahulu, penulis memiliki bahan kajian pada penelitian penulis walaupun topik yang dibahas relatif sama.

Dalam penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai perbandingan sekaligus pedoman peneliti yang tidak lepas dari topik penelitian yang sekarang sedang dikerjakan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berupa jurnal penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi
1.	Veronica Oktavianti, Marlan Hutahaean, Artha Lumban Tobing (2023) Judul: Efektivitas pelaksanaan program m-paspor dalam pelayanan pengelolaan paspor kepada masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus tpi medan	Kualitatif Deskriptis	Hasil penelitian yang dilakukan ini diperoleh kesimpulan 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.	Penelitian yang dilakukan oleh saudara Veronic Oktavianti dkk, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengkaji mengenai efektivitas pelayanan dalam pembuatan paspor dan menggunakan metode kualitatif Serta ingin membawa dampak positif melalui indikator perubahan nyata yang sudah tercapai, dan menggunakan teori Edy Sutrisno (2007).. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan Veronica Oktavianti dkk dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, dan meneliti ke efektifan pelaksanaan program M-Paspor. Sedangkan penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, dan meneliti ke efektifan pelayanan publik

				pembuatan paspor secara menyeluruh dan fokus pada paspor biasa.
2.	Albima Umari Sofyandani, Abdullah Idie, Mardianto. (2023) Judul: Efektivitas Pelayanan Paspor Menggunakan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	Kualitatif Deskriptif	Analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan paspor dengan menggunakan aplikasi mobile paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang diukur dengan menggunakan pendekatan sasaran, pendekatan sumber dan juga pendekatan proses adalah belum efektif.	Penelitian yang dilakukan oleh saudara Sofyandani Abdullah Idie dkk, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengkaji mengenai efektivitas pelayanan dalam pembuatan paspor dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan Sofyandi Abdullah Indie dkk dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, dan meneliti ke efektifan pelayanan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor. Sedangkan penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, dan meneliti ke efektifan pelayanan publik pembuatan paspor secara menyeluruh dan fokus pada paspor biasa.
3.	La Manguntara (2023) Judul: Efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan paspor pada kantor	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat disimpulkan efektivitas pelayanan publik pada kantor imigrasi kelas I TPI kota Kendari dalam hal pengurusan paspor berlangsung secara efektif dan juga efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh kantor	Penelitian yang dilakukan oleh saudara La Maguntara, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengkaji mengenai efektivitas dalam pelayanan publik dan menggunakan metode kualitatif. Serta ingin memperbaiki kualitas pelayanan

	imigrasi kelas i tempat pemeriksaan imigrasi (tpi) kota kendari		tersebut guna mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat antara lain sumber daya manusia yang cukup memadai yang dimana staf pelayanan yang ada di kantor tersebut yang memiliki skill dan tanggung jawab yang baik, sumber dana yang baik dalam menunjang fasilitas-fasilitas yang lengkap agar mampu memberikan bantuan dan kenyamanan bagi pegawai kantor imigrasi maupun pemohon layanan. Kepuasan masyarakat dari prosedur pelayanan yang diberlakukan dibuat seminim dan sesedikit mungkin yang di mana bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan sehingga efektivitas pelayanan dapat berjalan secara efektif. Terlebih lagi prosedur pelayanan sudah bisa dilakukan secara online yang dimana layanan secara online sangat efisien dan juga sangat mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengurusan paspor.	agar lebih efektif. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan La Maguntara dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Kendari, dan meneliti ke efektifan pelayanan dalam pengurusan paspor serta La Maguntara menggunakan teori Siagian (2015). Sedangkan, penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, dan meneliti ke efektifan pelayanan publik pembuatan paspor secara menyeluruh dan fokus pada paspor biasa serta teori yang digunakan peneliti Edy Sutrisno (2007).
4.	Brigitha Dewi Glory Atteng, Welly Waworundeng, Neni Kumayas. (2022)	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari segi biaya dan waktu pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan di kantor imigrasi manado sudah efektif dilihat dari biaya pelayanan yang sesuai dengan undang undang yang	Penelitian yang dilakukan oleh saudara Brigitha Dewi Glory Atteng dkk, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengkaji mengenai efektivitas dan menggunakan metode kualitatif.

