

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA *WEBSITE*  
SURABAYA *SINGLE WINDOW* (SSW) MENGGUNAKAN  
METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh :**

**Zidan Catur Pamungkas**

**H76218047**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Zidan Catur Pamungkas

NIM : H76218047

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2018

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA *WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 21 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Zidan Catur Pamungkas)

NIM. H76218047

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : Zidan Catur Pamungkas

NIM : H76218047

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA *WEBSITE*  
SURABAYA *SINGLE WINDOW* (SSW) MENGGUNAKAN METODE *E-  
GOVQUAL* MODIFIKASI

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 08 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



(Muhammad Andik Izzudin, MT)

NIP. 198403072014031001

Dosen Pembimbing II



(Andhy Permadi, M.Kom)

NIP. 198110142014031002

# LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Zidan Catur Pamungkas ini telah dipertahankan  
Di depan Tim Penguji skripsi secara daring  
Di Surabaya, 12 Juli 2022

Mengesahkan,  
Dewan Penguji

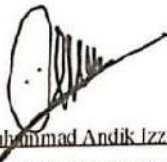
Dosen Penguji I



(Achmad Teguh Wibowo, M.T)

NIP. 198810262014031003

Dosen Penguji III



(Muhammad Andik Izzudin, MT)

NIP. 198403072014031001

Dosen Penguji II



(Moch. Yasin, M.Kom, M.B.A.)

NIP. 198808302014031001

Dosen Penguji IV



(Andhy Permadi, M.Kom)

NIP. 198110142014031002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd

NIP. 196507312000031002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zidan Catur Pamungkas  
NIM : H76218047  
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI/SISTEM INFORMASI  
E-mail address : zidancaturpamungkas@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :  
 Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* SURABAYA *SINGLE WINDOW* (SSW)  
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Juli 2022

Penulis

Zidan Catur Pamungkas

NIM. H76218047

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI

Oleh:

**Zidan Catur Pamungkas**

Layanan perizinan *online* yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya disebut Surabaya *Single Window* (SSW). Pengaruh positif dari perizinan *online* adalah efisiensi dan efektivitas kinerja birokrat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik pada warga Surabaya lewat *E-government* ini, maka diperlukan *feedback* kepada Pemerintah Kota Surabaya dengan cara menganalisis kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) terhadap kepuasan pengguna. Alasan penelitian ini dilakukan karena belum adanya *feedback* yang di *publish* oleh Pemerintah Kota Surabaya terkait kualitas pelayanan yang ada pada *website* tersebut dan *website* merupakan tolak ukur paling sederhana dalam melihat implementasi *E-government* sehingga masyarakat dan Pemerintah Kota Surabaya perlu tahu bagaimana kualitas pelayanan *website* tersebut terhadap kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna pada *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Sampel pada penelitian ini adalah 99 responden, dihitung dengan rumus *slovin* menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode *E-govqual* Modifikasi yang dipakai penelitian ini karena adanya 2 variabel tambahan yaitu variabel kualitas visual dan variabel keseluruhan diharapkan membantu kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan Uji Validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berpengaruh sebesar 77,9% terhadap kepuasan pengguna, dan memiliki nilai koefisien korelasi 88,3%. Disimpulkan bahwa *website* Surabaya *Single Window* (SSW) terdapat korelasi positif antara kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan *E-government*. Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi untuk pengembang *website* Surabaya *Single Window* (SSW) serta bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan; E-government; Website Surabaya Single Window (SSW); E-govqual Modifikasi; Regresi Linier Berganda**



## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON THE SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) WEBSITE USING MODIFICATION E-GOVQUAL METHOD**

**By:**

**Zidan Catur Pamungkas**

*The online licensing service provided by the Surabaya City Government is called the Surabaya Single Window (SSW). The positive effect of online licensing is the efficiency and effectiveness of bureaucrats' performance. In order to improve the quality of services for the citizens of Surabaya through E-government, it is necessary to provide feedback to the Surabaya City Government by analyzing the service quality of the Surabaya Single Window (SSW) website on user satisfaction. This research was conducted because the Surabaya City Government publishes no feedback regarding the quality of services available on the website. The website is the simplest benchmark in seeing the implementation of E-government, so the public and the Surabaya City Government need to know the quality of the website's services to the public. User satisfaction. This study aimed to determine how service quality affects user satisfaction on the Surabaya Single Window (SSW) website. The sample in this study was 99 respondents, calculated by the Slovin formula using the purposive sampling technique. The modified E-govqual method used in this study is because there are two additional variables, namely the visual quality variable and the overall variable, which are expected to help the service quality of the Surabaya Single Window (SSW) website. This study uses quantitative techniques with validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression analysis, T-test, and F test. Based on the results of this study, the service quality of the Surabaya Single Window (SSW) website has an effect of 77.9% on user satisfaction and has a correlation coefficient of 88.3%. It is concluded that the Surabaya Single Window (SSW) website has a positive correlation between user satisfaction and the quality of E-government services. The results of this study can be used as an evaluation for Surabaya Single Window (SSW) website developers and can be a reference for future research.*

**Keyword : Service Quality; E-government; Website Surabaya Single Window (SSW); Modified E-govqual; Multiple Linear Regression**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Dasar Teori.....	12
2.2.1 <i>Website Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	12
2.2.2 Analisis .....	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 <i>Website</i> .....	14
2.2.5 Kepuasan Pengguna.....	14
2.2.6 Pelayanan Publik .....	15
2.2.7 Electronic Government ( <i>E-government</i> ).....	15
2.2.7.1. Definisi <i>E-government</i> .....	15
2.2.7.2. Tujuan <i>E-government</i> .....	16
2.2.8 Metode Kuantitatif.....	16



2.2.9	Populasi dan Sampel.....	17
2.2.9.1	Teknik <i>Purposive Sampling</i> .....	18
2.2.10	Pengujian Data .....	18
2.2.10.1.	Uji Instrumen.....	18
2.2.10.2.	Uji Asumsi Klasik .....	20
2.2.10.3.	Regresi Linier Berganda .....	21
2.2.11	Metode <i>E-govqual</i> Modifikasi.....	23
2.2.12	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	25
2.3.	Integrasi Keilmuan.....	25
BAB III.....		29
METODOLOGI PENELITIAN .....		29
3.1	Metodologi Penelitian.....	29
3.1.1.	Alur Penelitian.....	30
3.1.2.	Studi Literatur.....	30
3.1.3.	Identifikasi Masalah.....	31
3.1.4.	Pembuatan Model dan Hipotesa.....	31
3.1.5.	Penentuan Sampel.....	33
3.1.6.	Pembuatan Kuesioner .....	34
3.1.7.	Uji Instrumen Kuesioner.....	38
3.1.8.	Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	39
3.1.9.	Analisis Data .....	40
3.1.10.	Pengujian Data.....	40
3.1.11.	Interpretasi Hasil Data.....	40
3.1.12.	Penyusunan Laporan .....	40
BAB IV .....		41
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Gambaran <i>Website sswalfa.surabaya.go.id</i> .....	41
4.2	Sebaran Data .....	42
4.2.1	Jenis Kelamin .....	43
4.2.2	Usia.....	44
4.2.3	Pendidikan Terakhir.....	46
4.2.4	Pekerjaan.....	47

4.2.5	Waktu Akses <i>Website</i> .....	48
4.2.6	Durasi Akses <i>Website</i> .....	49
4.2.7	Hasil Pengisian Kuesioner .....	50
4.3	Uji Instrumen.....	55
4.3.1	Uji Validitas .....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	56
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	57
4.4.1	Uji Normalitas .....	57
4.4.2	Uji Multikolinieritas .....	58
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
4.5.1	Uji T.....	62
4.5.2	Uji F.....	64
4.6	Pembahasan.....	65
BAB V.....		68
KESIMPULAN .....		68
5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
Lampiran .....		74

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep E-govqual .....	23
Gambar 2. 2 Konsep E-govqual Modifikasi.....	24
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	30
Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4. 1 Tampilan awal <i>website ssw</i> .....	42
Gambar 4. 2 Screenshot Google Form.....	42
Gambar 4. 3 Screenshot penyebaran Google Form via WhatsApp .....	43
Gambar 4. 4 Presentase Jenis Kelamin Responden .....	44
Gambar 4. 5 Presentase Usia Responden .....	44
Gambar 4. 6 Presentase Pendidikan Terakhir Responden.....	46
Gambar 4. 7 Presentase Pekerjaan Responden.....	47
Gambar 4. 8 Presentase Durasi Akses Website .....	48
Gambar 4. 9 Presentase Durasi Akses Website .....	49
Gambar 4. 10 Diagram Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 2 Nilai Koefisien Reliabilitas.....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Metode E-govqual Modifikasi.....	35
Tabel 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4. 2 Data Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Data Pendidikan Terakhir Responden.....	46
Tabel 4. 4 Data Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 5 Data Waktu Akses Website.....	48
Tabel 4. 6 Data Durasi Akses Website.....	50
Tabel 4. 7 Jawaban kuesioner responden dari variabel kemudahan pengguna.....	50
Tabel 4. 8 Jawaban kuesioner responden dari variabel kepercayaan.....	51
Tabel 4. 9 Jawaban kuesioner responden dari variabel fungsi dan interaksi formulir.....	52
Tabel 4. 10 Jawaban kuesioner responden dari variabel keandalan.....	52
Tabel 4. 11 Jawaban kuesioner responden dari variabel isi dan tampilan informasi.....	53
Tabel 4. 12 Jawaban kuesioner responden dari variabel kualitas visual.....	54
Tabel 4. 13 Jawaban kuesioner responden dari variabel pendukung.....	54
Tabel 4. 14 Jawaban kuesioner responden dari variabel keseluruhan.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4. 19 Hasil dan Penjelasan Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser.....	60
Tabel 4. 21 Hasil coefficient.....	61
Tabel 4. 22 hasil nilai koefisien determinasi.....	62
Tabel 4. 23 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.24 Hasil Uji F.....	64

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era ini kemajuan teknologi telah memberikan dampak besar karena teknologi berperan penting dalam mempercepat pemrosesan dan pemrosesan data secara efisien dan efektif. Untuk mengelola segmen masyarakat secara efektif, pemerintah memerlukan sistem dan alat cerdas yang dapat mengoordinasikan perilaku di berbagai bidang, termasuk digitalisasi sektor publik yang lebih dikenal sebagai *E-government* agar memiliki akses ke data waktu nyata, berbagai informasi, pelaksanaan jaminan sosial dan rencana pembangunan (Bambang Irawan, 2013).

*E-government* adalah usaha dalam mengembangkan urusan pemerintah dengan basis elektronik. *E-government* harus diterapkan oleh pemerintah Indonesia mulai tahun 2003, sesuai rekomendasi. Rencana dan program nasional resmi untuk memajukan pemerintahan elektronik diumumkan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Di instruksi presiden ini telah menjelaskan, seluruh pemerintahan dihimbau untuk lebih fokus membuat suatu perubahan dimana perubahan tersebut harus menggunakan sistem informasi dalam melayani seluruh warga. Kehadiran *E-government* diperlukan untuk dapat memperkuat konektivitas masyarakat melewati teknologi dengan menyediakan situs, *application*, *e-mail* dan lainnya. Menurut (Presiden et al., 2003a) situs pemerintahan pusat maupun daerah bertahap meningkatkan untuk menuju ke *Government To Government* (G2G), *Government To Business* (G2B) dan *Government To Citizen* (G2C) saling berhubungan. Salah satu elemen dari *E-government* adalah *website*. Peran penting dari *website* ini sendiri adalah untuk mengetahui tentang informasi Pemerintahan (Rizka et al., 2015).

*United Nation* (UN) *E-government Survey* 2020 menempatkan bahwa Negara Indonesia berada di peringkat 88 atas pelaksanaan serta pengembangan *E-*

*government*. Hasil ini dirilis pada bulan Juli, dengan meningkatnya peringkat yaitu 19 peringkat dibanding tahun 2018 yang menempati posisi 107 serta 2016 berada di posisi 116 (Government & Development, 2020).

Salah satu Pemerintahan yang memakai *E-government* yaitu Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintahan Surabaya telah diakui nasional sebagai pendahulu *E-government* di Indonesia. Sistem *E-government* telah dibangun Pemerintah Kota Surabaya dari tahun 2002, mantan Walikota Surabaya Tri Rismaharini yang saat itu sedang menjabat sebagai Kepala Bagian Bina Pembangunan. Antiek Sugiharti, Ketua Diskominfo Surabaya menuturkan bahwa aplikasi hadir pertama kali di tahun 2002 adalah *e-procurement*. Setelah itu ada lagi di tahun 2003 yaitu *e-Budgeting* (Humas, 2018) (diakses pada tanggal 5 maret 2022). *Website* pemerintah Kota Surabaya mendapatkan penghargaan sebagai *website* pemerintah daerah terbaik di Indonesia pada tahun 2016, yang dinilai dari aspek navigasi, konten, aksesibilitas, aktualitas dan estetika. Penghargaan tersebut dibagikan oleh Staff ahli Menteri dalam negeri di Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik kepada Walikota Surabaya saat itu. *Website* Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah 1 *E-government* yang menyediakan informasi layanan publik, pariwisata, ekonomi bisnis, visi misi, Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (ILPPD), data kependudukan, data statistik terkait serta informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya (Isni, 2018).

Situs Pemerintah Surabaya dapat dibuka lewat [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id) (telah diakses pada tanggal 1 Maret 2022). *Website* tersebut dikelola Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya (Dinkominfo) merupakan instansi pemerintah yang bertugas menjalankan kedaulatan daerah dalam penyelenggaraan TI serta komunikasi, dan menjalankan kegiatan penunjang pemerintah serta pemerintah provinsi. Operasi mereka selalu terhubung dengan pengembangan dan pemeliharaan SI serta sistem jaringan internet. Sebagai instansi pemerintah dengan tanggung jawab yang signifikan dan bekerja di bawah Pemerintah Kota Surabaya, Sektor, Manajemen Produksi Informasi dan (DINKOMINFO) dapat mengemban misi utama mengembangkan TI serta komunikasi. (*Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya, n.d.*).



Pada Maret 2013, Surabaya meluncurkan Surabaya *Single Window* (SSW) sistem terintegrasi. Surabaya *Single Window* (SSW) adalah pelayanan perizinan *online* disediakan Pemkot Surabaya. Melalui Pemerintah Kota Surabaya, program ini bertujuan agar pelayanan perizinan terbuka untuk umum. merupakan dua dinas yang bekerjasama erat dengan SSW (Dominasi, 2013). Data elektronik digunakan selama proses perizinan di SSW. Perizinan *online* berdampak positif terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja birokrasi. Menurut Kepala Bidang Aplikasi Dinkominfo Pemkot Surabaya, SSW adalah salah 1 *website E-government* pertama di Surabaya terhubung langsung dengan warga dan akan dikembangkan lebih lanjut (Dewi & Mudjahidin, 2014).

