

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Landasan Teori

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong 2007:4).

Efektivitas Pelayanan merupakan suatu cara yang digunakan untuk melayani kebutuhan publik. Pendapat ahli lain juga ikut memberikan teori tentang pengertian efektivitas, sebagai berikut:

1. Menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.
2. Menurut Beni (2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut

mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

3. Menurut Ravianto (2014:11) Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.
4. Menurut Amin Tunggal Widjaya (1993:32) Efektivitas adalah hasil keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan.
5. Menurut Mahmudi (2019:86) Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditemukan terlebih dahulu.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat dapat menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Pada penelitian ini, peneliti dalam mengukur efektivitas program menggunakan ukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007:125-126) yang terdiri dari :

1. Pemahaman Program

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana masyarakat memahami program M-Paspor. Melalui Program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.

2. Tepat Sasaran

Yaitu bagaimana kesesuaian program-program M-Paspor yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program M-Paspor ini adalah masyarakat. Dengan demikian indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat kepada kelompok sasaran.

3. Tepat Waktu

Yaitu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program M-Paspor, apakah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.

4. Tercapainya Tujuan

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari bentuknya program M-Paspor sudah tercapai atau belum. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

5. Perubahan nyata

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata (khususnya mengenai pelayanan pengurusan paspor) sebelum dan sesudah adanya program M-Paspor. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program M-Paspor tersebut memberikan suatu

efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Steers (1985:8) 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.

2.2 Pelaksanaan Program

2.2.1 Pengertian Pelaksanaan Program

Sebagai dasar pemikiran untuk mengungkap permasalahan yang akan dibahas dalam penyusunan penelitian ini, maka terlebih dahulu mendefinisikan pelaksanaan dan program, agar lebih jelas mengenai pengertian pelaksanaan program itu sendiri. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:308), pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya menjalankan atau melakukan suatu kegiatan. Sedangkan Joan L. Herman yang dikutip oleh Farida (2008:9) mengemukakan definisi program sebagai, “segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh”. Lebih lengkap lagi, Hasibuan (2006:72) juga mengungkapkan bahwa program adalah, suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan.

Selain itu, definisi program juga termuat dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, menyatakan bahwa : program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi masyarakat.

Dalam proses pelaksanaan suatu program sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil, ataupun gagal sama sekali apabila ditinjau dari wujud hasil yang dicapai atau *outcomes*. Karena dalam proses tersebut turut bermain dan terlihat berbagai unsur yang pengaruhnya bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran suatu program. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berbentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung kebijaksanaan, prosedur,

dan sumber daya dimaksudkan membawa suatu hasil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

1. Menurut Freed luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.
2. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
3. Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.
4. Menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.
5. Menurut Kotler (Laksana, 2018:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari pengertian pelayanan diatas, dapat dipahami bahwa pengertian dari pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

2.4. Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan

yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar “Pelayanan” menurut Pasalog (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi “Pelayanan Publik” menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain pelayanan publik yaitu :

1. Menurut Harbani Pasalong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
2. Menurut Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.
3. Menurut Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap layanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

4. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata “barang, jasa dan pelayanan administratif” dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud “barang” bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Berikut beberapa definisi menurut para ahli syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Fredrickson dalam Hukum & Diponegoro (2019:148), menjeaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili suara.
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga sebagai publik.
5. Publik sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sesuatu yang paling penting.

Berdasarkan Pendapat diatas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan kewenangan kepada pemerintah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB, dan SIM.

2. Pelayanan Barang

Pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tentu saja beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa bertugas melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi.

2.4.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi.

Sedangkan menurut (Lovelock dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk 2020:29), “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa diperlukan seseorang.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional kepada masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan suatu standar dalam memberikan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

2.5 Metode TAM

2.5.1 Pengertian Model TAM

Menurut Jogyanto, (2007:11) menyimpulkan bahwa model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis et al, berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived ease of use*) dan Persepsi Terhadap Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*).