	Judul: Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.		berlaku dan waktu pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah cepat karena kantor imigrasi kelas I manado telah memberikan informasi yang jelas terkait waktu pelayanannya	Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan Brigitha Dewi Glory Atteng dkk dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, dan meneliti ke efektifan pelayanan sistem informasi E-Paspor serta menggunakan teori Makmur (2011). Sedangkan penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, dan meneliti ke efektifan pelayanan publik pembuatan paspor secara menyeluruh dan fokus pada papor biasa, serta penulis menggunakan teori Edy Sutrisno (2007).
5.	Reza Akbar, Dana Alya Utami. (2023) Judul: Efektivitas aplikasi m-paspor dalam aspek pelayanan publik dan e-government	Kualitatif	Penyelenggaraan Aplikasi M-Paspor dalam kaitannya dengan Pelayanan Publik dan E-Government sudah mendekati ukuran efektivitas bagi pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. Hal ini dapat ditinjau dari pelaksanaan permohonan paspor yang semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan sistem yang ada pada Aplikasi M-Paspor. Namun demikian, diperlukan perbaikan secara holistik terhadap Aplikasi M-Paspor terkait dengan pemohon yang paspornya hilang, rusak, ataupun yang tidak datang pada waktu yang telah dijadwalkan	Penelitian yang dilakukan oleh saudara reza Akbar dkk, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengkaji mengenai efektivitas dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan Reza Akbar meneliti efektivitas aplikasi M-Paspor dalam aspek pelayanan publik dan E-Government. Sedangkan penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, dan meneliti ke efektifan pelayanan publik

			kode billing yang telah dibayarkan tidak hangus. Hal ini perlu ditinjau lebih lanjut oleh pihak Ditjen Imigrasi untuk peningkatan pelayanan yang lebih optimal lagi melalui Aplikasi M-Paspor.	pembuatan paspor secara menyeluruh dan fokus pada papor biasa.
--	--	--	--	--

