

**PENGARUH EFISIENSI DAN KUALITAS PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN MISKIN TERHADAP PELAYANAN BERBASIS
APLIKASI E-PEMUTAKHIRAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

EGA PRAMANDA PUTRA SANTOSO

NBI : 1111408618

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2018**

**PENGARUH EFISIENSI DAN KUALITAS PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN MISKIN TERHADAP PELAYANAN BERBASIS
APLIKASI E-PEMUTAKHIRAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

EGA PRAMANDA PUTRA SANTOSO

NBI : 1111408618

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ega Pramanda Putra Santoso

NPM : 1111408618

**Judul : PENGARUH KUALITAS DAN EFISIENSI PENGURUSAN
SURAT KETERANGAN MISKIN TERHADAP PELAYANAN
BERBASIS APLIKASI E-PEMUTAKHIRAN DI KOTA
SURABAYA**


Mengetahui

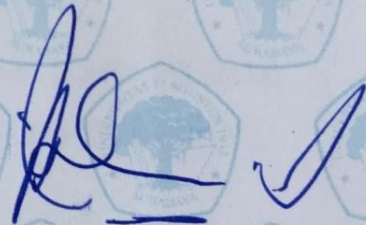
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 2 Agustus 2018

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom


TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memnuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji:


1. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom

Ketua



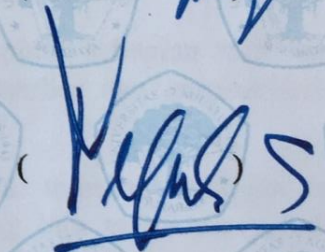
2. Dr. H. Achmad Sjafi'i, S.H., M.Si

Anggota



3. Drs. Teguh Santoso, M.Si

Anggota



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ega Pramanda Putra Santoso
NPM : 1111408618
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Dan Efisiensi Pengurusan Surat Keterangan Miskin Terhadap Pelayanan Berbasis Aplikasi E-Pemutakhiran Di Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan

(Ega Pramanda Putra Santoso)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : EGA PRAMANDA PUTRA SANTOSO
Nomor Mahasiswa : 1111408618

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENGARUH EFISIENSI DAN KUALITAS PENGURUSAN SURAT KETERANGAN MISKIN TERHADAP PELAYANAN BERBASIS APLIKASI E-PEMUTAKHIRAN DI KOTA SURABAYA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 02 Oktober 2018

Yang menyatakan



(EGA PRAMANDA P.S)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam era globalisasi saat ini, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam hal pelayanan. Transparansi dan keterbukaan informasi terkait pelayanan publik pada pemerintah harus diterapkan di era globalisasi saat ini. Pemerintah dituntut untuk merubah sistem birokrasi pada pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. E-Pemutakhiran termasuk implementasi *E-Government* yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk melayani masyarakat terkait pengurusan Surat Keterangan Miskin (SKM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas dan efisiensi pengurusan Surat Keterangan Miskin (SKM) terhadap aplikasi E-Pemutakhiran. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik *Probability Sampling* atau teknik pengumpulan data secara acak (*random*). Sampel populasi yang diambil oleh peneliti adalah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Miskin (SKM) di beberapa kelurahan di 5 wilayah Kota Surabaya. Data akan dianalisa dengan metode analisis deskriptif dan analisis statistik. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa aplikasi E-Pemutakhiran berpengaruh baik pada kualitas dan efisiensi pelayanan pengurusan Surat Keterangan Miskin (SKM), begitu pula dengan petugas pelayanan pengurusan Surat Keterangan Miskin yang menggunakan aplikasi E-Pemutakhiran memiliki kualitas dan efisiensi yang baik pula dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan miskin kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, E-Pemutakhiran, Efisiensi pelayanan, Kualitas Pelayanan, *E-Government*

ABSTRACT

Technological developments in the current era of globalization, the government is required to innovate in terms of service. Transparency and disclosure of information regarding public services to the government must be implemented in the current era of globalization. Governments are required to change the bureaucratic system on public services by utilizing information technology. E-Pemutakhiran includes the implementation of E-Government implemented by the Surabaya City Government to serve the community regarding the management of the Poor Certificate (SKM). The purpose of this study was to find out how the quality and efficiency of managing the Poor Certificate (SKM) to the E-Pemutakhiran application. This research uses Quantitative method. Data reporting technique using Probability Sampling technique or data information technique randomly (random). The sample chosen by the researcher is a Poor Certificate (SKM) in several district in 5 areas of Surabaya cities. Data will be analyzed using descriptive analysis and statistical analysis methods. Based on data analysis, it can be concluded that the E-Pemutakhiran application has an effect on both the quality and efficiency of the service of Poor Certificate (SKM), as well as the Poor Certificate service officer using E-Pemutakhiran application has good quality and efficiency in providing services for the handling of poor certificates to the public.