2.5.2 Manfaat dan Tujuan Model TAM

Manfaat TAM adalah termasuk instrumen yang dapat diandalkan dengan sifat pengukuran yang sangat baik, keringkasan, dan kekuatan empiris (Pavlou,2003). TAM biasa digunakan untuk memahami hubungan antara manusia dengan penerimaan teknologi melalui *Perceived ease of use* dan *Perceived usefulness* merupakan konstruksi yang paling penting untuk memprediksi penerimaan sistem informasi (Cheong & Park,2005). TAM telah menjadi populer karena memenuhi karakteristik teoritis menjadi sederhana, didukung oleh data, dan berlaku untuk memprediksi

penerimaan dan penggunaan teknologi baru di berbagai bidang (Rauniar,Ralvski,Yang,&Johnson,2014).

2.5.3 Perceived Ease of Use

Davis (1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari usaha. Individu yang merasa percaya bahwa sistem mudah digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya, begitu sebaliknya apabila individu merasa percaya bahwa sistem tidak mudah digunakan maka individu tersebut tidak akan menggunakannya Jogiyanto, (2007:115). Berdasarkan definisi *perceived ease of use* diatas dapat diartikan bahwa kemudahan akan mengurangi usaha seseorang dalam mempelajari sistem.

Menurut Davis (1989), indicator yang digunakan untuk *perceived ease of use* dalam (Chawla & Joshi,2019) adalah sebagai berikut:

1. *Easy to learn* yaitu individu yang dapat mempelajari suatu teknologi dengan mudah merupakan tanda bahwa individu tersebut menganggap teknologi tersebut mudah digunakan, sebaliknya bila individu sulit untuk mempelajari suatu teknologi maka individu tersebut akan menganggap teknologi tersebut tidak mudah untuk digunakan.
2. *Easy to understand* yaitu individu yang merasa suatu teknologi mudah untuk dipahami maka individu menganggap teknologi tersebut mudah untuk digunakan, sebaliknya pula bila individu merasa suatu teknologi sulit untuk dipahami maka individu menganggap teknologi tersebut tidak mudah untuk digunakan.
3. *Effortless* yaitu individu yang merasa suatu teknologi dapat dilakukan secara ringkas, maka teknologi tersebut dianggap mudah untuk digunakan dan sebaliknya bila suatu teknologi tidak dapat dilakukan secara ringkas, maka teknologi tersebut tidak mudah untuk digunakan.
4. *Easy to use* yaitu individu yang merasa suatu teknologi mudah

untuk digunakan, maka individu akan merasa kepercayaannya meningkat akan teknologi tersebut, sebaliknya bila individu merasa suatu teknologi tidak mudah untuk digunakan, maka rasa percaya individu terhadap suatu teknologi akan menurun.

2.5.4 Perceived Usefulness

Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan suatu sistem apabila dirinya merasa percaya bahwa sistem tersebut berguna, dan sebaliknya tidak akan menggunakannya apabila dirinya merasa percaya bahwa sistem tersebut kurang berguna Jogiyanto, (2007:114). Umumnya, manusia akan cenderung menggunakan suatu aplikasi apabila aplikasi tersebut membantu dan memudahkan pekerjaannya. *Perceived usefulness* sendiri dapat diartikan melalui kata *useful* yang berarti mampu digunakan secara menguntungkan (Davis, 1989).

Menurut Davis (1989), indikator yang digunakan untuk *perceived usefulness* (dalam Chawla dan Joshi, 2019) adalah sebagai berikut:

1. *Work more quickly* yaitu individu yang dapat menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat dengan menggunakan suatu teknologi akan membuat individu tersebut merasa bahwa teknologi yang digunakannya berguna, dan sebaliknya apabila individu menggunakan suatu teknologi dan tidak dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, maka kepercayaan individu terhadap teknologi yang digunakannya akan menurun.
2. *Useful* yaitu individu yang menggunakan suatu teknologi merasa berguna untuk pekerjaannya merupakan tanda bahwa kepercayaan individu akan teknologi tersebut akan meningkat, dan sebaliknya apabila individu yang

menggunakan suatu teknologi merasa tidak memiliki kegunaan, maka kepercayaan akan teknologi tersebut akan menurun.

