

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

Ega Pramanda Putra Santoso (1111408618)

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

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

PENDAHULUAN

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.

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.

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 *Transparant* (transparan)

Tujuan Peneliti

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

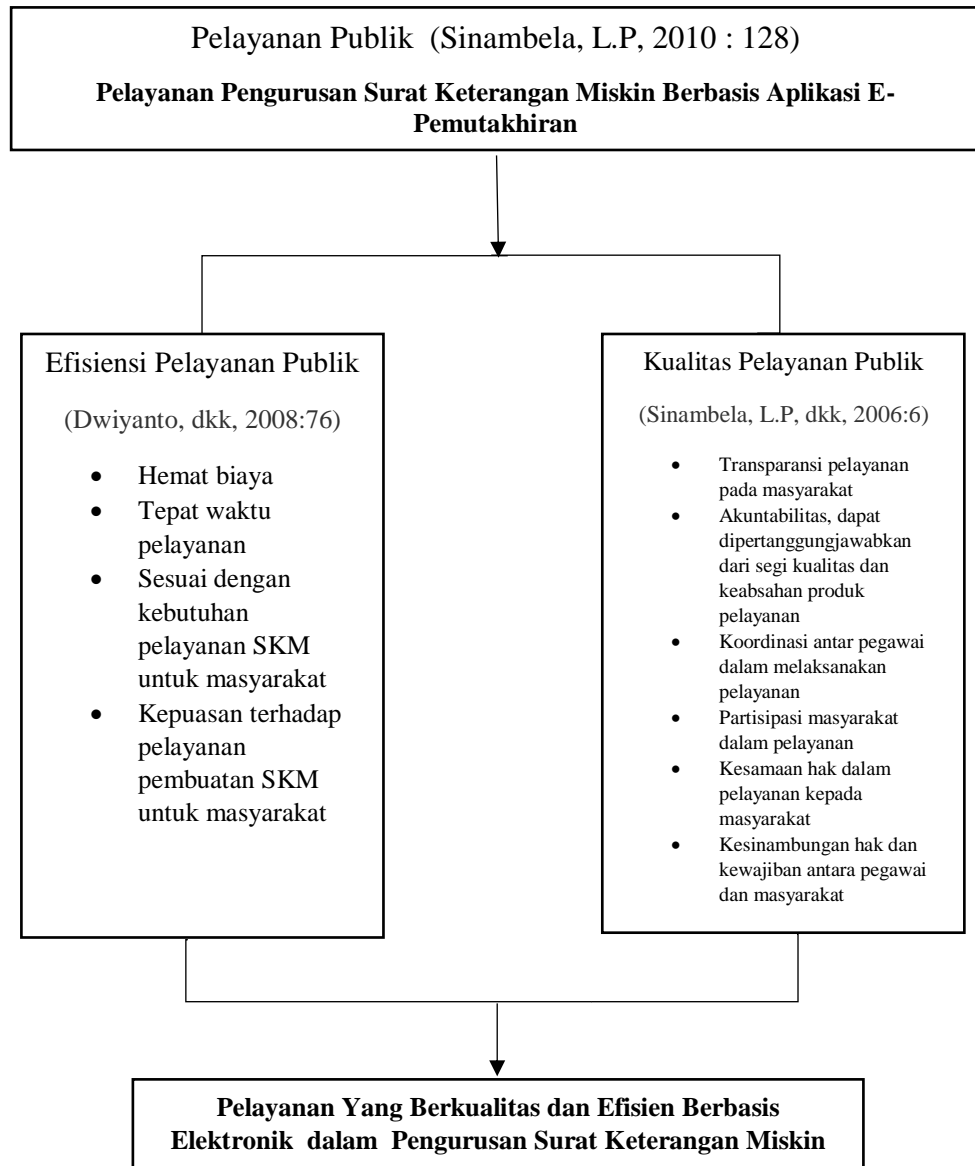
1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan aplikasi *E-Pemutakhiran* dalam pembuatan SKM.
2. Agar mengetahui pengaruh aplikasi *E-Pemutakhiran* terhadap efisiensi dalam pembuatan SKM.

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.

