

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW ALFA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT QUALITY

Ayu Fakhira Ardini, Anita Wulansari, Eristya Maya Safitri

Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jalan Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
fakhiraardini99@gmail.com

ABSTRAK

Surabaya Single Window Alfa merupakan salah satu website utama kota Surabaya dalam memberikan pelayanan perizinan secara online dimanapun dan kapanpun. Dengan berjalanya waktu, perlu adanya evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan pada website tersebut. Berdasarkan ulasan dari media sosial dan website keluhan masyarakat Surabaya masih terdapat permasalahan pada penggunaan SSW Alfa sehingga website perlu di evaluasi. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan website Surabaya Single Window Alfa dengan menerapkan model E-Govqual. Variabel yang digunakan Reliability, Efficiency, Citizen Support dan E-Govqual Service Quality. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada 400 responden dengan kriteria pernah menggunakan website Surabaya Single Window Alfa. Untuk menyusun indikator pernyataan penelitian ini menggunakan model e-GovQual dan untuk mengolah data menggunakan pendekatan PLS-SEM. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa semua variabel yang diusulkan yaitu Efficiency, Trust, dan Citizen Support memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas layanan E-government pada website Surabaya Single Window Alfa. Sedangkan Variabel Reliability memiliki hubungan positif dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan E-government pada website Surabaya Single Window Alfa.

Kata kunci : *e-government, kualitas layanan, e-govqual*

1. PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan satu diantara daerah yang bisa dibilang responsif serta sangat inovatif dalam menciptakan tata kelola melalui e-government yang dikembangkanya [1].

Salah satu bentuk penerapan E-Government di Pemerintahan Kota Surabaya yaitu sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik, yang diberi nama Surabaya Single Window (SSW) Alfa yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya (Dinkominfo) yang merupakan instansi pemerintah bertugas menjalankan kedaulatan daerah dalam penyelenggaraan TI serta komunikasi dan menjalankan kegiatan yang menunjang pemerintahan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya bersama dinas – dinas lain yang terkait dengan pelayanan perizinan yang telah disediakan, serta dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Di era yang serba digital seperti sekarang menjadikan tantangan bagi pemerintah dalam bidang pelayanan publik, sejalan dengan tuntutan masyarakat atas kebutuhan terhadap pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, serta responsif [2].

Surabaya Single Window Alfa atau yang disingkat dengan SSW Alfa merupakan sebuah implementasi baru dari sistem yang lama yaitu Surabaya Single Window, yang merupakan sistem perizinan Kota Surabaya. Seiring dengan kemajuan zaman, pada tahun 2021 ketika Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi melakukan pembaruan pada sistem Surabaya Single Window (SSW) menjadi Surabaya Single Window (SSW) Alfa guna untuk meneruskan

dan menyempurnakan sistem sebelumnya Surabaya Single Window. Surabaya Single Window Alfa bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan perizinan bagi Masyarakat dengan pihak pemerintahan kota Surabaya supaya lebih efektif, efisien dan transparan kepada Masyarakat, termasuk pelaku usaha di Surabaya, maka perlu dilaksanakan secara elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi yang sudah berkembang pesat di era sekarang ini [3].

Dengan diberlakukannya sistem ini di kota Surabaya, membuat pelayanan perizinan semakin lebih mudah dan lebih cepat karena sebelumnya pelayanan hanya dilakukan secara manual dengan cara datang ke kantor pelayanan Surabaya. Dalam penggunaan Sistem Surabaya Single Window Alfa masih terdapat beberapa keluhan dari Masyarakat diantaranya Masyarakat masih kesulitan mengenai mekanisme penggunaan Surabaya Single Window Alfa karena minimnya pemahaman terkait penggunaan website informasi, website ini masih memerlukan jangka waktu yang lama untuk mengurus suatu perizinan dan masih banyak pengguna yang terkendala ketika akan mengaktifkan akun serta masih terdapat eror ketika pengguna akan memasukkan dokumen untuk persyaratan perizinan. Penggunaan website yang tidak sesuai dari Masyarakat dapat memberikan dampak yang besar karena dapat membuat menurunnya rasa ketertarikan terhadap sistem – sistem pemerintahan yang akan dikembangkan oleh pemerintah selanjutnya. Dengan adanya permasalahan tersebut, perlu adanya analisis untuk mengetahui kualitas dari layanan publik Surabaya Single Window (SSW) Alfa apakah sudah berjalan secara optimal atau

tidak. Oleh karena itu, untuk melakukan Analisis kualitas layanan, membutuhkan suatu model *E-Government Quality*. Model ini merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan sebuah sistem informasi pemerintahan. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pada website Surabaya Single Window Alfa menggunakan model E-Govqual.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. E-Government