3. *Effectiveness* yaitu individu yang menggunakan suatu teknologi dan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efektif, maka individu tersebut akan percaya bahwa teknologi tersebut berguna, dan sebaliknya individu merasa dengan menggunakan suatu teknologi tidak dapat membantu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, maka individu tersebut tidak percaya akan teknologi tersebut.
4. *Easier* yaitu individu yang merasa pekerjaannya makin mudah dengan menggunakan suatu teknologi, maka individu tersebut akan merasa teknologi tersebut berguna, sebaliknya apabila individu merasa teknologi yang digunakan tidak mempermudah pekerjaannya, maka individu tersebut merasa teknologi tersebut tidak berguna.
5. *Performance* yaitu individu yang merasa performa kerjanya meningkat dengan menggunakan suatu teknologi, maka individu tersebut akan menganggap teknologi tersebut berguna, dan juga sebaliknya apabila individu merasa performa kerjanya tidak meningkat saat menggunakan suatu teknologi, maka individu tersebut tidak akan menganggap teknologi tersebut berguna bagi pekerjaannya.

2.5.5 Minat Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral intention to use digunakan sebagai tingkat niat individu untuk melakukan perilaku atau tindakan tertentu (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Seseorang akan melakukan sesuatu jika ingin atau mempunyai niat untuk melakukannya. Konstruk behavioral intention to use sebagai wakil untuk penerimaan konsumen adalah suatu konsep yang cocok karena behavioral intention to use merupakan prediktor yang tepat dari penggunaan

kemudian (Sheppard, Hartwick, & Warshaw, 1988) .

Menurut Venkatesh et. al. (2003) konstruk sebagai penentu langsung terhadap behavioral intention to use adalah sebagai berikut (dalam Chawla & Joshi, 2019):

1. *Performance expectancy* Tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mencapai keuntungan dalam performa pekerjaan.
2. *Effort expectancy* Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem.
3. *Social Influence* Tingkat dimana seseorang merasa bahwa dirinya harus menggunakan sistem baru.
4. *Facilitating conditions* Sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.

2.6 Paspor

2.6.1 Pengertian Paspor

Paspor merupakan dokumen perjalanan yang membuat identitas diri pemegangnya, antara lain nama pemegang, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, kewarganegaraan, nomor dan masa berlaku paspor”. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. “Paspor kebangsaan adalah dokumen yang dikeluarkan oleh negara asing kepada warga negaranya untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (PP 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian). Dalam keadaan tertentu, atas dasar mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh pemegang paspor.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini

menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat, atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang warga yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda izin untuk memasuki suatu negara. Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi : foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya.

Dengan perkembangan kemajuan teknologi, di beberapa negara 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 biometriknya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik 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 berisi 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 Republik Indonesia 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 berlalu 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.

2.6.2 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 dinegara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Namun di Indonesia memiliki 3 (tiga) paspor yang berbeda fungsi tergantung pada jenisnya, seperti pada jenis-jenis paspor dibawah ini :

1. Paspor Biasa

Paspor biasa ini merupakan paspor Negara Indonesia yang diberikan kepada warga Negara Indonesia. Warna paspor ini sendiri berwarna hijau. Paspor ini hanya berfungsi sebagai surat perjalanan resmi Negara Indonesia untuk liburan ke luar negeri, baik saat perjalanan berangkat maupun pulang kembali ke tanah air.

2. Paspor Kedinasan

Jenis Paspor ini sendiri dikeluarkan oleh Negara Indonesia hanya untuk pegawai pemerintahan yang melakukan tugas negara ke luar negeri dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Warna dari paspor dinas ini juga berbeda dengan paspor biasa pada umumnya, paspor dinas ini berwarna biru.