Kerangka Pikir Penelitian

Model Kerangka Pikir Penelitian



Keterangan :

Y : Variabel Pelayanan Publik

X1 : Variabel Efisiensi Pelayanan Publik

X2 : Variabel Kualitas Pelayanan Publik

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Penelitian ini untuk mencari pengaruh mengenai keadaan yang secara terperinci dan memusatkan mengenai pelayanan pembuatan SKM berbasis aplikasi dalam E-Pemutakhiran. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pada aplikasi *E-Pemutakhiran* SKM online. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random atau dengan menggunakan Teknik *Probability Sampling*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono : 2008).

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya serta beberapa kelurahan di kota Surabaya. Peneliti mengambil penelitian di beberapa tempat tersebut karena, sistem pelayanan pada aplikasi E-Pemutakhiran untuk pengurusan SKM ada pada dinas terkait.

Sumber Data

Sumber data yang diperoleh untuk penelitian ini bersumber dari informasi Kepala Seksi Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya terkait dengan sistem pelayanan aplikasi E-Pemutakhiran serta beberapa masyarakat yang menikmati pelayanan pembuatan SKM yang ada di beberapa kelurahan di kota Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data secara primer. Metode pengambilan data yang digunakan ialah metode survey berupa wawancara dan penyebaran kuesioner. Responden akan diberikan kuesioner berupa pertanyaan maupun pernyataan yang diisi oleh responden kemudian dikembalikan kepada peneliti yang nantinya data kuesioner tersebut akan diolah serta dianalisis oleh peneliti. Tujuan penyebaran kuesioner tersebut adalah untuk memperoleh informasi mengenai variabel Kualitas Pelayanan Publik dan Efisiensi Pelayanan Publik.

Instrumen Penelitian

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji apakah skala pengukuran variabel tersebut valid dan konsisten. Terdapat uji validitas yang biasa digunakan yakni *Person Correlation* yang membandingkan item dalam kuesioner ke total skor variabel. Uji *person correlation* akan dikatakan valid bila

korelasinya Sig. ($p\ value < 0,05$) atau menunjukkan adanya korelasi antara item dalam kuesioner tersebut dengan total skor variabel.

Uji Reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut (Supranto, 1999) alat ukur dikatakan reliabel (handal) jika dipergunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relatif sama, akan menghasilkan data yang sama atau sedikit variasi. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α) Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

Tabel 3.5

Interval	Kriteria
<0,200	Sangat Rendah
0,2 – 0,399	Rendah
0,4 – 0,599	Cukup
0,6 – 0,799	Tinggi
0,8 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Arikunto (2002)

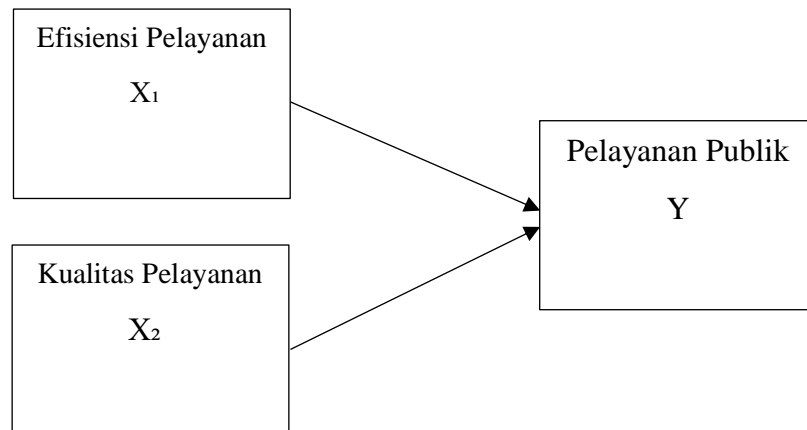
Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif ini menjelaskan jawaban responden pada variabel yang terkait dalam penelitian ini yakni pelayanan aplikasi E-Pemutakhiran terhadap pengurusan Surat Keterangan Miskin (SKM). Variabel tersebut menggunakan skala likert yang digunakan untuk menyimpulkan jawaban responden. Terdapat pengukuran *range mean* untuk menyimpulkan jawaban responden terhadap skala likert yang disajikan dalam tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6
RANGE MEAN