Keywords: Public Service, E-Pemutakhiran, Service Efficiency, Service Quality, E-Government

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan proposal penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS DAN EFISIENSI PENGURUSAN SURAT KETERANGAN MISKIN TERHADAP PELAYANAN BERBASIS APLIKASI E-PEMUTAKHIRAN DI KOTA SURABAYA”.

Penyusunan laporan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik prodi administrasi negara. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan Restu Rasullullah Muhammad, SAW yang telah mempermudah jalan saya menuju kesuksesan.
2. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom, sebagai Dosen Pembimbing 1
3. Dr. H. Zakariya, MS., MM, sebagai Dosen Pembimbing II
4. Ibunda dan keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa
5. Sahabat tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa
6. Teman – teman satu angkatan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, canda dan tawa
7. Rekan - rekan kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang telah membantu dalam menyediakan data penelitian.
8. Sobat BCG yang menyediakan warkop untuk mengerjakan skripsi dan berbagi kebahagiaan.
9. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan proposal penelitian ini.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga proposal skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu administrasi negara.

Surabaya, 1 Agustus 2018

Ega Pramanda P.S

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1 Jenis Penelitian.....	9
3.2 Lokasi dan Situs Penelitian.....	9
3.3 Sumber Data.....	9
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	10

	3.5 Instrumen Penelitian.....	10
	3.6 Teknik Analisis Data.....	11
BAB IV	PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	13
	4.1 Penyajian Data.....	13
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	14
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	15
	4.2 Analisis Data.....	16
	4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian.....	16
	4.2.2 Analisis Deskriptif.....	18
	4.2.3 Analisis Statistik.....	24
	4.3 Pembahasan.....	26
BAB V	PENUTUP	37
	5.1 Kesimpulan.....	37
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	37
	5.3 Saran.....	38
	DAFTAR PUSTAKA	41
	LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.5: Tabel Instrumen Pebelitian.....	10
Tabel 3.6: <i>Range Mean</i>	11
Tabel 4.1: Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	13
Tabel 4.2: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	17
Tabel 4.3: Hasil Analisis Deskriptif Efisiensi Pelayanan.....	19
Tabel 4.4: Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	21
Tabel 4.5: Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan Publik.....	23
Tabel 4.6: Hasil Regresi Linear Berganda Dengan <i>Dummy</i>	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6	: Model Penelitian.....	12
Gambar 4.1.1	: Grafik Usia Responden.....	14
Gambar 4.1.2	: Grafik Pendidikan Responden.....	15
Gambar 4.1.3	: Peta Wilayah Kota Surabaya.....	16
Gambar 4.3.1	: Alur Pengurusan Surat Keterangan Miskin.....	30
Gambar 4.3.2	: Login E-Pemutakhiran Data.....	31
Gambar 4.3.3	: Akses Data E-Pemutakhiran.....	32
Gambar 4.3.4	: Menambahkan Data SKM.....	33
Gambar 4.3.5	: <i>Pop Up</i> Pemberitahuan.....	34
Gambar 4.3.6	: Tampilan Surat Keterangan Miskin.....	35
Gambar 4.3.7	: Mencetak Dan Menghapus Data SKM.....	36
Gambar 4.3.8	: Cetak Data Surat Keterangan Miskin.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan (Kuisisioner)

Lampiran 2: Data Mentah Hasil Kuisisioner

Lampiran 3: Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 4: Regresi Linear Berganda

Lampiran 5: Tampilan Pada Aplikasi E-Pemutakhiran

Lampiran 6: Tabel Data Uji F

Lampiran 8: Salinan Surat Ijin Penelitian

Lampiran 9: Salinan Kartu Bimbingan Skripsi