3. Paspor Diplomatik

Paspor ini digunakan oleh pegawai pemerintahan seperti PNS, Anggota TNI/Polri, atau Anggota DPR, DPD, dan sebagainya. Paspor ini digunakan dalam rangka perjalanan dinas keluar negeri yang bersifat diplomatik. Paspor Diplomatik ini sendiri berwarna hitam.

2.7 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti sudah melakukan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal-jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Hasil dan Pembahasan
1.	Cahyo Tri Wibowo (2014)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Tangerang	Dari hasil penelitian diperoleh efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Tangerang adalah 71,14% dari yang diharapkan atau dapat dikatakan baik karena mencapai angka diatas 70%. Saran dari peneliti adalah melakukan pengukuran kinerja pelayanan dan memberlakukan sistem target kerja, meningkatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pelayanan, meningkatkan sosialisasi prosedur pembuatan paspor, menambah dan memelihara sarana dan prasarana, pengadaan diklat kepada sumber daya manusia, dan memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
2.	Muhammad Rizky Rizaldy Ayomi (2018)	Efektivitas Penerapan E-Service Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang	Penelitian dengan judul Efektivitas Penerapan E-Service dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang) ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y). Jenis Penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan jenis pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan

			<p>pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dan analisis statistik inferensial. Dengan menggunakan program SPSS for windows. Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kualitas Pelayanan (X) hasilnya menunjukkan bahwa variabel Tangible (X1), Reliability (X2, Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Efektifitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hal tersebut Kantor Imigrasi dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga efektivitas pelayanan yang di laksanakan pada pemohon paspor dapat dijaga ataupun di tingkatkan, mengingat kedepannya kualitas pelayanan dapat meningkatkan efektifias pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.</p>
3.	Syaifana (2022)	Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	<p>Penelitian ini menggunakan konsep e-govqual yang dikemukakan oleh Papadomichelaki (2012) yaitu mengukur kualitas pelayanan aplikasi dengan tolak ukur 4 dimensi yaitu Efektivitas (Efficiency), Kepercayaan (Trust), Keunggulan (Reliability), dan Dukungan Warga Negara (Citizen Support). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji validitas menggunakan rumus pearson product moment dan uji reliabilitas dengan rumus Cronbach Alpha. Analisis data yang digunakan dalam penelitian</p>

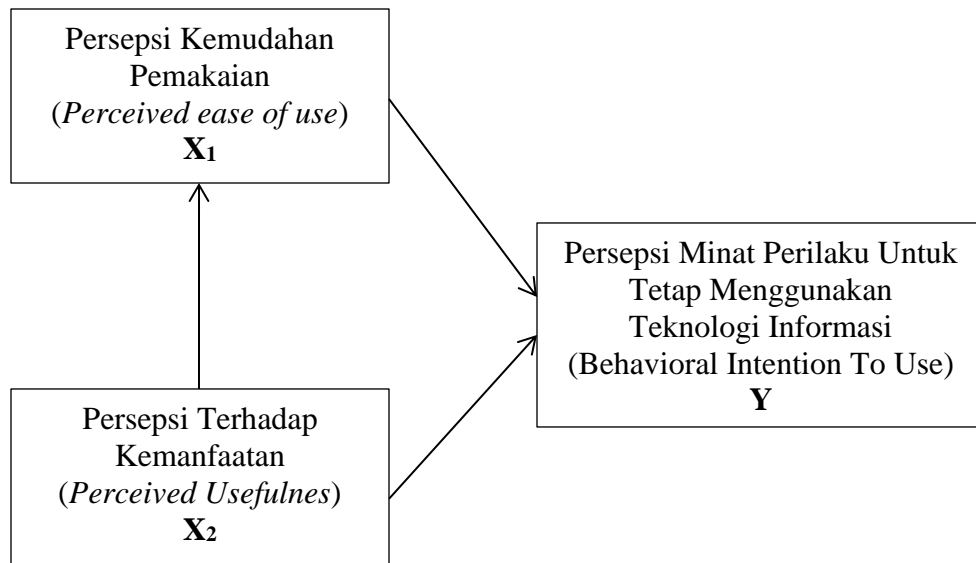
			<p>yakni analisis GAP dan Importance Performance Analisis (IPA). Responden didapatkan sejumlah 97 orang dengan teknik sampling insidental. Dalam penelitian ini hasil perhitungan gap semua dimensi menunjukkan hasil negatif dengan makna kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor masih tidak baik. Berdasarkan Importance Performance Analisis terdapat atribut yang masuk dalam prioritas utama perbaikan yang harus diperhatikan kembali oleh pembuat kebijakan. Dalam penelitian ini atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan. M-Paspor adalah M-Paspor memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami, adanya petunjuk pengisian formulir yang jelas, keamanan username dan password, layanan melalui M-Paspor tepat waktu, M-Paspor dapat dioperasikan dengan cepat (R5), M-Paspor dapat dioperasikan di berbagai media elektronik.</p>
4.	Erini Putria (2021)	Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran secara jelas tentang permasalahan yang diteliti yaitu menggunakan teori Zeithaml tentang pelayanan publik dengan 5 lima indikator pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa</p>