Skor (<i>Mean</i>)	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang Puas
3,41 – 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel yakni dengan uji regresi linear berganda dengan *dummy*. Regresi linier berganda dengan *dummy* ini menguji pengaruh pelayanan aplikasi E-Pemutakhiran (variabel bebas) terhadap pengurusan Surat Keterangan Miskin (variabel terikat). Dalam hal ini sesuai dengan judul penelitian yang penulis kemukakan maka model penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.6 sebagai berikut:



Gambar 3.6 Model Penelitian

Berikut persamaan regresinya:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

- Y = Pelayanan Berbasis Elektronik Pada SKM
- α = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2 = 0$)
- β_{1-2} = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
- X_1 = Aplikasi E-Pemutakhiran (efisiensi pelayanan)
- X_2 = Aplikasi E-Pemutakhiran (kualitas pelayanan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas data responden pada sampel peneliti. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 25 responden yang telah sesuai dengan kriteria sampel penelitian. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian menggunakan *software* SPSS telah disajikan dalam tabel 4.2.1 berikut.

No.	Variabel	Indikator Variabel	Poin pertanyaan	Validitas	Reliabilitas
				<i>Sig. 2-tailed</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
1.	Efisiensi (X ₁)	Hemat Biaya	X _{1.3}	0,002	0,647 (Reliabel)
		Tepat Waktu Pelayanan	X _{1.4}	0,007	
		Sesuai dengan kebutuhan pelayanan SKM untuk masyarakat	X _{1.5}	0,001	
		Kepuasan terhadap pelayanan pembuatan SKM untuk masyarakat	X _{1.6}	0,000	
			X _{1.8}	0,000	
2.	Kualitas (X ₂)	Transparansi pelayanan pada masyarakat	X _{2.10}	0,001	0,856 (Reliabel)
		Kesinambungan hak dan kewajiban antara pegawai dan masyarakat	X _{2.11}	0,000	
		Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan	X _{2.13}	0,000	
		Kesamaan hak dalam pelayanan kepada masyarakat	X _{2.14}	0,000	
		Koordinasi antar pegawai dalam melaksanakan pelayanan	X _{2.15}	0,000	
		Partisipasi masyarakat dalam pelayanan	X _{2.16}	0,003	
3.	Pelayanan Publik (Y)	Pelayanan Pengurusan SKM berbasis aplikasi E-Pemutakhiran	Y.17	0,000	0,839 (Reliabel)
			Y.18	0,000	
			Y.20	0,000	

Berdasarkan tabel di atas, dijelaskan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah dikatakan valid, sebab memiliki nilai *p value* $0,000 < 0,05$. Selain itu, indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Efisiensi (X_1) dikatakan *reliable*, sebab memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ yakni $0,647$. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas (X_2) juga dikatakan *reliable*, sebab memiliki nilai *Cronbach's Alpha*, $> 0,6$ yakni $0,856$. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan Publik (Y) juga dikatakan *reliable*, sebab memiliki nilai *Cronbach's Alpha*, $> 0,6$ yakni $0,839$. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas tersebut menyimpulkan bahwa variabel Efisiensi (X_1), Kualitas (X_2) dan Pelayanan Publik Y telah dikatakan valid dan *reliable*.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini menjelaskan jawaban responden pada variabel yang terkait dalam penelitian ini yakni Efisiensi (X_1), Kualitas (X_2), dan Pelayanan Publik (Y). Skor yang diberikan dalam pernyataan responden untuk skala likert adalah skor 1 untuk jawaban responden “sangat tidak puas”, skor 2 untuk jawaban responden “tidak puas”, skor 3 untuk jawaban responden “kurang puas”, skor 4 untuk jawaban responden “puas”, dan skor 5 untuk jawaban responden “sangat puas”. Berikut adalah pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF EFISIENSI PELAYANAN

Pernyataan	Indikator	Persentase Jawaban Responden (%)					Mean
		Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Kurang puas (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	
Pembuatan SKM/SKTM dapat ditunggu di tempat	X _{1.3}	0	0	0	13	12	4,48
Petugas kelurahan memproses cepat pengurusan SKM/SKTM	X _{1.4}	0	2	11	11	1	3,44
Apakah SKM/SKTM dapat digunakan sesuai fungsinya?	X _{1.5}	0	0	2	15	8	4,24
Apakah SKM/SKTM dapat menanggung keseluruhan jaminan biaya kesehatan/biaya pendidikan?	X _{1.6}	0	4	16	2	3	3,16
Apakah anda puas dengan masa berlaku SKM/SKTM?	X _{1.8}	0	0	2	19	4	4,08
Rata-Rata							3,88