Penelitian dari (Dewi & Mudjahidin, 2014) dengan judul “*Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoptin Model(GAM)*” menjelaskan bahwa perlu diadakan penelitian ulang pada waktu mendatang dengan menggunakan metode atau model yang berbeda, pada penelitian ini hanya menghasilkan analisis penerapan SSW serta analisis faktor kritis yang mempengaruhi masyarakat Surabaya dalam mengadopsi SSW.

Penelitian selanjutnya dari (Kirana, 2017) dengan judul “*Monitoring dan Evaluasi Program Surabaya Single Window Sebagai Bentuk Electronic Government Di Kota Surabaya*” didapatkan hasil yaitu Program Surabaya *Single Window* (SSW) masih belum berjalan dengan efektif. Hal ini terjadi karena ada masalah dari berbagai sisi diantaranya kurangnya penguasaan IT di kalangan masyarakat, kendala teknis operasional, Sumber Daya Manusia, dan masih belum diterimanya Surabaya *Single Window* (SSW) di kalangan birokrat.

Jika hal ini terus berkelanjutan maka mengakibatkan tidak efektifnya dalam melakukan pelayanan publik sehingga hal ini belum menimbulkan kesan perijinan *online* yang mudah, cepat, dan transparan terhadap masyarakat. Pihak pemerintah dianggap kurang mengetahui kapasitas masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan berbasis *digital*.

Dari permasalahan di atas, pada penelitian (Dewi & Mudjahidin, 2014) menjelaskan bahwa kendala terbesar masuknya sistem baru ini yaitu dari masyarakat sendiri, maka perlunya adopsi *E-governrment* dari masyarakat karena

Surabaya *Single Window* (SSW) dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi *E-government* oleh masyarakat terhadap Surabaya *Single Window* (SSW) agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan program ini sesuai dengan metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Government Adoption Model* (GAM). Didapatkan hasil pengguna masih belum memahami bahwa Surabaya *Single Window* (SSW) memiliki berbagai macam pelayanan dan banyak manfaat serta masyarakat belum menyadari masalah *privacy*. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan metode yang berbeda dari penelitian tersebut.

Pada penelitian (Kirana, 2017) yang bertujuan untuk monitoring dan evaluasi program sebagai bentuk penanganan agar Surabaya *Single Window* (SSW) dapat berjalan sesuai tujuan dari adanya program tersebut dan didapatkan hasil yaitu Program Surabaya *Single Window* (SSW) masih belum berjalan dengan efektif dikarenakan adanya berbagai masalah yaitu kurangnya penguasaan IT di masyarakat, kendala teknis operasional, sumber daya manusia dan belum diterimanya Surabaya *Single Window* (SSW) di kalangan birokrat *dan output* dari beberapa penelitian di atas berbeda dengan penelitian ini yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Surabaya *Single Window* (SSW) terhadap Kepuasan Pengguna, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya *Single Window* (SSW) Menggunakan Metode *E-govqual* Modifikasi**” dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan yang lebih baik kepada warga melalui *E-government*, Pemerintah Kota Surabaya memerlukan *feedback* dengan cara menganalisis Kualitas Pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini warga Surabaya yang mengakses *website* Surabaya *Single Window* (SSW).

Ada berbagai macam cara yang dipakai untuk menilai suatu kualitas pelayanan situs dengan menggunakan metode *Servqual*, *Webqual* dan *E-govqual*. Penelitian yang menggunakan metode *E-govqual* dipakai menilai suatu kualitas pelayanan situs di bidang *E-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) sementara itu, metode *Servqual* dipakai menilai suatu kualitas pelayanan situs di bidang jasa maupun perdagangan (Parasuraman et al., 1988). Metode *Webqual*

dipakai mengukur suatu kualitas pelayanan situs pelayanan publik, *information system*, *e-commerce*, dan *online transaction* (S. Barnes et al., 2001). Metode *webqual* adalah perkembangan *Servqual*. Dengan alasan yang sudah dijelaskan Metode yang sesuai untuk penelitian ini yaitu *E-govqual* untuk menilai suatu kualitas pelayanan situs pemerintah Kota Surabaya. Metode *E-govqual* sendiri memiliki 6 dimensi. dimensi tersebut yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan informasi serta pendukung.

Metode *E-govqual* Modifikasi dipakai pada penelitian ini dengan adanya tambahan dua variabel yaitu Kualitas Visual yang dikembangkan (Faqih et al., 2020) serta Keseluruhan untuk menilai situs secara keseluruhan yang dikembangkan (S. J. Barnes & Vidgen, 2003). Dengan adanya modifikasi yaitu tambahan variabel keseluruhan ini pada metode *E-govqual* diharapkan dapat membantu kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berdasarkan pendapat kepuasan pengguna, dengan cara menilai hubungan beberapa variabel bebas dan terikat baik simultan ataupun parsial. variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung. sementara variabel terikat adalah keseluruhan digunakan untuk kepuasan pengguna.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan tersebut peneliti bisa merumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu bagaimana hasil analisis kualitas layanan pada *website* Surabaya *Single Window* (SSW) memakai Metode *E-govqual* Modifikasi?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dari uraian rumusan masalah yang disebutkan, didapatkan batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan *E-government* yang diuji adalah *website* Surabaya *Single Window* (SSW) yaitu [swwalfa.surabaya.go.id](http://swwalfa.surabaya.go.id).
2. Populasi yang diambil adalah warga Surabaya yang pernah mengakses *website* Surabaya *Single Window* (SSW).

3. Objek Penelitian ini *website* Surabaya *Single Window* (SSW).
4. Penelitian menggunakan Metode *E-govqual* Modifikasi untuk mengukur suatu kualitas pelayanan.
5. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*.
6. Pengambilan data kepuasan layanan dilakukan secara *online* menggunakan *google form*.
7. Pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 99 orang lalu diuji instrumen sebanyak 30 orang dari total sampel dengan jumlah populasi warga Surabaya yang pernah mengakses Layanan tersebut berjumlah rata-rata 7.337 pengguna bulanan yang telah dihitung dengan rumus *Slovin* dengan 10% *standart error*.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada *website* Surabaya *Single Window* (SSW) terhadap kepuasan pengguna yaitu warga Kota Surabaya.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat yang dihasilkan menurut penelitian ini:

1. Memudahkan pengelolaan dalam mengembangkan dan memperbaiki situs dalam hal ini pihak DINKOMINFO Surabaya.
2. Mengetahui variabel apa saja yang bisa mendapatkan perhatian lebih untuk perbaikan memakai *E-govqual* Modifikasi.
3. Memberikan pembelajaran lebih lagi tentang metode kualitas pelayanan *E-govqual* Modifikasi.
4. Memberi bukti konkrit mengenai kualitas pelayanan *E-government* berdasarkan metode *E-govqual* Modifikasi.
5. Diharapkan dapat menjadi pengembangan dari penelitian sebelumnya dan dapat dipakai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan suatu referensi yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian baru pada suatu objek lain. Adapun tujuan lain yaitu untuk menemukan alur penelitian lain dengan empiris. Berikut ini adalah penelitian-penelitian sebelumnya yang terdapat dalam Tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1.	(Putri Sekti Ari & Hanum, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Website</i> Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi <i>E-govqual</i>	Tujuan penelitian terdahulu ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan <i>Website</i> DJP terhadap kepuasan penggunaanya. Metode penelitiannya yaitu modifikasi <i>E-govqual</i> . Dengan hasil yang menunjukkan masing-masing dimensi signifikan	Objek dari penelitian ini yaitu Direktorat Jenderal Pajak, dengan menggunakan Metode Penelitian <i>E-govqual</i> Modifikasi. Perbedaannya yaitu penelitian ini memakai dimensi <i>E-govqual</i> efisiensi,

			membentuk variabel kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan pengguna.	reliabilitas, kepercayaan dan dukungan masyarakat.
2.	(Hendarta et al., 2019)	Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode <i>E-Govqual</i> (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menilai kualitas pelayanan yang ada pada SIP dengan mendapatkan prioritas pengembangan <i>website</i> . dengan hasil yang menunjukkan bahwa prioritas utama tiap dimensi yang berdasarkan nilai dari tiap atribut, didapatkan prioritas utama berada pada dimensi pendukung (0,739), lalu kepercayaan (0,670), keandalan (0,627) serta efisiensi (0,587).	Tujuan penelitian terdahulu ini yaitu untuk mengevaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) di Dinas Dukcapil Kabupaten Jember dengan metode <i>E-Govqual</i> . Perbedaan dari penelitian ini yaitu Analisis dan juga metode yang digunakan <i>E-Govqual</i> Modifikasi.
3.	(Prasetyo et al., 2018)	Evaluasi Kualitas Layanan <i>Electronic</i>	Metode <i>E-govqual</i> dipakai di penelitian ini	Tujuan penelitian terdahulu ini



		<p>Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode <i>E-GovQual</i> dan <i>IPA</i></p>	<p>dengan tujuan mengetahui kualitas E-PAD terhadap kepuasan pengguna, serta menggunakan metode IPA untuk mengukur serta mengetahui kinerja dari layanan E-PAD berdasarkan tingkat kepentingan layanan ini. Dengan hasil nilai kinerja pada seluruh variabel <i>E-Govqual</i> menunjukkan angka 3 likert yang lebih jelasnya yaitu 3,42 yang berarti bahwa E-PAD telah menunjukkan bahwa kinerja yang sudah baik dari kepuasan penggunanya.</p>	<p>yaitu mengevaluasi kualitas layanan E-PAD di Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan metode <i>E-Govqual</i> dan <i>IPA</i>. Perbedaan dari penelitian ini yaitu Analisis dan juga metode yang digunakan <i>E-Govqual</i> Modifikasi tidak menggunakan IPA.</p>
4.	(Septa et al., 2019)	<p>Analisis Kualitas Layanan <i>E-government</i> dengan Pendekatan <i>E-govqual</i></p>	<p>Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas situs SIMSARPRAS ditinjau dari</p>	<p>Berbeda objek penelitian tetapi menggunakan metode yang sama dengan penelitian ini</p>

		Modifikasi	kepuasan pengguna dengan metode <i>E-govqual</i> Modifikasi. Untuk skor kualitas “baik”, skor kualitas layanan mempengaruhi 61,7% kepuasan pengguna, dan tersisa 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain selain survei ini.	dan adanya tambahan variabel Kualitas Visual.
5.	(Sulaiman et al., 2018)	Evaluasi Kualitas Layanan <i>Website</i> Pemerintah Kota Batu dengan Metode <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Tujuan penelitian terdahulu ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan <i>Website</i> Pemkot Batu terhadap kepuasan penggunaannya. Hasil penilaian tingkat kesesuaian diperoleh nilai akhir <100% yaitu 81,89%, dan analisis penilaian tingkat kesenjangan (gap) bernilai <0 (negatif) yaitu -0,72 yang menjelaskan bahwa layanan belum sesuai harapan	Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan <i>website</i> Pemkot Batu menggunakan metode <i>E-Govqual</i> dan <i>IPA</i> . Perbedaan dari penelitian ini yaitu Analisis dan juga metode yang digunakan <i>E-Govqual</i>

			penggunanya.	Modifikasi tidak menggunakan IPA dan penggolongan atribut <i>E-govqual</i> pada <i>Heuristic evaluation</i> .
--	--	--	--------------	---

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada tabel di atas, didapatkan perbedaan pada penelitian ini yang pertama dari penelitian terdahulu 1 (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021) perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan objek *Website* DJP dan variabel yang digunakan adalah *E-govqual* efisiensi, reliabilitas, kepercayaan dan dukungan masyarakat, berbeda dengan penelitian ini menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi dengan menggunakan variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung serta keseluruhan. Dari penelitian terdahulu 2 (Hendarta et al., 2019) perbedaannya adalah evaluasi, objek nya dari Dukcapil Jember dan menggunakan metode *E-govqual*, berbeda dengan penelitian ini adalah Analisis dan menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi. Pada penelitian terdahulu 3 (Prasetyo et al., 2018) didapatkan perbedaan yaitu Evaluasi dan objek nya adalah E-PAD Kabupaten Banyuwangi dan menggunakan metode *E-govqual* dan *IPA*, pada penelitian ini adalah Analisis dan menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi. Sedangkan penelitian terdahulu 4 (Septa et al., 2019) perbedaannya dari objek serta variabel yang digunakan adalah variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, pendukung dan keseluruhan, Berbeda dengan penelitian ini ada tambahan variabel yaitu Kualitas Visual dikarenakan pada saran penelitian terdahulu 4 terdapat saran untuk menambahkan variabel lain diluar penelitian tersebut. Penelitian terakhir dari (Sulaiman et al., 2018) memiliki perbedaan yaitu Evaluasi dan objek nya adalah *Website* Pemkot Batu dan

menggunakan Metode *E-govqual* dan *IPA*, pada penelitian ini menggunakan Metode *E-govqual* Modifikasi.

## **2.2. Dasar Teori**

Dasar teori merupakan penjelasan dari konsep awal yang berhubungan terkait proses penelitian ini yang menjadi dasar teori pengetahuan.

### **2.2.1 Website Surabaya Single Window (SSW)**

Pemerintah Kota Surabaya adalah kota di Provinsi Jawa Timur serta bagian dari pemerintahan yang menganut desentralisasi, dekonsentrasi untuk membenahi pemerintah menurut asas otonomi. Pemerintahan Kota Surabaya sendiri dipimpin oleh seorang Walikota dan dipilih secara demokratis dan dalam penyelenggaraannya Pemerintah Kota Surabaya juga dibantu oleh DPRD Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya sendiri sudah menjalankan *E-government* dari tahun 2002 dan dilihat dari perkembangannya *E-government* semakin berkembang dan semakin maju. Namun masih sulit ditemukan apa saja yang perlu di analisis serta di evaluasi dari *E-government* tersebut, termasuk dari *website sswalfa.surabaya.go.id*. Hal itu yang mendasari penelitian ini dilakukan. Fokus penelitian ini sendiri adalah menganalisis kualitas layanan berdasarkan kepuasan penggunaannya yaitu warga Kota Surabaya.

Pada Maret 2013, Surabaya meluncurkan Surabaya *Single Window* (SSW). Surabaya *Single Window* (SSW) adalah pelayanan perizinan *online* disediakan Pemerintah Kota Surabaya. Melalui Pemerintah Kota Surabaya, program ini bertujuan agar pelayanan perizinan terbuka untuk umum. Dinkominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) dan UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) merupakan dua dinas yang bekerjasama erat dengan SSW (Dominasi, 2013). Data elektronik digunakan selama proses perizinan di SSW. Perizinan *online* berdampak positif terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja birokrasi. Menurut Kepala Bidang Aplikasi Dinkominfo Pemkot Surabaya, SSW adalah salah 1 aplikasi *E-government* pertama di Surabaya terhubung langsung dengan warga dan dikembangkan lebih lanjut. Namun, dalam kondisi sebenarnya *website* tersebut masih di rasa kurang bisa diterima di lingkungan masyarakat (Dewi & Mudjahidin, 2014).