2.8 Kerangka Pikir

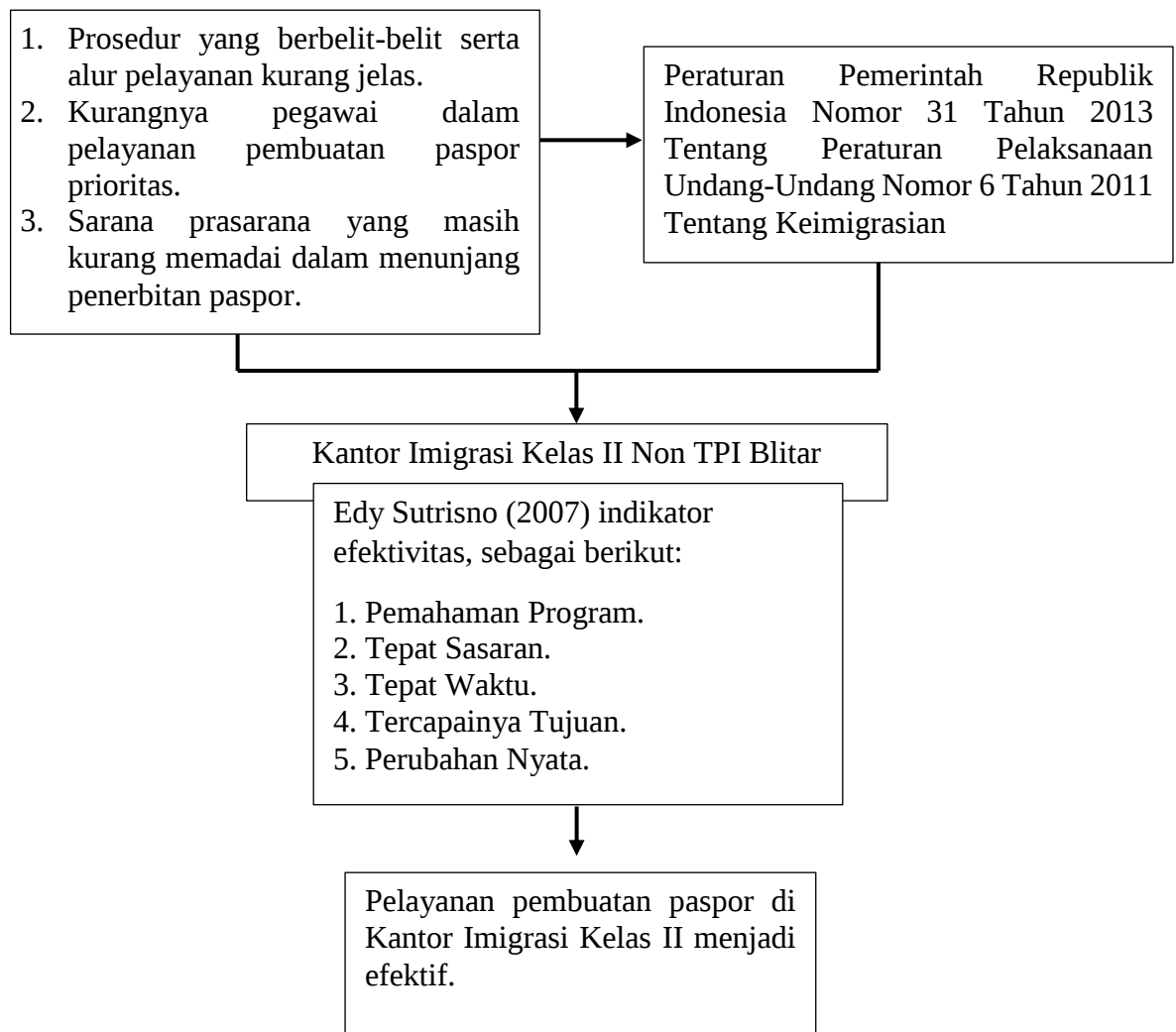
Kerangka pemikiran bisa diartikan suatu rancangan yang digunakan guna membantu penulis dalam menyelesaikan tulisan yang sudah dibuat. Dengan kerangka pemikiran, menyajikan dasar pemikiran peneliti untuk diangkat sub fokus, serta adanya landasan teori sebagai penguat peneliti.

Paspor adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan pemerintah untuk warga negara yang ingin keluar dan masuk ke wilayah negara mereka serta bepergian ke negara-negara lain. Paspor menjadi salah satu dokumen identitas yang paling penting untuk warganegara, terutama ketika melakukan perjalanan internasional. Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, peneliti melakukan pengamatan dan wawancara kepada pegawai dan pemohon paspor.

Penulis mendapati suatu permasalahan pada pelayanan pembuatan paspor. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, pemohon masih ada yang merasa bahwa prosedur pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi ini terlalu berbelit-belit untuk lansia. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menjalankan sebuah program pembuatan paspor prioritas, untuk membantu pemohon paspor yang disabilitas, hamil, bayi, dan lansia dalam pembuatan paspor. Dikarenakan kurangnya pegawai pada pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, ruang khusus pelayanan prioritas jadi kurang dimanfaatkan. Pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar tidak hanya masyarakat yang berdomisili Blitar saja, adapun pemohon yang berdomisili di luar Kota Blitar seperti

Kota Tulungagung, Kota Kediri, Kota Malang. Pemohon paspor yang berdomisili di luar Kota Blitar harus kembali ke Kantor Imigrasi Kelas II Blitar guna pengambilan paspor setelah 3 hari kerja. Sehingga, pemohon paspor selalu bertanya mengenai jasa kirim paspor. Akan, tetapi Kantor Imigrasi telah habis kontrak kerjasama dengan Kantor Pos untuk pengantaran paspor sampai rumah pemohon.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah penulis jabarkan, maka dapat disajikan kerangka pikir guna menggambarkan efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dengan menggunakan teori Edy Sutrisno (2007). Kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1

Kerangka Pikir

Sumber : data diolah oleh peneliti Tahun 2024.