Berdasarkan tabel 4.2.2 tersebut, dijelaskan bahwa variabel Efisiensi Pelayanan (X_1) diwakili oleh $X_{1.3}$, $X_{1.4}$, $X_{1.5}$, $X_{1.6}$, dan $X_{1.8}$. Pernyataan $X_{1.3}$ memiliki *mean* 4,48 dimana $X_{1.3}$ mengukur apakah pembuatan SKM/SKTM dapat ditunggu di tempat. Responden yang menjawab sangat puas sebanyak 89%. Pernyataan $X_{1.4}$ memiliki *mean* 3,44 dimana $X_{1.4}$ mengukur apakah petugas kelurahan memproses cepat pengurusan SKM/SKTM. Responden yang menjawab puas sebanyak 68%. Pernyataan $X_{1.5}$ memiliki *mean* 4,24 dimana $X_{1.5}$ mengukur apakah SKM/SKTM dapat digunakan sesuai fungsinya. Responden yang menjawab sangat puas sebanyak 84%. Pernyataan $X_{1.6}$ memiliki *mean* 3,16 dimana $X_{1.6}$ mengukur apakah SKM/SKTM dapat menanggung keseluruhan jaminan biaya kesehatan/biaya pendidikan. Responden yang menjawab kurang puas sebanyak

63%. Indikator yang terakhir yakni X_{1.8} memiliki *mean* 4,08 dimana X_{1.8} mengukur apakah responden puas dengan masa berlaku SKM/SKTM. Responden yang menjawab puas sebanyak 81%.

Rata-rata *mean* dari variabel Efisiensi Pelayanan adalah 3,88 yang menjelaskan bahwa *range mean* berada pada kategori puas. Berdasarkan hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa pelayanan pengurusan SKM berbasis aplikasi *E-Pemutakhiran* memiliki efisiensi yang baik

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS PELAYANAN

Pernyataan	Indikator	Persentase Jawaban Responden (%)					Mean
		Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Kurang puas (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	
Petugas menggunakan teknologi komputer dalam mempermudah pelayanan pengurusan SKM/SKTM	X _{2.10}	1	0	10	14	0	3,48
Petugas jelas dalam memberikan informasi pelayanan SKM/SKTM	X _{2.11}	1	1	5	18	0	3,6
Apakah data pemohon sesuai saat petugas mencetak SKM/SKTM	X _{2.13}	0	0	2	9	14	4,48
Tanggung jawab petugas saat pemohon melakukan pelayanan pengurusan SKM/SKTM	X _{2.14}	1	0	3	21	0	3,76
Kerjasama antar petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan SKM/SKTM	X _{2.15}	1	1	6	17	0	3,56
Adanya sarana penyampaian kritik dan saran pada kelurahan	X _{2.16}	3	13	9	0	0	2,24
Rata-Rata							3,52

Berdasarkan tabel di atas, dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan diwakili oleh X_{2.10}, X_{2.11}, X_{2.13}, X_{2.14}, X_{2.15}, dan X_{2.16}. Pernyataan X_{2.10} *mean* 3,48 yang mana mengukur apakah petugas menggunakan teknologi komputer dalam mempermudah pelayanan pengurusan SKM/SKTM. Responden yang menjawab puas sebanyak 69%. Pernyataan X_{2.11} *mean* 3,6 yang mana mengukur apakah petugas jelas dalam memberikan informasi pelayanan SKM/SKTM. Responden yang menjawab puas sebanyak 72%. Pernyataan X_{2.13} *mean* 4,48 yang mana mengukur apakah data pemohon sesuai saat petugas mencetak SKM/SKTM. Responden yang menjawab sangat puas sebanyak 89%. Pernyataan X_{2.14} *mean* 3,76 yang mana mengukur tanggung jawab petugas saat pemohon melakukan pelayanan pengurusan SKM/SKTM. Responden yang menjawab puas sebanyak 75%. Pernyataan X_{2.15} *mean* 3,56 yang mana mengukur kerjasama antar petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan SKM/SKTM. Responden yang menjawab puas sebanyak 71%. Pernyataan X_{2.16} *mean* 2,24 yang mana mengukur adanya penyampaian kritik dan saran pada kelurahan. Responden yang menjawab tidak puas sebanyak 44,8%.