### 2.2.2 Analisis

Analisis berdasarkan KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu penyampaian pokok dari bagiannya serta pengamatan dari bagian tersendiri dan juga hubungan dari beberapa bagian dengan tujuan mendapatkan arti yang benar dan pengetahuan dari keseluruhan arti (*Arti Kata Analisis - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, n.d.).

Deskripsi analisis menurut Jogiyanto (1999:129) dalam (Mujiati & Sukadi, 2016) yaitu penjabaran dari sebuah sistem informasi dari lengkap ke materinya yang memiliki tujuan untuk mengenali serta menilai persoalan, gangguan maupun peluang yang akan dialami dan keperluan yang akan dinantikan maka dari itu bisa disarankan perbaikannya.

Pengertian analisis menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer Salim (2002:4) dalam (Muslim & Ridwan, 2019) adalah :

1. Definisi analisis merupakan metode untuk memecahkan suatu kasus yang diawali dengan menggunakan suatu dugaan hingga kebenarannya pun terbukti melewati beberapa kejelasan (observasi, pengujian).
2. Analisis merupakan penyampaian inti permasalahan atas beberapa bagian, pengkajian bagian-bagian tersebut dan hubungan antara beberapa bagian untuk dapat penjelasan benar dengan pemahaman yang menyeluruh.

Dari penjelasan tersebut bisa disimpulkan analisis yaitu sebuah proses pemecahan masalah dengan melalui beberapa pengamatan, pengkajian dan sebagainya sehingga menghasilkan penjelasan yang tepat.

### 2.2.3 Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Kotler (1997:43) dalam (Suhaji & Sunandar, 2010) yaitu seluruh ciri produk yang berdampak di suatu kemampuan untuk membebaskan keinginan yang terikat.

Pelayanan menurut Kotler (2002:83) dalam (Semuel & Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., 2014) yaitu setiap aktivitas yang ditawarkan oleh beberapa pihak yang tidak mempunyai bentuk serta tidak mengundang kemitraan apa-apa (Kotler, 2002).

Parasuraman et al, (1988) dalam (Astuti, 2007) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan suatu susunan pertimbangan kepada tingkat layanan

yang diterima dan tingkat layanan yang diperlukan. Kualitas layanan diartikan sebagai kepuasan pengguna apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan.

Kualitas pelayanan menurut Aksa dan Ratnasari (2011:107) dalam (Mustofa, 2014) yaitu dimana ada kondisi yang saling terhubung antara lain yaitu proses, produk dan jasa maupun persepsi pelanggan.

Dari penjelasan tersebut maka bisa disimpulkan definisi kualitas layanan adalah bentuk dari penyelenggara layanan yang maksimal yang diperoleh perusahaan dengan memakai beberapa keunggulan untuk memenuhi apa yang konsumen butuhkan.

#### **2.2.4 Website**

*Website* merupakan tampilan beberapa informasi yang membentuk sekumpulan halaman dengan berbagai macam bentuk di dalamnya yaitu berupa tulisan atau teks, animasi, gambar bergerak maupun gambar diam, suara, serta gabungan dari semuanya yang memiliki sifat statis ataupun dinamis berbentuk 1 rangkaian terikat, dan semuanya digabungkan menggunakan jaringan-jaringan halaman menurut Becti (2015:35) dalam (Khairil & Syafutra, 2021).

Penjelasan dari Rahmadi (2013:1) dalam (Khairil & Syafutra, 2021) *website* atau situs merupakan beberapa halaman *web* yang mempunyai isi yang terikat, tidak jarang pula berisi berkas-berkas, gambar-gambar, video atau lainnya.

Peneliti dapat menarik kesimpulan dari penjelasan diatas bahwa *website* yaitu suatu kumpulan dokumen pada suatu halaman yang berisi teks, gambar, animasi yang digabungkan untuk kebutuhan personal, perusahaan, organisasi dan lainnya.

#### **2.2.5 Kepuasan Pengguna**

Definisi dari kepuasan pengguna sistem informasi yaitu suatu umpan balik atau respon yang diperlihatkan atau ditunjukkan seorang pengguna apabila pengguna telah menggunakan sistem informasi. Sikap ini merupakan kriteria yang subjektif tentang apakah pengguna merasa puas atau tidak terhadap sistem informasi yang telah digunakan, Kotler (2006) dalam (Rukhmiati & Budiarta, 2016).

Kepuasan pengguna bisa dinilai dengan cara melalui perasaan yang puas dari pengguna dalam mengakses, mengunjungi atau menggunakan sistem tersebut.



Perasaan yang puas dari pengguna tersebut dapat menjelaskan bahwa sistem tersebut sudah memenuhi suatu kebutuhan pengguna, Livari (2005) dalam (Rukhmiati & Budiarta, 2016).

### **2.2.6 Pelayanan Publik**

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009 yaitu suatu deratan kegiatan untuk pemuasan suatu kebutuhan layanan yang sudah sinkron dengan peraturan perundang-undangan atas tiap-tiap masyarakat atas barang dan jasa serta layanan administrasi diadakan penyelenggara layanan publik (Indonesia, 2009).

Kesimpulan dari penjelasan di atas adalah pelayanan publik merupakan suatu aktivitas layanan yang dijalankan sebuah penyelenggara layanan publik untuk usaha dalam pemuasan kebutuhan penerimaan layanan.

### **2.2.7 Electronic Government (*E-government*)**

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian *E-Government* serta tujuan dari *E-government*.

#### **2.2.7.1. Definisi *E-government***

*Electronic Government / E-government* yaitu pemakaian suatu teknologi informasi pemerintahan untuk memberi sebuah layanan serta informasi untuk masyarakat menurut Indrajit (2006) dalam (Dr. Yuhefizar, S.Kom., M.Kom. et al., 2017) meliputi :

1. *Government to Government (G2G)* hubungan antara beberapa pemerintah. Hubungan ini memiliki tujuan dengan maksud agar bisa memenuhi beberapa informasi yang beberapa pemerintah butuhkan, serta mempercepat dan mendorong kerjasama antar pemerintah terkait.
2. *Government to Business (G2B)* merupakan hubungan pemerintah - bisnis karena butuh hubungan baik antar keduanya. Tujuan dari ini adalah untuk memudahkan berbisnis dari kalangan pebisnis.
3. *Government to Citizen (G2C)* merupakan hubungan antara pemerintah dengan warga. Hubungan ini memiliki tujuan agar bisa memperbaiki hubungan pemerintah dengan warga serta untuk menyederhanakan warga dalam menelaah suatu informasi atas pemerintahan (Fang & Ph, 2002).

*E-government* yaitu *Information, Communication and Technology (ICT)* agar pemerintahan yang lebih baik atau lebih jelasnya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya lewat teknologi internet dan situs (Gao & Lee, 2017).

#### **2.2.7.2. Tujuan *E-government***

Tujuan peningkatan *E-government* yang ada di Indonesia menurut (Presiden et al., 2003b) yaitu:

- a. Membentuk sebuah jejaring informasi serta kesepakatan layanan publik yang memiliki nilai dan cakupan yang bisa membuat warga puas dan bisa menjangkau semua Indonesia yang setiap waktu tanpa batasan dan minim biaya.
- b. Membentuk saling melakukan aksi bersama dunia usaha agar dapat terjadi peningkatan kapasitas untuk menemui persilihan perniagaan internasional.
- c. Membentuk proses dan media wacana bersama institusi suatu negara dan pengadaan sarana percakapan publik untuk warga supaya bisa berperan dalam pembuatan kebijaksanaan suatu negara.
- d. membentuk proses manajemen serta sistem pekerjaan yang efisien serta transparan dan juga melancarkan perjanjian dan pelayanan antara pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

#### **2.2.8 Metode Kuantitatif**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) metode yaitu sistem untuk cara kerja yang memudahkan mewujudkan kegiatan dan memiliki tujuan agar tercapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (*Arti Kata Metode - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, n.d.). Dengan metode peneliti menjadi lebih mudah untuk mencapai tujuan riset ini dan saat peneliti menyusun penelitian harapannya peneliti mampu untuk menata metode dengan baik dan benar serta memiliki struktur agar para pembaca juga bisa dalam mendalami alur penelitian tersebut.

Metode penelitian kuantitatif menurut (Rukminingsih et al., 2020) bahwa pengertian penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memakai pendekatan deduktif. Di dalam pengembangan suatu ilmu pengetahuan (dengan contoh bertautan dengan sebab akibat, pengurangan terhadap variabel, asumsi serta pertanyaan yang detail dengan suatu ukuran, uji teori dan pengamatan) memakai

pendekatan penelitian dengan contoh peninjauan serta percobaan yang perlu data statistik.

Dapat disimpulkan penjelasan di atas metode kuantitatif yaitu suatu metode penelitian berhubungan pengolahan angka yang dianalisis dengan statistik untuk menganalisa hasil.

### 2.2.9 Populasi dan Sampel

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) menjelaskan bahwa populasi berarti sekelompok orang cocok yang bertautan dengan masalah penelitian (*Arti Kata Populasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, n.d.*).

Populasi di setiap studi harus dinyatakan secara tersurat dalam hal besar atau kecilnya anggota populasi dan penelitian yang diambil. Adanya populasi adalah bertujuan untuk memastikan ukuran komponen sampel yang akan dipilih dari populasi serta memberi batas keefektifan area penyamarataan. Populasi yang akan dipakai sebagai suatu objek penelitian harus diidentifikasi dengan benar sebelum proses penelitian dilaksanakan.

Sampel yaitu elemen dari populasi yang dipilih dengan sengaja oleh peneliti untuk dipahami sehingga ukuran sampel menjadi lebih sempit daripada populasi dan memiliki fungsi perwakilan dari populasi (Nurhayati & Sample, 2009)

Kesimpulannya sampel yaitu bagian kecil dari keseluruhan populasi yang dianggap representatif.

Berikut merupakan rumus *slovin* yang digunakan dalam penelitian ini:

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

Penjelasan,

$n$  : total sampel

$N$  : total populasi

$E$  : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi dengan pilihan 1%,5%, 10%.

### 2.2.9.1 Teknik *Purposive Sampling*

*Purposive sampling* yaitu metode pengumpulan sampel memperhitungkan faktor-faktor tertentu, bagaimana orang yang kita anggap paling memiliki pengetahuan tentang apa yang kita inginkan menurut (Sugiono, 2009: 300) dalam (Chan et al., 2019).

*Purposive sampling* adalah metode pengumpulan sampel non-acak di mana peneliti memeriksa kutipan ilustratif dengan mengidentifikasi identifikasi tertentu dengan tujuan penelitian dalam rangka menanggapi kasus studi menurut (Susila, 2018).

### 2.2.10 Pengujian Data

Bab ini merupakan penjelasan tentang pengujian terhadap data yang dipakai penelitian ini.

#### 2.2.10.1. Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Fungsi dari uji validitas yaitu menghitung skala ketetapan instrumen. Bisa dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bisa melihat hitungan sudah sinkron dengan minimal batas. Semakin tinggi nilai validitas maka sasaran riset akan semakin dekat (Saidani et al., 2019). Valid atau tidaknya instrumen bisa dibuktikan melihat hasil pengukurannya.

Korelasi *Product Moment* merupakan uji validitas dalam penelitian ini. Ini adalah rumus korelasi menghitung koefisien korelasi antara hasil uji instrumen dan hasil uji kriteria.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2) (n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \quad (2)$$

Penjelasan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

n = jumlah responden

$x_i$  = skor setiap item pada instrumen

$y_i$  = skor setiap item pada kriteria

Selain itu, uji korelasi *Product Moment* digunakan menentukan korelasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \quad (3)$$

Penjelasan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *Product Moment*

n = jumlah responden

$x_i$  = skor setiap item pada percobaan pertama

$y_i$  = skor setiap item pada percobaan selanjutnya

Lalu pengujian signifikansi dengan cara melihat *r tabel* dengan menggunakan tingkat *signifikansi* 5% (0,05) uji 2 sisi serta derajat kebebasan  $df = n - 2$ . Apabila (+) serta jumlah *r hitung* > *r tabel* ( $r_i > r_t$ ) maka dinyatakan valid. Dapat dikatakan tidak valid jika *r hitung* < *r tabel* ( $r_i < r_t$ ) (Waluyo et al., 2018).

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Priyanto (2004) dalam (Waluyo et al., 2018) uji reliabilitas yaitu usaha untuk mendapatkan alat yang dipakai dalam penelitian memiliki nilai reliabel. Apabila hasil akhir yang diperoleh mengalami suatu kekonsistenan atau melaksanakan suatu pengujian melebihi sekali dengan hasil yang tidak jauh beda bisa disimpulkan nilai reliabilitasnya baik.

Tabel 2. 2 Nilai Koefisien Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1.	< 0,200	Sangat rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Cukup
4.	0,600 – 0,799	Tinggi
5.	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Karena menggunakan angket dan perbandingan tingkat, tes butir instrumen ini dapat menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Apabila nilai *alpha* > 0,7 dianggap dapat diandalkan. Jika nilai *alpha* > 0,8, semua instrumen konsisten dan dapat diandalkan. Rumus *Alpha Cronbach* adalah:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum t_i^2}{\sigma t^2} \right) \quad (4)$$

Penjelasan:

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

$n$  = Banyak item instrumen yang diuji

$\sum t_i^2$  = Banyak varian skor item instrumen

$\sigma t^2$  = Varian total

#### 2.2.10.2. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menerapkan model regresi linier berganda. Model regresi layak memiliki beberapa linearitas serta bebas dari asumsi klasik seperti multikolinearitas dan heteroskedastisitas (Iqbal & Aminah, 2010). Ketika data telah berhasil lulus tes. Jika data memenuhi asumsi klasik, prosedur pemodelan regresi dapat dimulai. Penelitian ini melakukan tiga uji asumsi klasik yaitu normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi melihat variabel bebas serta terikat model regresi berdistribusi normal atau tidak menurut (Ghozali, 2016). Temuan uji statistik akan terlempar jika suatu variabel tidak terdistribusi secara konsisten. Uji Normalitas Satu Sampel *Kolmogorov-Smirnov* bisa dipakai menetapkan normalitas data, dengan catatan apabila *signifikansi* > 5% (0,05) data tersebut normal. Uji Normalitas Satu Sampel *Kolmogorov-Smirnov* tidak berdistribusi normal jika bernilai *signifikansi* < 5% (0,05).

##### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas menentukan apakah sebuah model tunggal memiliki keterkaitan dengan seluruh variabel bebas. Kurangnya multikolinearitas dalam data menunjukkan model regresi yang kuat. Untuk menilai ada atau tidaknya



multikolinieritas, nilai *Tolerance* dan *VIF* (*variance inflation factor*) yang dihasilkan diuji. Nilai *VIF* < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas di variabel independen (Koeswoyo, 2006).

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi, uji heteroskedastisitas digunakan mendeteksi residual memiliki ketidaksamaan varians dalam model regresi. Homoskedastisitas mengacu pada fakta bahwa varians residual dalam model regresi adalah sama, apa pun kondisinya. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan membandingkan nilai prediksi variabel independen, *ZPRED*, dengan residualnya, *SRESID* (Adityo, 2011). Untuk menunjukkan heteroskedastisitas, cari pola pada scatterplot antara *SRESID* dan *ZPRED*.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memperoleh kesimpulan sebagai berikut (Ghozali, 2011):

- a. Adanya titik berbentuk pola teratur (melebar, menyempit, mengombak) menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- b. Tidak terjadinya heteroskedastisitas apabila tidak ada pola terlihat dan titik sumbu Y menebar merata di bawah serta di atas angka 0.

Selain membuat grafik, tes glejser digunakan untuk pengujian. Uji glejster diturunkan dari regresi variabel independen dengan nilai residual seluruhnya. Tidak perlu khawatir terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya > 0,05.

#### 2.2.10.3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu pendekatan statistik menentukan 2 variabel bebas / lebih dalam hubungannya dengan 1 variabel terikat. Melalui data skala interval/rasio ini dikerjakan untuk menentukan arah hubungan antar dua variabel, bebas dan terikat menurut Arifin (2017) di dalam (Septa et al., 2019) . Rumus dibawah ini merupakan rumus umum di dalam regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (5)$$

Penjelasan :

- Y = Model Regresi  
a = Konstanta  
b = Angka Koefisien Regresi

## 1. Uji t

Menurut Samad (2013) dalam (Rahmawati & Illiyin, 2021) Uji-t melihat apakah variabel independen berpengaruh yang berpotensi signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Berikut rumus *t hitung*:

$$t = \frac{b}{s_b} \quad (6)$$

$$s_b = \sqrt{\frac{\sum e_t^2}{(n-k) \sum (K_t - K)^2}} \quad (7)$$

Saat menguji hipotesis, lakukan hal berikut :

- a. Membandingkan *t tabel* dengan *t hitung*
  - 1., Tidak ada hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna apabila *t hitung* < *t tabel*, *Ho* diterima *Ha* ditolak
  - 2., Adanya hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Apabila *t hitung* > *t tabel*, *Ho* ditolak *Ha* diterima
- b. Melihat angka probabilitas(sig), dengan ketentuan :
  1. Probabilitas > 0,05, *Ho* diterima *Ha* ditolak (tidak signifikan)
  2. Probabilitas < 0,05, *Ho* ditolak *Ha* diterima (signifikan)

## 2. Uji f

Menurut (Rahmawati & Illiyin, 2021) Uji f melihat apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan. Peneliti memakai rumus untuk menentukan hasil uji-f:

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)} \quad (8)$$

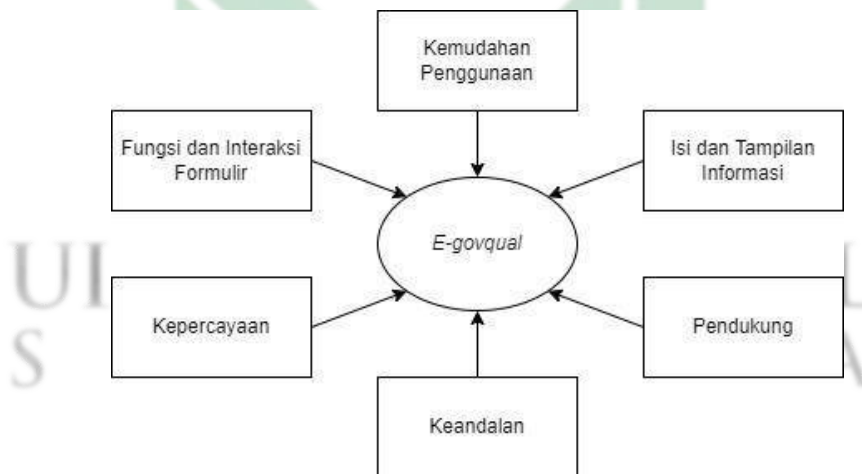
Saat menguji hipotesis :

- a. Membandingkan *f tabel* dengan *f hitung*
  1. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna apabila *f hitung* < *f tabel*, *Ho* diterima *Ha* ditolak

2. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima
- b. Melihat angka probabilitas(sig), dengan ketentuan :
1. Probabilitas  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak (tidak signifikan)
  2. Probabilitas  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima (signifikan)

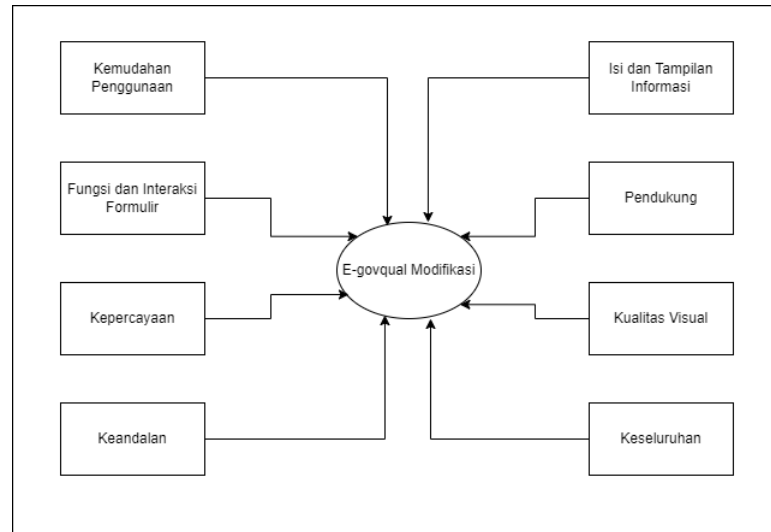
### 2.2.11 Metode *E-govqual* Modifikasi

*Electronic Government quality (E-govqual)* yaitu suatu metode yang bertujuan mengukur kualitas pelayanan sistem informasi dengan basis elektronik (*website*) yang berfokus pada pemerintahan di dalam memberi pelayanan kepada warga. Perangkat *E-govqual* ditingkatkan dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberi dengan sudut pandang pengguna akhir. *Metode E-govqual* sendiri memiliki enam dimensi. Isi dari dimensi tersebut yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, isi dan tampilan informasi serta pendukung. Berikut gambar 2.1 merupakan rancangan *E-govqual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).



Gambar 2. 1 Konsep *E-govqual*

*Electronic Government quality (E-govqual)* modifikasi merupakan perkembangan *E-govqual* adanya tambahan variabel kualitas visual (Faqih et al., 2020) serta variabel keseluruhan, variabel ditingkatkan (S. J. Barnes & Vidgen, 2003). Konsep *E-govqual* Modifikasi pada Gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Konsep *E-govqual* Modifikasi

*E-govqual* Modifikasi mempunyai 8 variabel antara lain:

1. Kemudahan Penggunaan

Seberapa mudah *E-government* tersebut agar warga dapat berinteraksi

2. Kepercayaan

Rasa percaya tentang keamanan data pribadi warga selama pelayanan berlangsung

3. Fungsi dan Interaksi Formulir

Peran *E-government* dalam pengguna untuk berinteraksi dengan pengumpulan informasi yang dibutuhkan serta menginformasikan secara *online*

4. Keandalan

Keandalan disini berarti aksesibilitas, ketersediaan serta keakuratan informasi yang pengguna butuhkan

5. Isi dan Tampilan Informasi

Kualitas informasi dan pelayanan serta tata letak dengan contoh pemakaian yang tepat dari grafis, warna, serta ukuran dari halaman *website*

6. Pendukung

Fitur yang bisa memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang pengguna butuhkan

7. Kualitas Visual

Penentuan *font*/huruf dan gaya yang sesuai dengan *website*

8. Keseluruhan

Berisi tentang penilaian *website* secara keseluruhan untuk kepuasan pengguna

### 2.2.12 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Menurut (Zein et al., 2019) SPSS yaitu perangkat lunak mengolah data statistik khusus yang banyak dipakai. SPSS ini digunakan untuk riset pasar, kontrol kualitas dan peningkatan serta untuk penelitian ilmiah. Dengan populernya SPSS maka digunakan untuk alat pengolah data. SPSS saling berhubungan dan mencakup berbagai statistik dan digunakan untuk pemrosesan dan analisis data kuantitatif. SPSS bisa membaca beberapa jenis data dengan meng *input* langsung data ke dalam SPSS Data Editor. Terlepas dari struktur file data awal, data SPSS Data Editor harus dalam format kolom dan baris.

### 2.3. Integrasi Keilmuan

Sebagai mahasiswa yang berbasis Islam, perlu untuk menyambungkan landasan agama Islam berbasis Al-qur'an dengan kajian keilmuan. Untuk menemukan korelasi antara keduanya diperlukan wawancara. Dalam penelitian ini telah dilakukan wawancara dengan Imam Masjid At-Tanwir Pandugo, Bapak. Ashrof, serta dilakukan juga wawancara dengan salah satu dosen UINSA yaitu Ibu Wiwin Luqna Hunaida, M.Pd.I. mengacu pada agama Islam tentang ilmu sebagai dasar penciptaan teknologi dan informasi, serta ayat-ayat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan untuk kepuasan pengguna.

1. Berikut merupakan ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan yang terdapat dalam Qs. Asy-Syu'ara (26) : 181-183 yang bunyinya:

أَوْ يَدُورُ أَرْكَانُهُمْ وَالَّذِينَ يَظُنُّونَ أَنَّهُم مُّسْتَكْبِرُونَ وَبِأَرْوَاحِهِمْ يُبَازِغُونَ ۗ وَالَّذِينَ يَدَّبُرُونَهُمْ طَافُوا مِنْهُم مَّرْهُونَ ۗ وَالَّذِينَ يَدَّبُرُونَهُمْ طَافُوا مِنْهُم مَّرْهُونَ ۗ وَالَّذِينَ يَدَّبُرُونَهُمْ طَافُوا مِنْهُم مَّرْهُونَ ۗ

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.” (Qs. Asy-Syu'ara (26) : 181-183)

Berdasarkan penjelasan diatas maka di dalam kualitas pelayanan janganlah mengurangi atau mencurangi hak-hak yang seharusnya didapat oleh masyarakat.

2. Berikut merupakan ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang Analisis Kualitas

Pelayanan yang terdapat dalam (Qs. Al-Baqarah : 267) berbunyi:



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A





kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Berdasarkan penjelasan diatas maka sebaiknya kita Berimbang (Adil atau Tidak Memihak) kepada siapapun.

5. Berikut merupakan ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pengguna yang terdapat dalam (QS. Al-Baqarah/2: 185) yang berbunyi:



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A





baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka berilah keadilan agar mencapai Pemerintahan yang baik dan hendaknya menyampaikan apa yang perlu disampaikan agar menjadikan Pemerintahan yang stabil.

Berdasarkan dasar dasar yang dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ayat Al-Qur'an dan Hadits yang terkait berhubungan erat dengan judul penelitian yaitu Analisis Kualitas Pelayanan *Website* Surabaya *Single Window* (SSW) Menggunakan Metode *E-govqual* Modifikasi.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

Penelitian ini membutuhkan metode untuk merancang sebuah proses dan kemudian menggunakan *design* untuk menyusun analisis apa yang sedang dilakukan. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan kuesioner *online* dan diimplementasikan melalui media *Google form*.

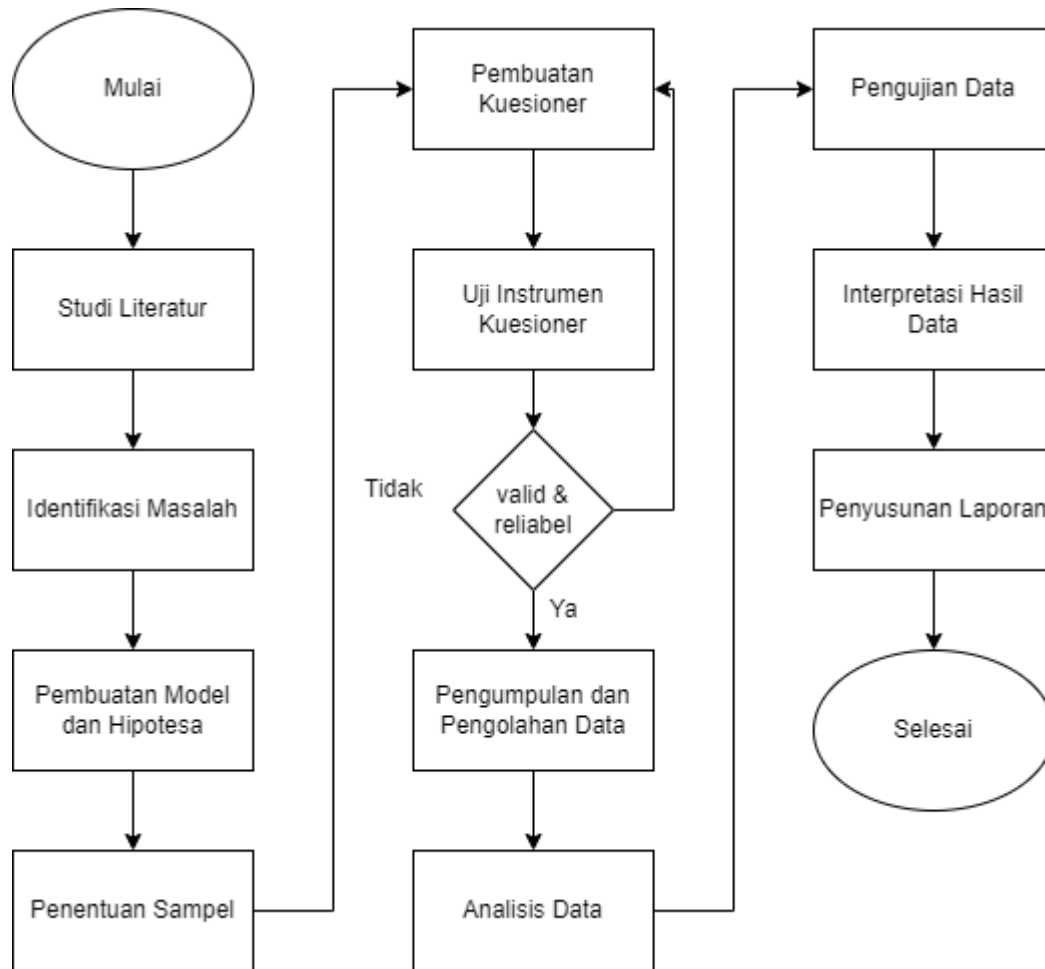
Alasan peneliti menggunakan kuesioner *online* bertujuan mempermudah peneliti saat melakukan riset untuk memperoleh suatu data dari obyek yang diteliti yaitu warga surabaya yang pernah mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id*. Adapun alasan lainnya yaitu karena kuisisioner *online* mempermudah peneliti dalam mengelompokkan data dan merekam dengan gampang. Pelaksanaan penyebaran kuesioner sendiri bisa dengan memakai alat ukur detail contohnya skala likert, yang berarti alat ukur yang berupa sikap, persepsi pada pernyataan / pertanyaan dengan cara menentukan pilihan terhadap 1 kriteria pilihan.