Electronic Government atau yang disingkat dengan *E-Government* merupakan suatu model sistem pemerintahan yang berlandaskan teknologi digital, yang dimana seluruh pekerjaan seperti pelayanan kepada masyarakat, pekerjaan administrasi dan lainnya dapat dilakukan menggunakan suatu sistem yang telah dikembangkan oleh pemerintahan. Upaya penerapan e-government untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta memudahkan urusan penyelenggaraan pemerintahan dan upaya mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan [4].

2.2. Surabaya Single Window Alfa

Surabaya Single Window Alfa merupakan layanan yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dapat digunakan dalam mempermudah pelayanan publik dalam bidang perizinan masyarakat secara online melalui laptop atau gadget yang telah mengakses internet [5].

Pada website ini memiliki banyak layanan yang dikembangkan, sehingga pengguna harus memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan lalu melengkapi dan memasukkan berkas - berkas yang diperlukan untuk proses pengajuan. Dalam mengajukan permohonan perizinan melalui website Surabaya Single Window Alfa, pengguna dapat memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Persyaratan tersebut akan masuk ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Surabaya, kemudian persyaratan tersebut akan masuk ke Dinas yang bersangkutan. Jika terdapat persyaratan berkas yang masih kurang, maka terdapat fitur untuk mengedit persyaratan tersebut. Jika persyaratan sudah lengkap, maka pengguna dapat memantau pengajuan perizinan tersebut apakah telah disetujui atau ditolak serta terdapat fitur riwayat berkas untuk mengetahui sejauh mana proses permohonan izin tersebut sudah berjalan. Jika telah disetujui oleh DPMPTSP maka akan mendapatkan dokumen perizinan kemudian dapat diunduh melalui website Surabaya Single Window Alfa.

2.3. E-Government Quality

E-Government Quality atau yang disingkat dengan E-Govqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk memberikan penilaian kualitas

layanan serta dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan website milik lembaga pemerintah dengan melihat dari persepsi pengguna [6].

E-Govqual memiliki 4 dimensi, yaitu, Keandalan (Reliability), Efisiensi (Efficiency), Dukungan Warga (Citizen Support), dan Kepercayaan (Trust). Berikut ini merupakan deskripsi dari setiap variabel :

- Reliability merupakan sejauh apa layaknya dan cepatnya pengguna dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan.
- Efficiency merupakan sejauh apa kemudahan pengguna dalam mengakses situs dan kualitas informasi yang disediakan.
- Trust merupakan sejauh apa kepercayaan pengguna bahwa situs telah aman dari penyusupan serta data dan informasi pribadi terlindungi.
- Citizen Support merupakan kemampuan untuk mendapatkan bantuan ketika dibutuhkan.

2.4. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan dinas yang mempunyai tugas yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah pada bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sebagai Lembaga penting dalam pemerintahan, Dinkominfo mempunyai tanggung jawab yang besar dalam lingkungan pemerintahan di setiap daerah di Indonesia, salah satunya yaitu di Kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bertanggung jawab atas Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik di Kota Surabaya.

2.5. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap kota Surabaya

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap atau yang disingkat UPTSA merupakan suatu lembaga layanan publik yang dibentuk oleh pemerintah kota Surabaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih cepat, mudah dan transparan [7].