Rata-rata *mean* dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,52 yang menjelaskan bahwa *range mean* berada pada kategori puas. Berdasarkan hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa pelayanan pengurusan SKM berbasis aplikasi *E-Pemutakhiran* memiliki kualitas yang baik.

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF PELAYANAN PUBLIK

Pernyataan	Indikator	Persentase Jawaban Responden (%)					Mean
		Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Kurang puas (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	
Petugas memberikan pelayanan yang setara dengan pemohon SKM/SKTM dengan baik	Y.17	0	0	1	18	6	4,2
Petugas menanggapi respon keluhan masyarakat dalam pengurusan SKM/SKTM dengan baik	Y.19	1	0	2	21	1	3,84
Hasil pelayanan SKM/SKTM yang diterima pemohon sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	Y.20	1	0	1	23	0	3,84
Rata-Rata							3,96

Berdasarkan tabel di atas, dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan diwakili oleh Y.17, Y.19 dan Y.20. Pernyataan Y.17 *mean* 4,2 yang mana mengukur petugas memberikan pelayanan yang setara dengan pemohon SKM/SKTM dengan baik. Responden yang menjawab puas sebanyak 84%. Pernyataan Y.19 *mean* 3,84 yang mana mengukur petugas menanggapi respon keluhan masyarakat dalam pengurusan SKM/SKTM dengan baik. Responden yang menjawab puas sebanyak 76%. Pernyataan Y.20 *mean* 3,84 yang mana mengukur hasil pelayanan SKM/SKTM yang diterima pemohon sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Responden yang menjawab puas sebanyak 76%.

Rata-rata *mean* dari variabel Pelayanan Publik adalah 3,96 yang menjelaskan bahwa *range mean* berada pada kategori puas. Berdasarkan hal

tersebut dapat mengindikasikan bahwa peran pelayanan publik dalam pengurusan SKM berbasis aplikasi *E-Pemutakhiran* baik.

Analisis Statistik

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda dengan *dummy* yang ditunjukkan melalui hasil uji statistik dengan *software* SPSS pada tabel 4.6 berikut.

HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA DENGAN *DUMMY*

Variabel	B	t hitung	Sig.	R Square
<i>Constant</i>	1,205	0,692	0,496	-
Efisiensi Pelayanan (X ₁)	0,075	1,028	0,315	0,045
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,436	9,221	0,000	0,793
Pelayanan Publik (Y)				
F hitung : 43,094	Sig. F : 0,000	R Square : 0,797		

Sumber : Lampiran 4, diolah

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diperoleh model persamaan regresi linier berganda dengan *dummy* sebagai berikut.

$$(Y) = 1,205 + 0,075 (X_1) + 0,436 (X_2)$$

Keterangan :

- Y = Pelayanan Berbasis Elektronik Pada SKM
- α = Konstanta (nilai Y apabila X₁, X₂ = 0)
- β_{1-2} = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
- X₁ = Aplikasi E-Pemutakhiran (efisiensi pelayanan)
- X₂ = Aplikasi E-Pemutakhiran (kualitas pelayanan)

Berdasarkan model persamaan regresi di atas dijelaskan bahwa :

1. $\alpha = 1,205$

Nilai *constant* sebesar 1,205 yang menjelaskan bahwa jika keseluruhan variabel independen dalam penelitian ini bernilai sama dengan 0, maka besarnya nilai variabel dependen yakni Pelayanan Publik (Y) sebesar 1,205 dengan asumsi seluruh variabel independen adalah nol.

2. $\beta_1 = 0,075$

Nilai untuk variabel (X_1) sebesar 0,075 yang menjelaskan bahwa jika variabel Efisiensi Pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan skor maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel Pelayanan Publik sebesar 0,075 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

3. $\beta_2 = 0,436$

Nilai untuk variabel (X_2) sebesar 0,436 yang menjelaskan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan skor maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel Pelayanan Publik sebesar 0,436 dengan asumsi variabel independent lainnya konstan.