Keandalan dan validitas peralatan harus diuji untuk memastikan hasil data yang akurat. Jika nilai validitas dan reliabilitas keduanya tinggi, maka data tersebut valid. Setelah pengujian memakai reliabilitas serta validitas maka selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menganalisa data yang didapat. Tahap ini bertujuan agar menunjukkan hasil jawaban dari rumusan masalah terdapat didalam penelitian ini. Tahap pengolahan data ini memakai *software SPSS* sebagai alat untuk menganalisis.



### 3.1.1. Alur Penelitian

Objek penelitian ini yaitu warga surabaya yang pernah mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id*. Berikut adalah alur penelitian Gambar 3.3 ini:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

### 3.1.2. Studi Literatur

Tahap awal adalah dengan menganalisa masalah terbaru dengan cara mencari penyelesaian dari apa yang terjadi. Tahap ini melangsungkan sebuah aksi yaitu menelaah dan membaca beberapa karya ilmiah yang *relate* dengan penelitian ini. Selain membaca beberapa karya ilmiah juga ditambahi dengan membaca *e-book* atau buku digital dan juga jurnal dengan materi yang terkait. Dengan mengambil langkah ini maka data

yang diperoleh bisa digunakan sebagai dasar teori dari permasalahan pada penelitian ini serta menjadi prosedur untuk membuat kuesioner.

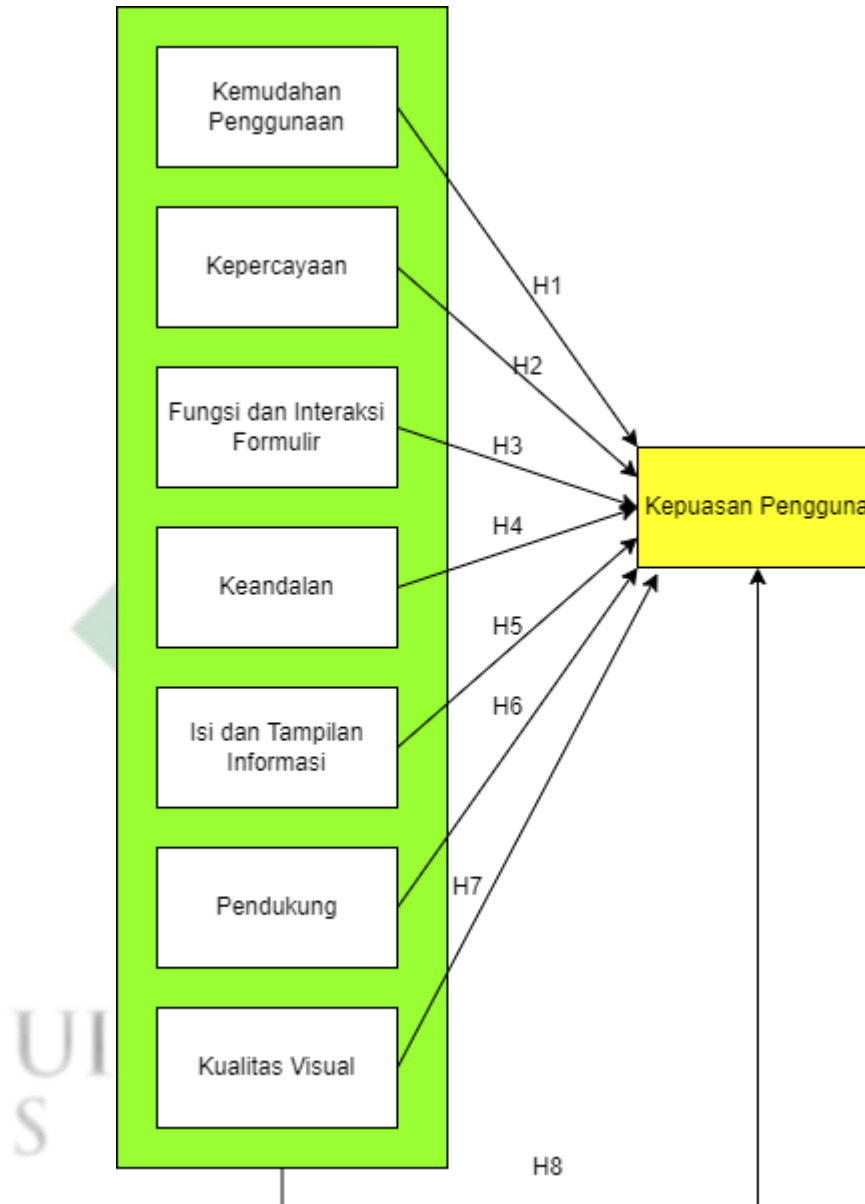
### **3.1.3. Identifikasi Masalah**

Tahap selanjutnya dari penelitian ini setelah peneliti melakukan studi literatur dan menentukan topik penelitiannya yaitu mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini. Maksud dari identifikasi masalah ini adalah untuk memperjelas batasan permasalahan agar bahasan dan cakupan dari penelitian ini tidak berada di luar ruang lingkup tujuan penelitian. Pada tahap peneliti menganalisis studi kasus, mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan objek penelitian serta studi literatur. Objek penelitian yang di dapat dari peneliti adalah *website* Surabaya *Single Window* (SSW).

### **3.1.4. Pembuatan Model dan Hipotesa**

Tahap pembuatan model ini yaitu menentukan dari data yang telah dikumpulkan dan telah dievaluasi yang diperkirakan akan mempengaruhi pembuatan model pada penelitian ini. Tahap pada penelitian ini yaitu membuat gambaran sistem yang diteliti kedalam model yang lebih sederhana, mencerminkan interaksi pengguna *website* yang terlibat dari suatu keadaan. Tahap selanjutnya yaitu pembuatan hipotesa dimana pembuatan awal permasalahan yang akan ditanyakan pada pengguna akhir melalui kuisisioner yang terbagi dari beberapa variabel yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan informasi, pendukung, kualitas visual serta keseluruhan. Kerangka konseptual yaitu bentuk pola pikir yang teratur yang biasa digunakan untuk memecahkan masalah. Kerangka konseptual ini memakai variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dari penelitian ini, variabel independen kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel independen. Keseluruhan dipakai untuk kepuasan

pengguna pada penelitian ini. Berikut gambar kerangka konseptual Gambar 3.4 ini.



Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual

Berikut adalah hipotesa dalam penelitian ini:

1. H1: Variabel Kemudahan Penggunaan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif serta signifikan.
2. H2 : Variabel Kepercayaan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif serta signifikan.

3. H3 : Variabel Fungsi dan Interaksi Formulir mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
4. H4 : Variabel Keandalan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
5. H5 : Variabel Isi dan Tampilan Informasi mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
6. H6 : Variabel Pendukung mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
7. H7 : Variabel Kualitas Visual mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
8. H8 : Variabel Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsi dan Interaksi Formulir, Keandalan, Isi dan Tampilan Informasi, dan Pendukung mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.

### 3.1.5. Penentuan Sampel

Tentu saja, sebelum mendistribusikan survei, peneliti harus terlebih dahulu menghitung jumlah responden yang dirujuk. *Purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini. Strategi dilakukan dengan cara mendekati masalah dengan tujuan tertentu. Kondisi berikut harus dipenuhi sebelum memakai teknik *purposive sampling*: 1) memiliki batas yang ditetapkan; 2) sampel dikumpulkan hanya bila memenuhi kriteria; yaitu Warga Surabaya yang telah mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id*.

Total sampel pada penelitian kali ini didapatkan melalui rumus *Slovin*. Peneliti menggunakan identifikasi sampel dengan memilih *standar error* 10%. Total populasi diambil dari banyaknya masyarakat yang pernah mengunjungi *website sswalfa.surabaya.go.id* yaitu berjumlah rata-rata 7.337 pengguna pada bulan mei 2022 yang didapatkan dari wawancara dengan Ibu Erina selaku Pengelola website tersebut.

$$N = \frac{7.337}{1 + 7.337 \times 0,1 \times 0,1}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{7.337}{1+ 7.337 \times 0,01} \\
&= \frac{7.337}{74,37} \\
&= 98,656 = 99 \text{ total sampel pembulatan}
\end{aligned}$$

Dari perhitungan dengan rumus ini ditemukan total sampel yaitu 99 sampel.

### 3.1.6. Pembuatan Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah membuat kuesioner. Kuesioner adalah pendekatan pengumpulan data yang meliputi pengajuan pertanyaan terhadap responden untuk memperoleh tanggapan, dan jawabannya berupa data yang akan diolah kemudian.

Ada 4 bagian yang ada pada kuesioner ini. Bagian pertama berisi kata pengantar dari peneliti untuk pemohon pengisian kuesioner serta pertanyaan apakah warga surabaya yang pernah mengakses *website* atau tidak. Jika responden tersebut merupakan warga surabaya dan pernah mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id* maka akan lanjut ke bagian kedua. Jika tidak warga surabaya dan tidak pernah mengakses *website* maka tidak dapat melanjutkan proses pengisian kuesioner, karena bukan termasuk sampel dari kuesioner ini.

Bagian kedua merupakan pertanyaan seputar data responden berisi Nama, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Seberapa sering mengakses *website*, dan berapa lama waktu dalam menggunakan *website*.

Pada bagian ketiga berisi pernyataan-pernyataan yang terkait dengan penelitian ini. Bagian ketiga ini terdapat 27 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada lampiran tentang kuesioner penelitian.

Bagian keempat merupakan bagian terakhir pada kuesioner ini yang berisi ucapan terimakasih terhadap responden yang sudah berkenan mengisi kuesioner.

Pengukuran variabel penelitian ini memakai instrumen skala likert 5 poin. Bentuk jawaban dari responden yaitu pilihan dari 5 alternatif yang ada pada tabel 3.1:

Tabel 3. 1 *Skala Likert*

Keterangan	Kode	Skala
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Dari penjelasan yang telah dijelaskan pada identifikasi masalah maka didapatkan 7 dimensi yang sesuai dengan metode *E-govqual* Modifikasi yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Metode *E-govqual* Modifikasi

Dimensi	Indikator	Butir	Kode
Kemudahan Pengguna (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Struktur <i>website</i>	Alur proses saat mendaftar, mengisi formulir dll pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> mudah dipahami dan diikuti	KP1
	Tampilan halaman <i>website</i> yang memudahkan dalam mengakses	Halaman pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> yang rapi dan teratur sehingga memudahkan saya dalam mengakses tiap layanan	KP2
	Fungsi pencarian	Mesin pencarian dari tiap layanan pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> berfungsi dengan baik dan memudahkan pencarian saya	KP3
	URL mudah diingat	URL dari <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> mudah	KP4



		diingat	
	Informasi tepat dan terperinci	Informasi yang diberikan pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> cukup terperinci	KP5
Kepercayaan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Akses kontrol	Saya percaya <i>username</i> dan <i>password</i> saya aman pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i>	KC1
	Tidak berbagi informasi pribadi kepada orang lain	Saya percaya <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> tidak membagikan data ataupun informasi saya kepada orang lain	KC2
	Penggunaan data pribadi	Saya percaya data-data saya yang tersimpan di <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> digunakan sesuai dengan kebutuhan	KC3
	Menjaga Kerahasiaan	Saya percaya data-data saya yang tersimpan di <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> aman	KC4
Fungsi dan Interaksi Formulir (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Perhitungan otomatis formulir	Perhitungan otomatis formulir berjalan dengan baik	FI1
	Format respon yang mumpuni	Format respon pada <i>sswalfa.surabaya.go.id</i> berjalan dengan baik	FI2
	Adanya bantuan <i>online</i> dalam formulir	Adanya bantuan <i>online</i> dalam mengisi formulir	FI3
Keandalan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> memberikan pelayanan yang akurat	KA1

	Keberhasilan layanan ketika mengkases pertama kali	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> dapat merespon permintaan saya dengan sekali klik	KA2
	Mudah diakses kapan pun dibutuhkan	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> dapat saya akses kapan pun	KA3
	Kecocokan sistem perangkat	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> berfungsi dengan baik di perangkat saya	KA4
	Kecepatan dalam mengakses layanan	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> hanya membutuhkan waktu singkat untuk menampilkan tiap halaman menu yang saya pilih	KA5
Isi dan Tampilan Informasi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Akurasi dan keringkasan data dan informasi	Akurasi dalam mengakses <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> sangat baik	IT1
	Gambar harus dalam warna, grafis, animasi dan ukuran halaman web	Gambar yang ditampilkan oleh <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> sudah jelas	IT2
	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> selalu mengupdate informasi yang diberikan	IT3
	Semua link harus bekerja	Semua link yang ada di <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> bekerja dengan baik	IT4
	Animasi menarik	Animasi yang diberikan pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> baik dan menarik	IT5
	Ukuran halaman <i>website</i>	Ukuran halaman pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> rapi dan	IT6

		sudah sesuai	
Kualitas Visual (Faqih et al., 2020)	<i>Website</i> menggunakan <i>font</i> /huruf yang sesuai	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> menggunakan <i>font</i> /huruf yang sesuai	KV1
	<i>Website</i> menggunakan warna dan gaya yang menarik	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> menggunakan warna dan gaya yang menarik	KV2
Pendukung (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Pedoman yang <i>user</i> <i>friendly</i>	Terdapat pedoman yang mudah untuk saya pahami	PD1
Keseluruhan (S. J. Barnes & Vidgen, 2003)	Penilaian <i>website</i> secara keseluruhan	Saya puas dengan performa layanan yang diberikan oleh <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i>	KS1

### 3.1.7. Uji Instrumen Kuesioner

Tahap ini dilakukan dengan pengujian kepada pertanyaan yang sudah disusun sedemikian rupa dengan uji valid dan uji reliabel. Pertanyaan bisa dianggap valid jika melebihi 7,0 dan reliabilitas melebihi 3,5. Jika pertanyaan yang diajukan sudah melebihi batas yang ditentukan maka akan dilanjutkan ke proses selanjutnya. Apabila belum sesuai maka dilakukan penyebaran kuisisioner ulang.