			<p>Efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Terkait dengan pelayanan yang disediakan berbasis dengan aplikasi digital tanpa harus mengantri di kantor camat serta proses kerja hanya dalam waktu 10 Hari. Adapun faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai sarana dan prasarana yang kurang memadai.</p>
5.	Syahid Akbar (2022)	<p>Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Aplikasi “KUCATA’KI” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar</p>	<p>metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sumber data berasal dari 6 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian yaitu Pencapaian Tujuan pada program aplikasi kucata’ki sudah efektif dalam penerapannya dalam hal ini dilihat dari penerbitan akta kelahiran yang meningkat signifikan selama tahun 2020-2021 setelah adanya program ini dan juga</p>

			<p>penerbitan akta kelahiran yang relatif cepat hanya 3 hari serta sasaran terkait dengan kemudahan pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan target sarannya, Integrasi pada program kucata'ki sudah efektif dimana dapat dilihat dengan banyaknya fasilitas kesehatan yang bekerja sama yaitu sebanyak 10 puskesmas dan 16 rumah sakit bersalin yang tersebar diseluruh kota Makassar. Membuat masyarakat merasakan kemudahan dalam membuat akta kelahiran yang bisa diurus di tempat fasilitas kesehatan tempat mereka melahirkan, Adaptasi pada program aplikasi kucata'ki sudah efektif karena dalam hal ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p>
6.	<p>-Ayu Yuni Widowati -Cahyani Budihartanti (2019)</p>	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dalam kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui teknik path analysis. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Persepsi Kemudahan Pemakaian dan Persepsi Kemanfaatan) dengan variabel Y (Persepsi Minat Perilaku) berpengaruh positif signifikan dalam penerapan sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka di Jakarta. Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi, baik</p>

			secara manual maupun menggunakan SPSS adalah 106,3. Nilai korelasi sebesar ini adalah kuat positif. Hubungan bersifat kuat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y.
7.	Kersna Minan (2021)	Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan Aplikasi E-Commerce	Penggunaan e-commerce sekarang ini sudah menjadi sebuah trend fenomena yang sangat tinggi. Saat ini e-commerce dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam era digital, e-commerce digunakan sebagai tempat pembelian produk bahkan juga jasa. Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model yang digunakan untuk memberikan penawaran terhadap penerimaan penggunaan e-commerce serta perilaku bagi para penggunanya. Pada penelitian ini akan dilakukan sebuah penelitian untuk mengukur seberapa jauh aplikasi e-commerce diterima oleh masyarakat. Dan didapatkan hasil bahwa seluruh hipotesa diterima yang berarti menunjukkan bahwa aplikasi e-commerce sudah diterima oleh masyarakat. Hal tersebut didukung dengan pengaruh variabel secara stimulant sebesar 79,2%

2.8 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir