

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada mengenai kekurangan dan kelebihan yang ada sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu digunakan dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori-teori yang ada kaitannya dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

Sebelum peneliti membahas lebih lanjut tentang “Pengaruh Kualitas dan Efisiensi Pengurusan Surat Keterangan Miskin Terhadap Pelayanan Berbasis Aplikasi E-Pemutakhiran di Kota Surabaya”, maka sebelumnya mencoba menelaah jurnal yang secara substansial maupun metode-metode, mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini, untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan perbandingan dalam penelitian. Berikut beberapa judul jurnal yang memiliki tema korelasi dengan judul penelitian ini:

Keunggulan dari hasil penelitian dari peneliti saat ini dengan penelitian terdahulu yakni memiliki perbedaan pada jenis obyek penelitian yang belum ada sebelumnya menggunakan obyek penelitian ini dengan tema *E-Government*. Aplikasi *E-Pemutakhiran* adalah aplikasi pembuatan Surat Keterangan Miskin (SKM) secara online. Sistem pelayanan ini termasuk satu-satunya di Indonesia. Aplikasi ini dibuat dan digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada pertengahan 2017 yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan Surat Keterangan Miskin (SKM) yang berdasarkan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 7 ayat 3 tertulis, “Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah”.

## 2.2 Landasan Teori

Teori Administrasi Publik menurut Henry Fayol (1841-1925), Administrasi Publik bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengatasi masalah-masalah yang ada pada masyarakat itu sendiri. Administrasi Publik yang dulunya dikenal dengan Administrasi Negara merupakan suatu bentuk kerja sama yang diadakan serta dikerjakan oleh dua kelompok atau orang demi mencapai tujuan bersama.

Tujuan dari Administrasi Publik itu sendiri ialah pelayanan publik yang merupakan suatu serangkaian kegiatan yang dapat dibagi kedalam kegiatan teknis, komersial, finansial, keamanan, personalia, akuntansi, dan manajerial.

Pelayanan publik menurut (Sinambela, L.P, dkk, 2010 : 128) adalah sebagai 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.

Kualitas pelayanan publik, konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat.

(Sinambela, L.P, dkk, 2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut (Dwiyanto, dkk, 2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan, secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa, demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistim layanan birokrasi. Birokrasi pelayanan publik yang korupsi akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

## 2.3 Kerangka Pikir Penelitian

### Model Kerangka Pikir Penelitian