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner kepada sampel diperlukan untuk melakukan sebuah pengujian instrumen. Tujuan dari pengujian instrumen ini adalah dengan membuktikan validitas dan reliabilitas dari pernyataan yang telah dibuat peneliti pada penelitian ini. Pengujian kuesioner ini dibatasi dalam ruang mahasiswa aktif yang berada di Surabaya. Berikut penjelasan bagaimana melakukan uji instrumen:

#### 1. Uji Kuesioner

Uji kuesioner ini melibatkan sampel sebagai responden uji coba. Total sampel adalah 30 responden untuk uji valid dan reliabel instrumen.

## 2. Uji Validitas

Instrumen yang bisa mewakili dengan benar apa yang akan diukur adalah instrumen yang bisa dikatakan valid. Validitas empiric adalah validitas yang dipakai pada uji validitas ini yaitu dibuktikannya dengan melakukan uji coba dulu.

## 3. Uji Reliabilitas

Peneliti harus melihat terlebih dahulu dari keandalannya instrumen yang akan disebar. Keandalan yaitu skor konsistensi yang tinggi ketika instrumen digunakan beberapa kali dan menunjukkan pengukuran yang sama. Pengujian ini menggunakan rumus yang terdapat pada tabel 2.2 di atas.

## 4. Revisi dan Penyebaran Kuesioner Ulang

Dari pernyataan yang telah peneliti buat apabila tidak valid maka akan direvisi lagi agar nilai item kuesioner menjadi valid. Apabila telah valid maka kuesioner bisa disebar kepada sampel atau responden yang sesungguhnya.

### **3.1.8. Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Metode yang dipakai pada tahap pengumpulan data ini yaitu kuesioner. Perlengkapan suatu kuisioner harus diukur terlebih dahulu reliabilitas dan validitas datanya agar penelitian ini dapat menghasilkan suatu data yang reliabel dan valid. Valid ini memiliki arti bisa dipakai mengukur yang seharusnya diukur. Reliabel disini yaitu apabila digunakan lebih dari 1 kali untuk mengukur sebuah objek yang sama, maka membuahkan data sama juga.

Pengolahan data yaitu proses untuk mendapatkan ringkasan data / angka dengan cara tertentu. Tujuan dari pengolahan data ini sendiri ialah mengubah suatu data yang masih mentah yang berasal dari temuan

pengukuran menjadi data yang lebih canggih untuk lebih fokus dan menyelidiki lebih lanjut. Pada tahap ini setelah data diperoleh dari kuesioner lalu diolah menggunakan *software SPSS*.

### **3.1.9. Analisis Data**

Analisis data yaitu menentukan besar kecilnya pengaruh secara kuantitatif dari beberapa kejadian ke yang lainnya, dan juga mengamati kejadian yang lainnya. Kejadian ini bisa sebagai perubahan nilai suatu variabel. Dimulainya proses ini dengan menganalisis semua data yang didapat dengan kuesioner.

### **3.1.10. Pengujian Data**

Pengujian data adalah prosedur yang dilakukan untuk memastikan keakuratan temuan pengolahan data dengan memverifikasi hipotesis menggunakan uji T dan F.

### **3.1.11. Interpretasi Hasil Data**

Interpretasi hasil data pada hakekatnya adalah menyajikan hasil data yang telah diolah dan diuji sebelumnya dengan menjelaskan untuk didiskusikan dihubungkan dengan analisis dan membuat kesimpulan.

### **3.1.12. Penyusunan Laporan**

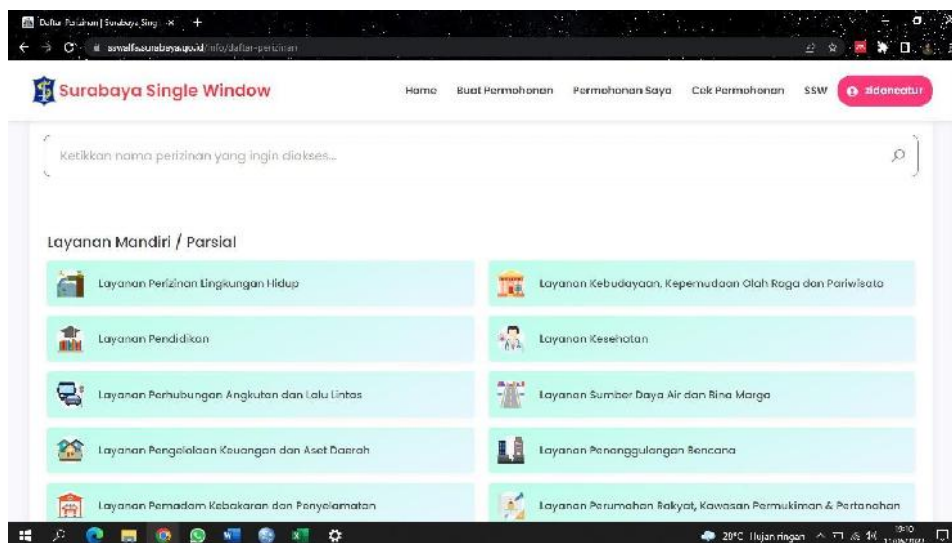
Tahap terakhir pada penelitian ini yaitu penyusunan laporan. Tahap ini memiliki susunan mulai dari proses awal identifikasi permasalahan sampai menghasilkan penelitian dan kesimpulan serta saran terhadap penelitian berikutnya.

## BAB IV

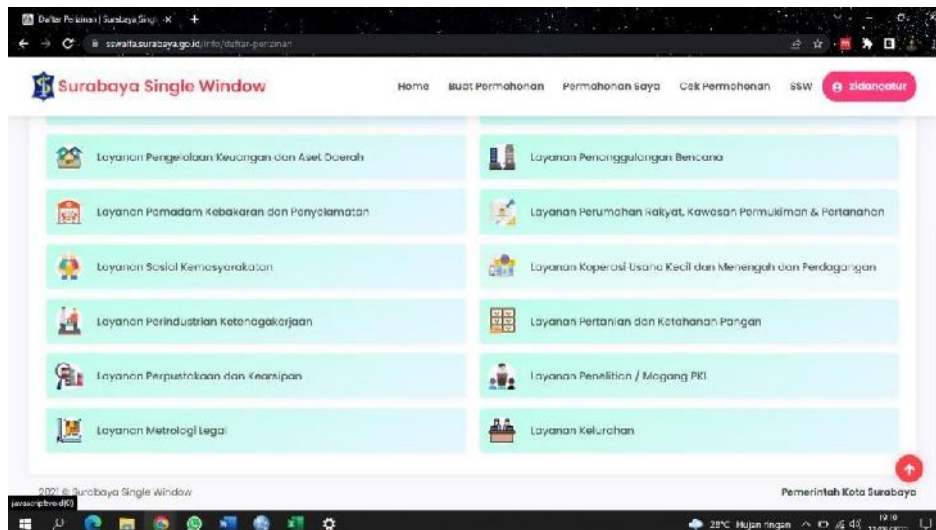
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Website *sswalfa.surabaya.go.id*

Pada Maret 2013, Surabaya meluncurkan Surabaya *Single Window* (SSW) sistem terintegrasi. Surabaya *Single Window* (SSW) adalah pelayanan perizinan *online* yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya. Melalui Pemerintah Kota Surabaya, program ini bertujuan agar pelayanan perizinan terbuka untuk umum. Dinkominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) dan UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) merupakan dua dinas yang bekerjasama erat dengan SSW (Dominasi, 2013). Data elektronik digunakan selama proses perizinan di SSW. Perizinan online berdampak positif terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja birokrasi. Menurut Kepala Bidang Aplikasi Dinkominfo Pemkot Surabaya, SSW adalah salah 1 aplikasi *E-government* pertama di Surabaya terhubung langsung dengan warga dan akan dikembangkan lebih lanjut. Namun, dalam kondisi sebenarnya *website* tersebut masih di rasa kurang bisa diterima di lingkungan masyarakat (Dewi & Mudjahidin, 2014). Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis untuk menjaga kualitas layanan *website* SSW. Berikut Gambar 4.1 menggambarkan tampilan *sswalfa.surabaya.go.id*.







Gambar 4. 1 Tampilan awal *website ssw*

Tampilan awal dari *website sswalfa.surabaya.go.id* yaitu menampilkan beberapa layanan yang tersedia. Ada pula bagian awal untuk membuat permohonan, melihat proses permohonan, cek permohonan dan akun pengguna.

## 4.2 Sebaran Data

Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* kepada pengguna *website sswalfa.surabaya.go.id* dengan *google form* dapat dibuka melalui link: <https://forms.gle/mR5txc1GC9RfqkcJA>. Penyebaran kuesioner di Gambar 4.2.

**KUESIONER KUALITAS PELAYANAN  
WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW  
(SSW)**

Assalamualaikum Wr. Wb.  
Kepada responden yang terhormat,  
Perkenalkan saya Zidan Catur Pamungkas, Mahasiswa Sarjana Strata-1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, yang saat ini sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) Menggunakan Metode E-govqual Modifikasi".

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pada website Surabaya Single Window (SSW) dengan menggunakan metode E-govqual Modifikasi untuk mendapatkan rekomendasi dari tiap dimensi E-govqual agar pengembang website Surabaya Single Window (SSW) dapat memenuhi kinerja dan harapan pengguna.

Adapun syarat responden untuk mengisi kuesioner dibawah ini yaitu:

1. Warga Surabaya
2. Yang Pernah Mengakses website [sswalfa.surabaya.go.id](http://sswalfa.surabaya.go.id)

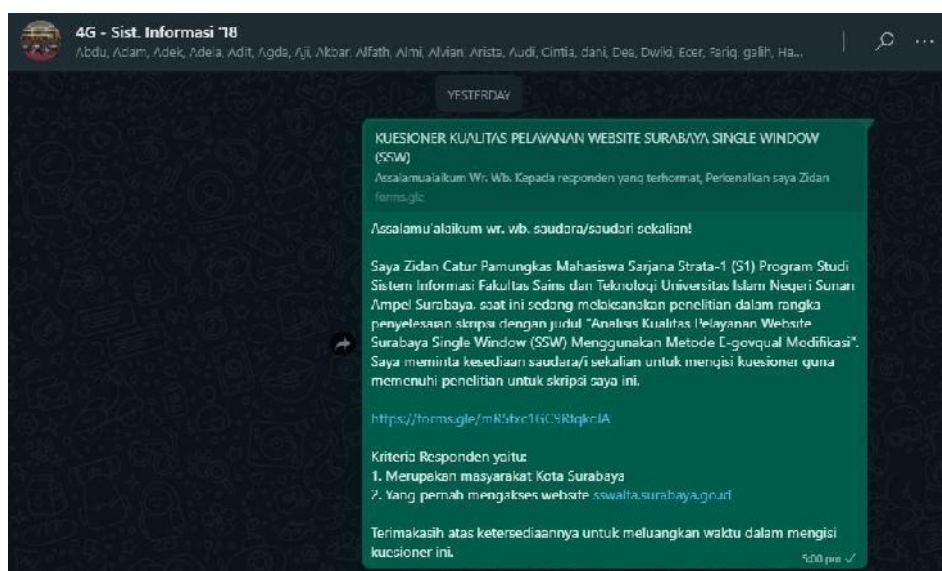
Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Bentuk kerja sama yang Bapak/Ibu/Sdr/i harapkan adalah kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi beberapa pernyataan (terlampir). Adapun informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian saya, dan informasi yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan saya jamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Sebelum dan sesudahnya, saya mengucapkan banyak berterimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini.  
Jika ada informasi yang kurang jelas atau ingin ditanyakan, dapat menghubungi peneliti pada e-mail: [zidancaturpamungkas@gmail.com](mailto:zidancaturpamungkas@gmail.com)  
Wassalamualaikum Wr.Wb.

Gambar 4. 2 Tampilan *Google Form*



Pada tanggal 8 Juni 2022, *Google Form* diedarkan menggunakan akun media sosial *WhatsApp* dan *Instagram*, yang diberikan kepada berbagai grup, *chat* pribadi, dan status, dan minta bantuan rekan-rekan agar menyebarkan *link Google Form* untuk dikirimkan kepada responden berdasarkan kebutuhan penelitian. Gambar 4.3 menggambarkan pembuktian yang merupakan tampilan layar dari sebaran kuesioner melalui *WhatsApp*.



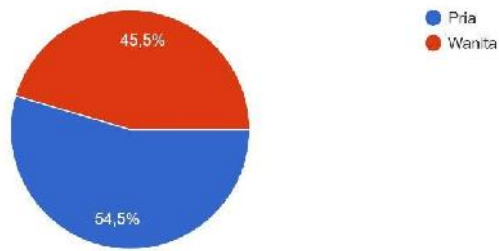
Gambar 4. 3 Tampilan penyebaran *Google Form* dari *WhatsApp*

Berdasarkan sebaran kuesioner didapatkan 102 responden. Dari perolehan responden tersebut dipilih lagi sesuai dengan total sampel yaitu 99 responden. Pemilihan responden dari 102 menjadi 99 mengurangi dengan cara menyeleksi responden yang menurut peneliti data yang diisi kurang bisa dijadikan sebagai data penelitian dikarenakan data tersebut tidak variatif atau dapat disebut data *ground* yang dimana responden mengisi nilai yang sama semua di setiap variabel, dan bisa dikatakan responden tersebut tidak mencermati setiap butir pernyataan yang diajukan oleh peneliti melalui *google form*. Berikut merupakan karakteristik dari pengguna *website sswalfa.surabaya.go.id*.

#### 4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil yang dikumpulkan dari sebaran kuesioner terkait Jenis Kelamin. Data responden Jenis Kelamin sebagai berikut:

Jenis Kelamin  
99 jawaban



Gambar 4. 4 Presentase Jenis Kelamin Responden

Informasi responden menurut jenis kelamin diperoleh dengan memakai *plot* persentase pada Gambar 4.4:

1. Total responden Pria yaitu 54 Orang (54,5%)
2. Total responden Wanita yaitu 45 Orang (45,5%)

Tabel 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden

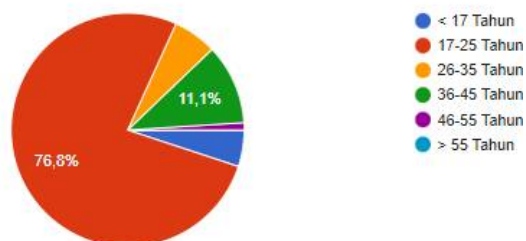
Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Pria	54	54,5
Wanita	45	45,5
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4.1, karakteristik responden Jenis Kelamin menampilkan total Pria > Wanita dengan presentase 54,5%.