Berdasarkan model persamaan regresi di atas juga dapat dilihat bahwa nilai B pada variabel independen atau variabel yang mempengaruhi adalah positif (+) atau searah, dimana hal tersebut menjelaskan bahwa aplikasi E-Pemutakhiran memiliki nilai efisiensi dan kualitas yang baik terhadap pelayanan publik (pelayanan pengurusan surat keterangan miskin). Selain itu, berdasarkan tabel 4.6

tersebut dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 43,094 dimana $alpha = 0,05$ dengan $df_1=2$ dan $df_2=22$, maka dapat didapat nilai F_{tabel} adalah 3,44 Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $43,094 > 3,44$ dan tingkat *sig.* $0,000 < 0,05$ yang mengindikasi bahwa secara simultan efisiensi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelayanan publik pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran. Nilai *R Square* yang dijelaskan dalam tabel 4.6 sebesar 0,797 menjelaskan bahwa sebesar 79,7% Pelayanan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran dipengaruhi oleh variabel efisiensi pelayanan dan kualitas pelayanan. Sebesar 20,3% sisanya, dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar dari efisiensi pelayanan dan kualitas pelayanan.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dengan hasil analisis yang telah dikemukakan sebelumnya.

1. Pembahasan Hipotesis Pertama

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan publik pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi e-pemutakhiran, yang mengindikasi bahwa semakin tinggi efisiensi pelayanan aplikasi e-pemutakhiran maka akan semakin baik pula pelayanan pengurusan surat keterangan miskin. Hasil ini menjelaskan bahwa aplikasi E-Pemutakhiran berpengaruh baik pada efisiensi pelayanan pengurusan surat keterangan miskin. Berdasarkan

hasil tersebut juga dapat dijelaskan bahwa petugas pelayanan pengurusan surat keterangan miskin dapat mengoperasikan aplikasi E-Pemutakhiran dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan teori Dwiyanto, dkk, 2008:76 yang menjelaskan bahwa 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.

Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran dinyatakan diterima.

2. Pembahasan Hipotesis Kedua (H₂)

Penelitian ini menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran. Hasil ini menjelaskan bahwa aplikasi E-Pemutakhiran berpengaruh baik pada kualitas pelayanan pengurusan surat keterangan miskin, begitu pula dengan petugas pelayanan pengurusan surat keterangan miskin yang menggunakan aplikasi E-Pemutakhiran memiliki kualitas yang baik pula dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan miskin kepada masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan teori Sinambela, L.P, dkk, 2006:6 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari, transparansi, akuntabilitas, koordinasi, partisipasi, kesamaan hak, kesinambungan hak dan kewajiban. Selain itu, disebabkan oleh sistem pelayanan publik yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak pidana korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan *e-government* ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran dinyatakan baik.

Kesimpulan

1. Efisiensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik efisiensi pelayanan aplikasi E-Pemutakhiran maka akan baik pula pelayanan pengurusan surat keterangan miskin. Nilai r^2 variabel efisiensi pelayanan sebesar 0,045 dari nilai R^2 sebesar 0,797 yang menjelaskan bahwa sebesar 4,5% variabel pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel efisiensi pelayanan.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pengurusan surat keterangan miskin berbasis aplikasi E-Pemutakhiran. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan aplikasi E-Pemutakhiran maka akan baik pula pelayanan pengurusan surat keterangan miskin. Nilai r^2 variabel efisiensi pelayanan sebesar 0,793 dari nilai R^2 sebesar 0,797 yang menjelaskan bahwa sebesar 79,3% variabel pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel efisiensi pelayanan.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, d. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,.
- Holle, E. S. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*. Ambon: Universitas Pattimura.
- Ika Yuliyana dan Dyah Setyaningrum. (2015). *Pengaruh Penerapan E-Government dan Akuntabilitas terhadap Persepsi Korupsi di Kementerian/Lembaga*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mardimin, J. (1996). *Dimensi Kritis Proses Pembangunan Di Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Nur, E. (2014). *Penerapan E-Government Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Publik di Kota Palu*. Makassar: Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BBPPKI).
- Paristiawan, D. (2016). *Pengaruh Penggunaan Electronic Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda*. Samarinda: Universitas Mulawarman Samarinda.
- S, A. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Safitri, N. W. (2016). *Penerapan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang*. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.

Supranto, J. (1999). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sutopo dan Adi Suryanto. (2006). Pelayanan Prima. *MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PRAJABATAN GOLONGAN III*, 19-21.