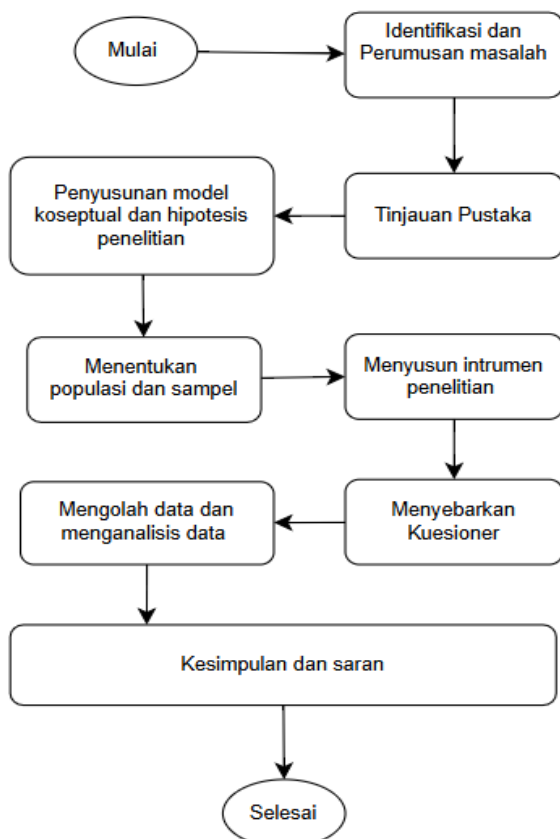
Oleh karena itu, UPTSA selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan serta melakukan inovasi untuk perbaikan dan optimalisasi pelayanan. Kota Surabaya telah memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan secara online dan offline. Jika Masyarakat ingin melakukan perizinan secara online dimana saja dan kapan saja dapat melalui Surabaya Single Window Alfa. Namun, jika Masyarakat mengalami kendala dalam perizinan secara online, maka Masyarakat dapat melakukan perizinan secara offline dengan datang langsung ke kantor UPTSA Kota Surabaya yang akan dipandu oleh petugas.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan, evaluasi kualitas layanan pada aplikasi pendaftaran seleksi calon aparatur sipil negara menggunakan egovqual yang memiliki tujuan untuk mengetahui aspek - aspek yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi pemerintahan tersebut. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu efficiency, reliability, trust dan citizen support. Hasil dari penelitian terdapat variabel yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi SSCASN yaitu Efficiency dengan nilai 42,3%, diikuti dengan Reliability dengan nilai 32,2%, Trust dengan nilai 25%, dan Citizen Support dengan nilai 7%. Pada variabel Efficiency dan reliability mempunyai nilai yang tertinggi, oleh karena itu rekomendasi pada penelitian tersebut, pemerintah fokus memberikan high availability, kemudahan akses, kecepatan akses, dan menerapkan zero bug bounce. Sedangkan dalam trust dan citizen support harus membangun kepercayaan kepada pengguna dalam hal data privacy serta dapat meningkatkan kualitas pada layanan helpdesk support aplikasi SSCASN.

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner dengan indikator sesuai dengan dimensi e-Govqual. Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



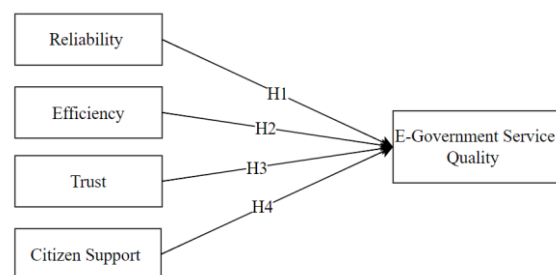
Gambar 1 Tahapan Penelitian

Gambar 1 diatas, menunjukkan tahapan – tahapan penelitian yang dimulai dengan, melakukan identifikasi dan perumusan masalah, tinjauan pustakam penyusunan model konseptual dan hipotesis penelitian, menentukan populasi dan sampel, menyusun instrumen penelitian, menyebarkan kuesioner, pengolahan dan analisis data kemudian menentukan kesimpulan dan saran.

3.1. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahapan ini, peneliti melakukan pengamatan berdasarkan dari uraian pada latar belakang penelitian banyaknya layanan yang ditawarkan oleh Website Surabaya Single Window Alfa membuat Masyarakat merasa kesulitan dalam mengoperasikan website tersebut. Terdapat kendala Masyarakat dalam mengoperasikan Website Surabaya Single Window antara lain, kesulitan dalam mengaktifkan akun, terjadi masalah ketika akan memasukkan dokumen atau file pada salah satu layanan yang terdapat dalam Website Surabaya Single Window Alfa, serta keluhan masyarakat mengenai proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama.

3.2. Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian



Gambar 2 Model Konseptual

Berdasarkan gambar 2 diatas, menunjukkan terdapat 4 variabel endogen dan 1 variabel eksogen. Terdapat empat variabel pada model *E-Govqual* (*E-Government Quality*) dengan beberapa variabel yaitu variabel *Efficiency*, variabel *Reliability*, variabel *Trust* dan variabel *Citizen Support*. Pada penelitian ini, terdapat 4 hipotesis penelitian yang diusulkan yaitu, H1 : Variabel *Reliability* berpengaruh positif terhadap *E-Gov service quality*, H2 : Variabel *Efficiency* berpengaruh positif terhadap *E-Gov service quality*, H3 : Variabel *Trust* berpengaruh positif terhadap *E-Gov service quality*, H4 : Variabel *Citizen Support* berpengaruh positif terhadap *E-Gov service quality*.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu [8].

Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna yang pernah menggunakan website Surabaya Single Window Alfa. Untuk menentukan populasi dan sampel menggunakan metode Slovin dengan rumus, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : sampel yang dicari

N : jumlah populasi sampel

e : margin error / interval keyakinan 5% (0,05)

Berdasarkan dari perhitungan diatas menggunakan metode *slovin*, jumlah populasi pengguna Surabaya Single Window Alfa tahun 2023 sejumlah 252.730 pengguna (Sumber : Diskominfo Surabaya), maka dengan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 400 responden.

3.4. Instrumen Pertanyaan

Tabel 1 Instrumen Pertanyaan

No.	Variabel	Item	Indikator Pertanyaan
1.	Reliability (RE)	RE1	Website SSW dapat diakses setiap saat
		RE2	Seluruh halaman website Surabaya Single Window Alfa dapat diakses dengan cepat
		RE3	Website SSW berhasil menyimpan proses pendaftaran pada kesempatan pertama
		RE4	Website SSW dapat diakses pada browser saya
		RE5	File atau Dokumen pada Website SSW dapat diunduh dalam waktu yang singkat
2.	Efficiency (EF)	EF1	Alamat Link Website SSW mudah diingat oleh saya
		EF2	Menu Website SSW mudah dipahami
		EF3	Fitur pencarian () pada Website SSW efektif dalam membantu mencari layanan yang saya butuhkan
		EF4	Fitur dalam Website SSW sesuai dengan kebutuhan saya
		EF5	Informasi yang ditampilkan Website SSW sudah detail
		EF6	Informasi yang di tampilkan pada Website SSW adalah info terkini (update)
		EF7	Informasi tentang syarat dokumen perizinan yang diminta mudah dimengerti
		EF8	Tampilan website Surabaya Single Window Alfa jelas dan mudah diikuti
3.	Trust (TR)	TR1	Surabaya Single Window Alfa memastikan keamanan data pribadi saya
		TR2	Saya percaya username dan password tersimpan dengan aman saat mendaftar
		TR3	Saya yakin data yang diberikan pada website Surabaya Single Window Alfa telah diarsipkan dengan aman
4.	Citizen Support (CS)	CS1	Terdapat kontak yang dapat dihubungi dengan mudah saat saya mengalami permasalahan pada website Surabaya Single Window Alfa
		CS2	Layanan bantuan Surabaya Single Window Alfa menunjukkan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah saya saat mengakses
		CS3	Layanan bantuan memberikan respon cepat dalam menjawab pertanyaan saya
		CS4	Layanan bantuan menyediakan solusi yang sesuai dalam menyelesaikan permasalahan saya
		CS5	Saya percaya pada informasi yang diberikan oleh layanan bantuan Surabaya Single Window Alfa
5.	E-govqual Service Quality (SQ)	SQ1	Saya berhasil mengakses tautan yang disediakan di beranda
		SQ2	Melalui situs web Surabaya Single Window Alfa, saya dapat mengurus perizinan e-government dengan mudah, efektif, dan efisien.
		SQ3	Fitur-fitur pada situs web Surabaya Single Window Alfa disusun dengan cara yang ramah pengguna.

Dalam penelitian ini, menggunakan skala pengukuran likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei [9]. Sebelum disebarkan kuesioner diberikan kepada responden terdekat lingkup peneliti agar mendapatkan feedback jika kuesioner masih belum jelas. Jika tidak ada feedback, maka dapat dilanjutkan dengan menyebarkan secara langsung atau sosial media. setelah data terkumpul, akan dilanjutkan proses selanjutnya yaitu pengolahan dan analisis data menggunakan SEM-PLS dengan software SmartPLS versi 3.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini meliputi data demografi, pembahasan inferensial dan pengujian hipotesis. Setelah melakukan penyebaran kuesioner, terdapat data demografi dari 400 responden yang

ditunjukkan pada tabel 2 dibawah ini. Data demografi dalam penelitian ini yaitu usia, jenis kelamin dan frekuensi pengguna.