#### 4.2.2 Usia

Berdasarkan jawaban yang dikumpulkan melalui sebaran kuesioner terkait Usia. Data responden Usia sebagai berikut:

Usia  
99 jawaban



Gambar 4. 5 Presentase Usia Responden

Dari Gambar 4.5 maka didapatkan penjelasan responden Usia sebagai berikut:

1. Responden usia < 17 Tahun total 5 orang (5,1%)
2. Responden usia 17 – 25 Tahun total 76 orang (76,8%)
3. Responden usia 26 – 35 Tahun total 6 orang (6,1%)
4. Responden usia 36 – 45 Tahun total 11 orang (11,1%)
5. Responden usia > 51 Tahun total 0 orang (0%)

Tabel 4. 2 Data Usia Responden

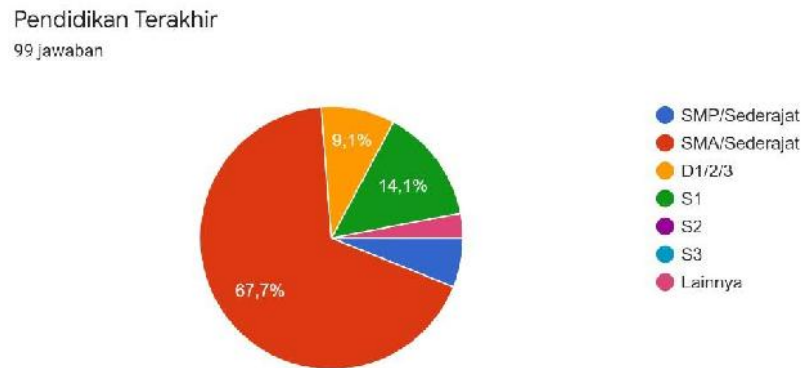
Usia	Frekuensi	Presentase (%)
< 17 Tahun	5	5,1
17 – 25 Tahun	76	76,8
26 – 35 Tahun	6	6,1
36 – 45 Tahun	11	11,1
46 – 55 Tahun	1	1
> 55 Tahun	0	0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4.2 diketahui karakteristik responden usia menunjukkan responden memiliki usia 17 – 25 Tahun lebih banyak dari semua usia dengan presentase 76,8%. Ditinjau dari data usia responden yang menunjukkan bahwa pengguna pada usia 17 – 25 Tahun adalah pengguna yang sering mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id*

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

### 4.2.3 Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner terkait Pendidikan Terakhir. Didapatkan data responden sebagai berikut:



Gambar 4. 6 Presentase Pendidikan Terakhir Responden

Dari presentase pada Gambar 4.6 maka didapatkan penjelasan responden dari Pendidikan Terakhir sebagai berikut:

1. Pendidikan terakhir SMP/Sederajat berjumlah 6 orang (6,1%)
2. Pendidikan terakhir SMA/Sederajat berjumlah 67 orang (67,7%)
3. Pendidikan terakhir D1/2/3 berjumlah 9 orang (9,1%)
4. Pendidikan terakhir S1 berjumlah 14 orang (14,1%)
5. Pendidikan terakhir S2 berjumlah 0 orang (0%)
6. Pendidikan terakhir S3 berjumlah 0 orang (0%)
7. Pendidikan terakhir Lainnya berjumlah 3 orang (3%)

Tabel 4. 3 Data Pendidikan Terakhir Responden

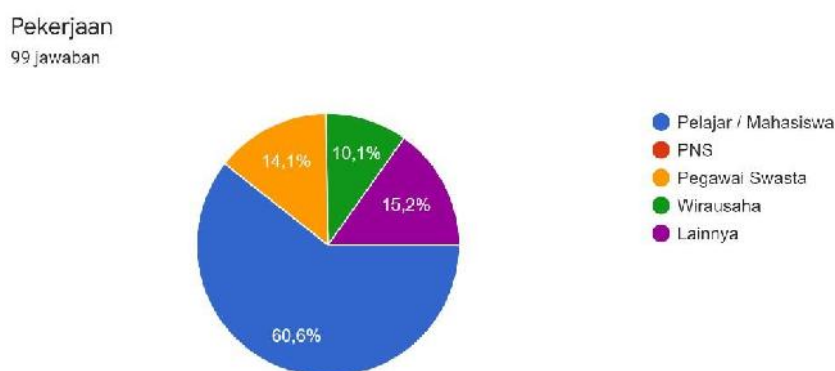
Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SMP/Sederajat	6	6,1
SMA/Sederajat	67	67,7
D1/2/3	9	9,1
S1	14	14,1
S2	0	0

S3	0	0
Lainnya	3	3
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4.3 karakteristik pendidikan terakhir menunjukkan responden yang mempunyai pendidikan terakhir SMA/Sederajat lebih banyak dari semua pendidikan terakhir yang memiliki presentase 67,7%.

#### 4.2.4 Pekerjaan

Berdasarkan jawaban yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner terkait Pekerjaan. Didapatkan data responden berikut:



Gambar 4. 7 Presentase Pekerjaan Responden

Dari presentase yang dapat dilihat Gambar 4.7 maka didapatkan penjelasan responden dari Pekerjaan sebagai berikut:

1. Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 60 orang (60,6%)
2. Pekerjaan PNS berjumlah 0 orang (0%)
3. Pekerjaan Pegawai Swasta berjumlah 14 orang (14,1%)
4. Pekerjaan Wirausaha berjumlah 10 orang (10,1%)
5. Pekerjaan Lainnya berjumlah 15 orang (15,2%)

Tabel 4. 4 Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	60	60,0
PNS	0	0
Pegawai Swasta	14	14,1

Wirausaha	10	10,1
Lainnya	15	15,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

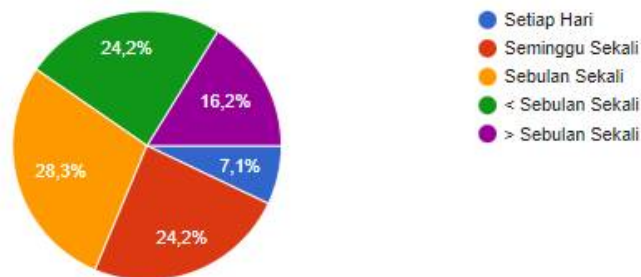
Tabel 4.4 karakteristik dari pekerjaan responden menunjukkan responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat lebih banyak dari semua pendidikan terakhir yang memiliki presentase 60%.

#### 4.2.5 Waktu Akses Website

Berdasarkan jawaban yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner terkait Waktu Akses Website. Didapatkan data responden berikut:

Seberapa sering Anda mengakses website [sswalfa.surabaya.go.id](http://sswalfa.surabaya.go.id)?

99 jawaban



Gambar 4. 8 Presentase Durasi Akses Website

Dari Gambar 4.8 maka didapatkan penjelasan responden berdasarkan Waktu Akses Website sebagai berikut:

1. Waktu Akses Website Setiap Hari berjumlah 7 orang (7,1%)
2. Waktu Akses Website Seminggu Sekali berjumlah 24 orang (24,2%)
3. Waktu Akses Website Sebulan Sekali berjumlah 28 orang (28,3%)
5. Waktu Akses Website < Sebulan Sekali berjumlah 24 orang (24,2%)
6. Waktu Akses Website > Sebulan Sekali berjumlah 16 orang (16,2%)

Tabel 4. 5 Data Waktu Akses Website

Waktu Akses Website	Frekuensi	Presentase (%)
Setiap Hari	7	7,1
Seminggu Sekali	24	24,2

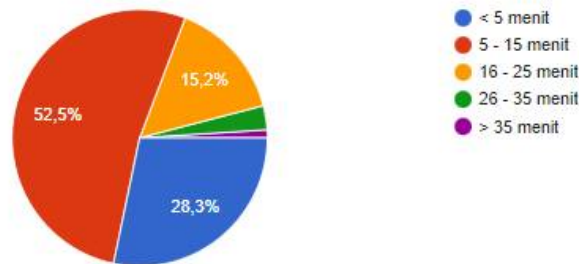
Sebulan Sekali	28	28,3
< Sebulan Sekali	24	24,2
> Sebulan Sekali	16	16,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.5 responden yang ditinjau dari waktu akses *website* menunjukkan bahwa responden yang mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id* dengan waktu Sebulan Sekali lebih banyak dari semua waktu akses *website* yang memiliki presentase 28,3%.

#### 4.2.6 Durasi Akses Website

Berdasarkan jawaban yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner terkait Durasi Akses *Website*. Didapatkan data responden berikut:

Berapa lama durasi Anda dalam menggunakan website [sswalfa.surabaya.go.id](http://sswalfa.surabaya.go.id)?  
99 jawaban



Gambar 4. 9 Presentase Durasi Akses *Website*

Dari presentase diagram yang dapat dilihat Gambar 4.9 maka didapatkan penjelasan responden dari Durasi Akses *Website* sebagai berikut:

1. Durasi Akses *Website* < 5 menit berjumlah 28 orang (28,3%)
2. Durasi Akses *Website* 5 - 15 menit berjumlah 52 orang (52,5%)
3. Durasi Akses *Website* 16 - 25 menit berjumlah 15 orang (15,2%)
4. Durasi Akses *Website* 26 - 35 menit berjumlah 3 orang (3%)
5. Durasi Akses *Website* > 35 menit berjumlah 1 orang (1 %)



Tabel 4. 6 Data Durasi Akses *Website*

Durasi Akses <i>Website</i>	Frekuensi	Presentase (%)
< 5 menit	28	28,3
5 - 15 menit	52	52,5
16 - 25 menit	15	15,2
26 - 35 menit	3	3
> 35 menit	1	1
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Tabel 4.6 durasi akses *website* menunjukkan durasi responden untuk mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id* dengan durasi 5 – 15 menit lebih banyak dari semua durasi akses *website* yang memiliki presentase 52,5%.

#### 4.2.7 Hasil Pengisian Kuesioner

##### 1. Kemudahan Pengguna (KP)

Terdapat 5 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel kemudahan pengguna yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.7 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 7 Jawaban kuesioner responden dari variabel kemudahan pengguna

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Alur proses saat mendaftar, mengisi formulir dll pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> mudah dipahami dan diikuti	3	3	16	55	22
2.	Halaman pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> yang rapi dan teratur sehingga memudahkan saya dalam	2	3	22	42	30

	mengakses tiap layanan					
3.	Mesin pencarian dari tiap layanan pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> berfungsi dengan baik dan memudahkan pencarian saya	2	3	18	49	27
4.	URL dari <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> mudah diingat	1	6	28	37	27
5.	Informasi yang diberikan pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> cukup terperinci	1	3	21	47	27

## 2. Kepercayaan (KC)

Terdapat 4 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel kepercayaan yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.8 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 8 Jawaban kuesioner responden dari variabel kepercayaan

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Saya percaya <i>username</i> dan <i>password</i> saya aman pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i>	1	6	22	40	29
2.	Saya percaya <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> tidak membagikan data ataupun informasi saya kepada orang lain	3	2	27	44	23
3.	Saya percaya data-data saya yang tersimpan di <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> digunakan sesuai dengan kebutuhan	2	5	25	46	21
4.	Saya percaya data-data saya yang	3	4	24	43	25

	tersimpan di <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> aman					
--	---	--	--	--	--	--

### 3. Fungsi dan Interaksi Formulir (FI)

Terdapat 3 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel fungsi dan interaksi formulir yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.9 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 9 Jawaban kuesioner responden dari variabel fungsi dan interaksi formulir

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Perhitungan otomatis formulir berjalan dengan baik	2	2	23	45	27
2.	Format respon pada <i>sswalfa.surabaya.go.id</i> berjalan dengan baik	3	3	21	45	27
3.	Adanya bantuan <i>online</i> dalam mengisi formulir	0	3	19	53	24

### 4. Keandalan (KA)

Terdapat 5 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel keandalan yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.10 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 10 Jawaban kuesioner responden dari variabel keandalan

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> memberikan pelayanan yang akurat	1	1	23	45	29
2.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> dapat merespon permintaan saya dengan sekali klik	1	6	24	42	26

3.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> dapat saya akses kapan pun	1	3	16	43	36
4.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> berfungsi dengan baik di perangkat saya	1	2	23	43	30
5.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> hanya membutuhkan waktu singkat untuk menampilkan tiap halaman menu yang saya pilih	2	4	19	45	29

#### 5. Isi dan Tampilan Informasi (IT)

Terdapat 6 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel isi dan tampilan informasi yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.11 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 11 Jawaban kuesioner responden dari variabel isi dan tampilan informasi

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Akurasi dalam mengakses <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> sangat baik	2	2	20	42	33
2.	Gambar yang ditampilkan oleh <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> sudah jelas	2	5	19	46	27
3.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> selalu mengupdate informasi yang diberikan	2	6	20	46	25
4.	Semua link yang ada di <i>website</i> <i>sswalfa.surabaya.go.id</i> bekerja dengan baik	3	3	17	51	25
5.	Animasi yang diberikan pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> baik dan menarik	4	3	17	43	32

6.	Ukuran halaman pada <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> rapi dan sudah sesuai	2	3	17	48	29
----	---	---	---	----	----	----

#### 6. Kualitas Visual (KV)

Terdapat 2 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel kualitas visual yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.12 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 12 Jawaban kuesioner responden dari variabel kualitas visual

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> menggunakan <i>font</i> /huruf yang sesuai	2	4	14	46	33
2.	<i>website sswalfa.surabaya.go.id</i> menggunakan warna dan gaya yang menarik	2	3	17	43	34

#### 7. Pendukung (PD)

Terdapat 1 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel pendukung yang sudah diisi responden. Berikut tabel 4.13 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 13 Jawaban kuesioner responden dari variabel pendukung

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Terdapat pedoman yang mudah untuk saya pahami	2	2	22	47	26

#### 8. Keseluruhan (KS)

Terdapat 1 indikator / item pernyataan yang ada pada variabel keseluruhan yang sudah diisi oleh responden. Berikut tabel 4.14 merupakan rekapitulasi hasil dari responden:

Tabel 4. 14 Jawaban kuesioner responden dari variabel keseluruhan

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Saya puas dengan performa layanan yang diberikan oleh <i>website sswalfa.surabaya.go.id</i>	3	4	18	52	22

### 4.3 Uji Instrumen

Instrumen angket diuji validitas dan reliabilitasnya selama tahap ini menggunakan alat SPSS Statistics 26. Tujuan dari evaluasi instrumen angket untuk mengetahui apakah angket yang dibuat valid dan reliabel dengan merekrut 30 responden pertama. Responden didapatkan dari pengguna *website sswalfa.surabaya.go.id*. Setelah di uji dengan 30 responden awal, setelah dinyatakan valid dan reliabel lalu dilanjutkan untuk penyebaran ke 69 responden lainnya dan berikut merupakan hasil dari Uji Valid dan Reliabilitas Kuesioner.

