

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan Publik yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi dan teknologi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

Pemerintah adalah pemegang kekuasaan dari suatu negara yang merupakan keseluruhan dari jabatan – jabatan, tugas dan wewenang terhadap semua urusan yang berada dalam lingkup hukum publik, bertujuan untuk menjaga ketertiban maupun keamanan, menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya dan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pemerintah membutuhkan seluruh informasi yang ada dan kemudian digunakan untuk melaksanakan fungsi-fungsinya seperti perencanaan, pembuat kebijakan, administrasi negara dan sebagainya. Informasi yang terkait dengan pelaksanaan fungsi dan wewenang pemerintah diproses oleh suatu sistem informasi yang merupakan kumpulan dari sistem-sistem yang digunakan untuk, mengumpulkan informasi, mengklarifikasi informasi, mengolah informasi, menginterpretasikan informasi, mengambil informasi dari tempat penyimpanan, transmisi (penyampaian), penggunaan informasi.

Sistem informasi yang telah disebutkan sebelumnya, dipergunakan dalam praktek lembaga pemerintahan dalam semua bidang tugas dan fungsi pemerintah yang didalamnya terdiri dari beberapa segi, seperti pemerintahan, tata usaha negara, pengurusan rumah tangga negara dan pembangunan. Sistem informasi dalam praktek pemerintahan merupakan sistem informasi manajemen dimana didalamnya terdapat proses pengolahan suatu informasi yang diperuntukkan untuk keperluan pengambilan keputusan dari suatu lembaga pemerintahan karena peran pemerintah berkaitan dengan kepentingan publik maka segala sistem informasi yang dipergunakan harus memenuhi syarat efisien, efektif dan ekonomis. Konsep yang demikianlah maka mulai diterapkan penggunaan teknologi dalam sistem informasi pemerintahan.

Masyarakat perkotaan harus bisa menggunakan teknologi agar tidak tertinggal dan dapat beradaptasi dengan globalisasi untuk mengikuti perkembangan zaman. Surabaya sebagai sebuah kota metropolis yang menjadi aktivitas kehidupan masyarakat yang modern dan berwawasan teknologi informasi, maka tata kelola pemerintahan di kota Surabaya harus menerapkan dan mengimplementasikan *E-Government* sebagai pemerintahan yang berkualitas yang berbasis teknologi dan informasi.

E-Government saat ini menjadi kebutuhan yang sangat populer dalam sistem manajemen pemerintahan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai Negara dibelahan dunia berlomba mengimplementasikan *E-Government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografis masing-masing, yang diharapkan meningkatkan kualitas kinerja pemerintah terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Asman Abrur, Indonesia khususnya di daerah-daerah yang telah mengimplementasikan *E-Government* dengan strategi yang telah direncanakan di daerah tersebut. Seperti Kabupaten Probolinggo, Kota Cirebon dan khususnya Kota Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya menerbitkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 53 tahun 2014, tentang tata cara pelaksanaan penerbitan Surat Keterangan Miskin berbasis aplikasi *E-Pemutakhiran* untuk pelayanan bidang kesehatan lebih efektif dan efisien. Peraturan Walikota ini dibentuk untuk memenuhi asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik. Antara lain asas keterbukaan sebagaimana maksud di dalamnya terdapat pasal 5 Undang-Undang

Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan. Proses pembentukan Peraturan Walikota mulai dari perencanaan, persiapan, penyusunan dan pembahasan bersifat transparan dan terbuka.

E-Pemutakhiran termasuk implementasi dari *E-Government* yang di terapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya saat ini. Sebuah pelayanan berbasis aplikasi website yang digunakan untuk mempermudah dalam pengurusan SKM. Adanya aplikasi ini diharap Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, dapat mempermudah sistem manajemen setiap kelurahan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Miskin (SKM) secara efisien yang dimana terbagi dalam 5 indikator; hemat biaya, sesuai dalam standar SOP pelayanan, tepat waktu dalam pelayanan, kebutuhan yang sesuai dalam hal pelayanan kepada masyarakat, kepuasan masyarakat, serta pelayanan yang berkualitas secara *Responsibility* (pertanggung jawaban), *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Transparent* (transparan)

Surat Keterangan Miskin (SKM), merupakan surat yang dikeluarkan, ditandatangani dan distempel oleh instansi kelurahan atau kepala desa yang menyatakan bahwa nama yang tercantum dalam surat tersebut adalah keluarga tidak mampu. Surat Keterangan Miskin sangat bermanfaat untuk berbagai keperluan pengajuan beasiswa pendidikan sekolah anak, bantuan operasional sekolah, meringankan biaya berobat rumah sakit dan bantuan lainnya dari pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan aplikasi *E-Pemutakhiran* dalam pembuatan SKM ?
2. Bagaimana pengaruh efisiensi pelayanan aplikasi *E-Pemutakhiran* dalam pembuatan SKM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan aplikasi *E-Pemutakhiran* dalam pembuatan SKM.
2. Agar mengetahui pengaruh aplikasi *E-Pemutakhiran* terhadap efisiensi dalam pembuatan SKM.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan informasi bagi Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai pelayanan berbasis aplikasi *E-Pemutakhiran* dalam pengurusan SKM secara efektif, efisien dan transparan.
2. Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang lebih dalam lagi mengenai solusi kepada Pemerintah Kota Surabaya dalam melayani masyarakat menggunakan teknologi dan informasi agar dapat bersaing secara internasional menghadapi globalisasi.