Tabel 2 Data Demografi

Keterangan	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki - Laki	32%
	Perempuan	68%
Usia	17 - 25 Tahun	71%
	26 - 30 Tahun	18%
	31 - 40 Tahun	3%
	>40 Tahun	8%
Frekuensi Penggunaan	1-3 kali	57%
	3-5 kali	28%
	5-7 kali	10%
	>7	5%

4.1. Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model dilakukan untuk menilai uji validitas dan reliabilitas data yang telah dikumpulkan. Hal ini berguna untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Pada uji validitas terdapat pengujian Convergent Validity dan Discriminant Validity. Ada beberapa indikator untuk dapat menganalisis outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability dan Cronbach Alpha [10]. Pengujian Convergent Validity memiliki tujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Convergent Validity pada SmartPLS menggunakan nilai Outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Nilai yang terdapat pada loading factor harus > dari 0,70 (lebih besar dari 0,70) untuk semua konstruk penelitian.

Tabel 3 Loading Faktor

Variabel	CS	EF	RE	TR	SQ
CS1	0.856				
CS2	0.879				
CS3	0.851				
CS4	0.900				
CS5	0.867				
EF1		0.845			
EF2		0.854			
EF3		0.845			
EF4		0.854			
EF5		0.867			
EF6		0.840			
EF7		0.845			
EF8		0.863			
RE1			0.850		
RE2			0.876		
RE3			0.856		
RE4			0.861		
RE5			0.876		
SQ1				0.890	
SQ2				0.893	
SQ3				0.893	
TR1					0.894
TR2					0.917
TR3					0.907

Berdasarkan tabel loading faktor diatas dapat disimpulkan masing – masing variabel telah memenuhi validitas konvergen karena setiap indikator di tiap variabel memiliki nilai lebih dari 0.7. selain itu, uji validitas konvergen dapat dilihat pada nilai Average Variance Extracted (AVE).

Tabel 4 Outer Model

Variabel	AVE	CR	CA
Citizen Support	0.758	0.940	0.920
Efficiency	0.725	0.955	0.946
Reliability	0.746	0.936	0.915
Trust	0.796	0.921	0.872
e-govqual	0.821	0.932	0.891

Tabel diatas, menunjukkan hasil pengolahan data Nilai Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability dan dan Cronbach's Alpha. Pada semua variabel dengan nilai AVE > 0.5. maka, dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada pengolahan AVE telah memenuhi kriteria. Nilai Cronbach's Alpha tiap variabel memiliki nilai lebih dari 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada pengolahan CA telah memenuhi kriteria rekomendasi. Sedangkan untuk nilai Composite Reliability pada tiap variabel memiliki nilai yang direkomendasikan berkisar 0,70 sampai 0,90. Maka, dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada pengolahan CR telah memenuhi kriteria.

4.2. Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner model dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten endogen dan eksogen dengan menggunakan analisis pada path coefficient, R-Square, T-statistic dan uji hipotesis. Nilai R-Square 0.67 diartikan baik, 0.33 diartikan moderat atau medium, dan 0.19 diartikan lemah.

Tabel 5 Nilai R-Square

Variabel	R-square	Model
E-govqual service quality	0.773	kuat

Berdasarkan hasil dari tabel 5 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square untuk variabel laten Reliability (RE), Efficiency (EF), Trust (TR), dan Citizen Support (CS) yang mempengaruhi variabel E-govqual service quality dalam model struktural memiliki nilai R-Square sebesar 0.773 dengan dapat diinterpretasikan 77,3% yang dapat diartikan baik.

4.3. Pengujian Hipotesis

Tabel 6 Nilai Path Coefficient dan P Values

Variabel	Path Coefficient	T-Statistic	P-Values	Keterangan
RE - SQ	0.041	0.812	0.417	Tidak signifikan
EF - SQ	0.374	4.595	0.000	Signifikan
TR - SQ	0.221	3.276	0.001	Signifikan
CS - SQ	0.318	4.891	0.000	Signifikan

Berdasarkan dari tabel 6 diatas, Nilai *P Values* <0.05 menunjukkan signifikan yang memiliki arti hipotesis diterima. Pada nilai *T-statistic* dipilih signifikansi pada level 5% sehingga nilai *T-statistics* harus lebih besar dari 1.96. Semua variabel memiliki nilai *T-Statistic* >1.96, kecuali pada variabel *reliability* yang memiliki nilai 0.812. serta Nilai *P Values* pada semua variabel memiliki nilai <0.05, kecuali pada variabel *reliability* yang memiliki nilai >0.05. Maka,

dapat disimpulkan semua variabel yaitu *efficiency*, *trust* dan *citizen support* berpengaruh positif signifikan, kecuali variabel *Reliability* karena memiliki nilai *t-statistik* lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p values* >0.005.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan yang telah dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa model E-Govqual dapat digunakan untuk menganalisis situs pemerintahan Surabaya Single Window Alfa. Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan 3 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak. Dari 3 hasil hipotesis yang diterima diantaranya *Efficiency* berpengaruh positif signifikan terhadap E-Government Service Quality (H2), *Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap E-Government Service Quality (H3), *Citizen Support* berpengaruh positif signifikan terhadap E-Government Service Quality (H4). Sedangkan hipotesis yang ditolak adalah *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap E-Government Service Quality (H1). Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada website Surabaya Single Window Alfa yaitu faktor *Citizen Support*, *Efficiency* serta *Trust* terhadap E-Govqual service quality yang dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang signifikan. Sedangkan faktor yang tidak mempengaruhi yaitu faktor *Reliability* yang dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang tidak signifikan.

Manfaat dari adanya analisis kualitas layanan Surabaya Single Window Alfa kepada pihak pengembang yaitu supaya lebih meningkatkan layanan dan mengetahui perbaikan secara berkelanjutan di tiap variabel seperti *citizen support* agar lebih meningkatkan layanan *helpdesk* untuk pengguna jika terjadi permasalahan, *Efficiency* seperti kemudahan dalam mengakses layanan karena fitur atau tampilan yang mudah dimengerti serta *Trust* seperti kepercayaan pengguna terhadap data – data pribadi yang akan disimpan dengan aman. Meningkatkan hal tersebut dapat memberikan pengalaman baik kepada pengguna. Sehingga sejalan dengan pembuatan website yaitu untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan proses perizinan secara online. Pihak pengembang atau pemerintah diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan faktor – faktor yang sudah baik seperti faktor *Reliability* kemudian dapat meningkatkan dan memperbaiki faktor yang berpengaruh *Citizen Support*, *Efficiency* serta *Trust*.

Penelitian selanjutnya, dapat menggunakan model lain seperti Webqual yang merupakan model untuk mengukur kualitas semua jenis layanan pada website dengan dimensi tertentu atau dengan memodifikasi menambahkan model lainnya seperti IPA (*Importance Performancr Analysis*) agar dapat mengetahui atribut yang perlu diprioritaskan sebagai rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga untuk penelitian

selanjutnya penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis layanan secara menyeluruh baik secara kuantitatif dan kualitatif pada kedua aspek baik dari sisi pengguna maupun sisi pembuat website agar hasil tersebut yang diperoleh dapat lebih mendalam dan berimbang. Bagi peneliti selanjutnya, responden dalam skripsi ini masih belum merata dan perlu untuk menyebarkan kuesioner secara keseluruhan di daerah Surabaya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Qatrunnada, Darin, et al. “Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance.” *Jurnal Pengembangan Kota*, vol. 10, no. 2, 30 Dec. 2022, pp. 189–199, doi: 10.14710/jpk.10.2.189-199.
- [2] Meiregina, Anisya, and Agus Widiyarta. “Inovasi Aplikasi “Sayang Warga” Dalam Meningkatkan Kemudahan Pendaftaran Warga Oleh Kader Di Kota Surabaya.” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, vol. 5, no. 4, 28 Dec. 2023, pp. 348–354, doi: 10.24036/jmiap.v5i4.634.
- [3] Kurniawan, Yazid. “Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA).” *Publika*. vol. 9 no. 1, 2021, pp. 227-238.
- [4] Haris, Almuhajir. “Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Melalui Penerapan E-Government Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Manggarai Timur”. *IJI Publication*. Vol. 3, No. 3, pp.148-154 Juli 2023.
- [5] Narwastu, Isro and Gisti Raisy. “Surabaya Single Window Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Perizinan di Kota Surabaya”. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*. vol. 2 no.2, November 2020.
- [6] Indira, Clariza et. al. “Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-Govqual dan Importance Performance Analysis”. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence (JISAI)*. vol. 2, no. 2, Mei 2022.
- [7] Rizky and Nur. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Unit Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol. 5, No. 8, Agustus 2016.
- [8] Amin, Nur Fadilah, et al. “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian.” *PILAR*, vol. 14, no. 1, 2023, pp. 15-31. Accessed 10 Dec. 2024.
- [9] Dryon, Ricky and Amanfa. “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat”. *Jurnal Spasial*, vol.6 no.2, 2019.
- [10] Yuhana, Deddy and Pradita. “Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model”. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2023, doi: 10.21456/vol14iss1pp77-87.