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengetahui validitas kuesioner dipakai penelitian ini. Kuesioner bisa digunakan penelitian jika telah valid. Korelasi *product-moment Pearson* berdasarkan *r tabel* digunakan dalam uji validitas ini. Uji validitas kuesioner yang diisi oleh 30 pengguna dengan menggunakan derajat kebebasan ( $n - 2$ ) yang diperoleh yaitu  $(30 - 2) = 28$ . Nilai *r tabel* yaitu 0,361, sesuai tabel 4.15. Hasil uji validitas berdasarkan *korelasi Pearson* diperoleh dengan menggunakan alat SPSS Statistic 26.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	<i>r hitung</i>	<i>r tabel</i>	Status
kemudahan penggunaan	KP1	0,898	0,361	Valid
	KP2	0,863	0,361	Valid
	KP3	0,864	0,361	Valid
	KP4	0,616	0,361	Valid
	KP5	0,841	0,361	Valid

kepercayaan	KC1	0,787	0,361	Valid
	KC2	0,848	0,361	Valid
	KC3	0,861	0,361	Valid
	KC4	0,843	0,361	Valid
fungsi dan interaksi formulir	FI1	0,880	0,361	Valid
	FI2	0,955	0,361	Valid
	FI3	0,874	0,361	Valid
keandalan	KA1	0,836	0,361	Valid
	KA2	0,872	0,361	Valid
	KA3	0,871	0,361	Valid
	KA4	0,847	0,361	Valid
	KA5	0,929	0,361	Valid
isi dan tampilan informasi	IT1	0,933	0,361	Valid
	IT2	0,872	0,361	Valid
	IT3	0,923	0,361	Valid
	IT4	0,896	0,361	Valid
	IT5	0,872	0,361	Valid
	IT6	0,853	0,361	Valid
kualitas visual	KV1	0,831	0,361	Valid
	KV2	0,886	0,361	Valid
Pendukung	PD1	0,924	0,361	Valid
Keseluruhan	KS1	0,867	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.15, ketika nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ , semua item yang terdapat dalam semua variabel menghasilkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka seluruh item kuesioner “Valid”.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memiliki tujuan memperoleh temuan pengukuran konsisten pada kuesioner yang disebar. Hal ini dapat menunjukkan apakah kuesioner yang dibuat benar dan bisa dipercaya. Kuesioner dianggap bisa dipercaya jika pengukuran ulang menghasilkan relatif sama.



Uji reliabilitas dilakukan menggunakan alat *SPSS Statistics 26* berdasarkan kuesioner yang telah diisi 30 responden.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,987	27

Diketahui *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,987. Apabila *Cronbach's Alpha* > 0,70 item pernyataan “Reliabilitas”.

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan kriteria yang harus dipenuhi sebelum dilanjutkan dengan metode model regresi linier berganda. Model regresi yang layak memiliki beberapa linearitas dan terbebas dari asumsi klasik seperti multikolinieritas dan heteroskedastisitas (Iqbal & Aminah, 2010).

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi menguji apakah variabel bebas serta terikat model regresi berdistribusi normal atau tidak. Temuan uji statistik akan terlempar jika suatu variabel tidak terdistribusi secara konsisten. Tabel 4.17 merupakan hasil uji normalitas.

Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.54118242
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.092
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Exact Sig. (2-tailed)		.098
Point Probability		.000

Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* bisa digunakan menetapkan normalitas data, dengan catatan data normal dengan nilai *signifikansi* > 5% (0,05). Dari tabel di atas nilai signifikansinya adalah 0,098, data ini mempunyai nilai residual berdistribusi “Normal”.

#### 4.4.2 Uji Multikolinieritas

Nilai Toleransi dan VIF (*variance inflation factor*) model regresi dipakai uji multikolinieritas. Semakin dekat dengan masalah multikolinieritas, semakin rendah nilai *Tolerance* serta semakin besar nilai VIF. Apabila nilai *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Uji multikolinieritas menghasilkan Tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-.416	.255		-1.632	.106		
KP	.544	.180	.449	3.030	.003	.111	9.031
KC	-.001	.091	-.001	-.009	.993	.339	2.948
FI	.309	.140	.258	2.214	.029	.179	5.591
KA	-.125	.166	-.104	-.753	.453	.128	7.808
IT	.274	.175	.241	1.568	.120	.103	9.747
KV	.286	.107	.263	2.679	.009	.252	3.961
PD	-.206	.102	-.196	-2.022	.046	.258	3.881

a. Dependent Variable: KS

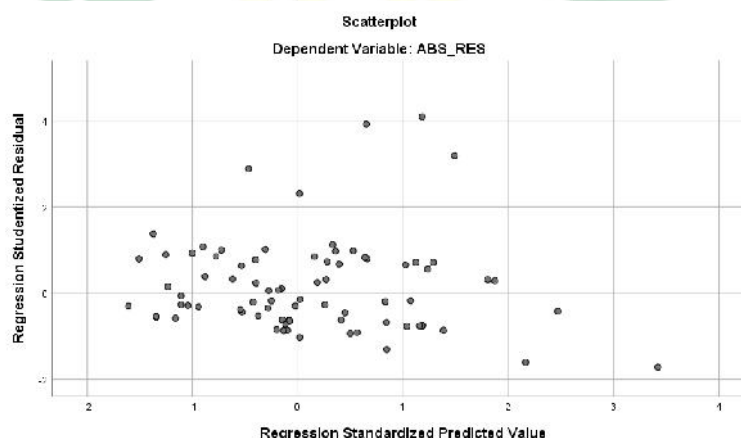
Tabel 4. 19 Hasil dan Penjelasan Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Kriteria
KP	0.111	9.031	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
KC	0.339	2.948	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
FI	0.179	5.591	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
KA	0.128	7.808	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
IT	0.103	9.747	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
KV	0.252	3.961	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
PD	0.258	3.881	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas

Tabel 4.19 nilai *tolerance* seluruh variabel  $> 0,1$  yaitu variabel kemudahan pengguna (KP) memiliki nilai 0,111, variabel kepercayaan (KC) memiliki nilai 0,339, variabel fungsi dan interaksi formulir (FI) memiliki nilai 0,179, variabel keandalan memiliki nilai 0,128, variabel isi dan tampilan informasi memiliki nilai 0,103, variabel kualitas visual memiliki nilai 0,252, dan variabel pendukung memiliki nilai 0,258. Bisa ditarik kesimpulan “tidak terjadi multikolinearitas” memiliki arti bahwa tidak ada korelasi antar variabel *independent* terhadap model regresi ini.

#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika model regresi memiliki heteroskedastisitas, maka model tersebut dianggap sebagai model yang baik. Hasil uji heteroskedastisitas terdapat pada Gambar 4.10:



Gambar 4. 10 Diagram *Scatterplot* Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.10 menunjukkan bahwa bentuk pola kabur, dan titik menyebar tidak menentu. Pada sumbu Y, titik menyebar di bawah serta di atas 0. Disimpulkan “tidak terjadi heteroskedastisitas” pada data yang diberikan, sehingga data lolos uji asumsi klasik serta dapat digunakan analisis regresi linier. Selanjutnya, uji *glejser* digunakan untuk menguji heteroskedastisitas, dan hasil uji *glejser* ditunjukkan tabel 4.20:

Tabel 4. 20 Hasil Uji *Glejser*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.739	.176		4.190	.000
	KP	-.005	.025	-.061	-.201	.841
	KC	-.006	.016	-.063	-.364	.717
	FI	-.021	.032	-.156	-.657	.513
	KA	-.016	.023	-.199	-.709	.480
	IT	.002	.020	.027	.086	.931
	KV	.011	.037	.057	.285	.776
	PD	.048	.071	.136	.687	.494

a. Dependent Variable: KS

Dari tabel 4.20 nilai signifikansi dari variabel kemudahan pengguna (KP) memiliki nilai 0,841, variabel kepercayaan (KC) memiliki nilai 0,717, variabel fungsi dan interaksi formulir (FI) memiliki nilai 0,513, variabel keandalan (KA) memiliki nilai 0,480, variabel isi dan tampilan informasi (IT) memiliki nilai 0,931, variabel kualitas visual (KV) memiliki nilai 0,776, dan variabel pendukung (PD) memiliki nilai 0,494. Perbandingan nilai signifikan didapatkan  $> 0,05$  menunjukkan bahwa data ini “tidak menimbulkan heteroskedastisitas”, yang berarti tidak ada variasi *varians* antara residual di model regresi ini.

#### 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Statistik SPSS 26 digunakan untuk melakukan Analisis Regresi Linier Berganda, berikut nilai bisa dilihat pada tabel hasil koefisien, menghasilkan nilai koefisien regresi di Tabel 4.21:

Tabel 4. 21 Hasil coefficient

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.416	.255		-1.632	.106
	KP	.109	.036	.449	3.030	.003
	KC	.000	.023	-.001	-.009	.993
	FI	.103	.047	.258	2.214	.029
	KA	-.025	.033	-.104	-.753	.453
	IT	.046	.029	.241	1.568	.120
	KV	.143	.053	.263	2.679	.009
	PD	-.206	.102	-.196	-2.022	.046

a. Dependent Variable: KS

Tabel 4.21 diperoleh persamaan regresi linier berganda yang mengacu persamaan (5):

$$Y = 0,416 + 0,109X_1 + 0,000X_2 + 0,103X_3 + (-0,025)X_4 + 0,046X_5 + 0,143X_6 + (-0,206)X_7$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pengguna *E-government*

X = Kualitas Pelayanan *E-government*

Ini dapat dijelaskan menggunakan persamaan di atas:

1. Pada persamaan di atas, nilai a (konstanta) adalah 0,416. Angka ini menunjukkan jika semua variabel bebas adalah nol, nilai kepuasan pengguna yaitu 0,416.
2. Variabel kemudahan pengguna X 1 memiliki nilai positif sebesar 0,109 menunjukkan peningkatan X 1 sebesar satu satuan meningkatkan Y 0,109.
3. Variabel kepercayaan X 2 bernilai 0,000 dan bertanda positif menunjukkan peningkatan X 2 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,000.
4. Variabel fungsi dan interaksi formulir X 3 memiliki positif sebesar 0,103 yang menunjukkan peningkatan X 3 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,103.

5. Variabel keandalan X 4 bernilai negatif 0,025, artinya peningkatan X 4 sebesar satu satuan akan menaikkan nilai Y 0,025.
6. Variabel isi dan tampilan informasi X 5 bernilai positif 0,046 menunjukkan peningkatan X 5 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,046.
7. Variabel kualitas visual X 6 memiliki nilai positif 0,143 menunjukkan peningkatan X 6 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,143.
8. Variabel keandalan X 7 bernilai negatif sebesar 0,206, artinya peningkatan X 7 sebesar satu satuan menaikkan nilai Y 0,206.

Koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel 4.22:

Tabel 4. 22 hasil nilai koefisien determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 <sup>a</sup>	.779	.762	.444

a. Predictors: (Constant), KP,KC,FI,KA,IT,KV,PD

b. Dependent Variable: KS

Nilai *R Square* yaitu 0,779 pada tabel 4.22. Angka ini menunjukkan variabel terikat bisa dipengaruhi variabel bebas 77,9 %. Tersisa 22,1 % dipengaruhi faktor selain penelitian ini.

#### 4.5.1 Uji T

Uji t melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh yang berpotensi signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Untuk menentukannya dengan melihat apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Jika nilai *signifikansi*  $< 0,05$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai *signifikansi*  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Tabel 4.23 hasil dari uji t :

Tabel 4. 23 Hasil Uji T

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.416	.255		-1.632	.106
	KP	.544	.180	.449	3.030	.003
	KC	-.001	.091	-.001	-.009	.993
	FI	.309	.140	.258	2.214	.029
	KA	-.125	.166	-.104	-.753	.453
	IT	.274	.175	.241	1.568	.120
	KV	.286	.107	.263	2.679	.009
	PD	-.206	.102	-.196	-2.022	.046

a. Dependent Variable: KS

Tabel 4.23 adalah hasil uji t, Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , hipotesis diterima. Nilai  $T_{tabel}$  1,986 didapatkan dari derajat kebebasan 91 dengan  $\alpha = 0,05$  yang didapatkan dari  $T_{\frac{\alpha}{2};(n-k-1)}$   $n$  total responden lalu  $k$  jumlah variabel independen, hasil uji t di atas maka dijelaskan berikut:

1. H1 (Hipotesis 1) diterima, variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai  $t_{hitung}$  3,030 >  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,003 < 0,05.
2. H2 (Hipotesis 2) ditolak, variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai  $t_{hitung}$  -0,09 <  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,993 > 0,05.
3. H3 (Hipotesis 3) diterima, variabel fungsi dan interaksi formulir berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai  $t_{hitung}$  2,214 >  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,029 < 0,05.
4. H4 (Hipotesis 4) ditolak, variabel keandalan tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai  $t_{hitung}$  -0,753 <  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,453 > 0,05.
5. H5 (Hipotesis 5) ditolak, variabel isi dan tampilan informasi tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan



pengguna, nilai  $t_{hitung}$  1.568 <  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,120 > 0,05.

6. H6 (Hipotesis 6) diterima, variabel kualitas visual berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai  $t_{hitung}$  2.679 <  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,009 < 0,05.

7. H7 (Hipotesis 7) ditolak, variabel pendukung tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai  $t_{hitung}$  -2.022 <  $t_{tabel}$  1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,046 > 0,05.

#### 4.5.2 Uji F

Uji-f melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan. Untuk menentukannya dengan melihat apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Serta nilai *signifikansi* < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai *signifikansi* > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Tabel 4.24 merupakan hasil dari uji f :

Tabel 4.24 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.331	7	9.047	45.837	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.962	91	.197		
	Total	81.293	98			

a. Dependent Variable: KS

b. Predictors: (Constant), KP, KC, FI, KA, IT, KV, PD

Tabel 4.24 merupakan hasil uji f, Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hipotesis diterima dan nilai *signifikansi* (Sig.) < 0,05 variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini ada 7 variabel independen jadi nilai  $F_{tabel}$  yaitu 2,11 didapatkan  $F_{(k);(n-k)}$  dengan  $\alpha = 0,05$   $k$  merupakan total variabel dan  $n$  merupakan total responden. Hasil uji hipotesis ke 8 (H8) Diterima karena variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir,

kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna nilai  $F_{hitung}$  yaitu 45.837 dimana hasilnya > dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,11 dan *signifikansi* (Sig.) yaitu 0,000 < dari 0,05.

#### 4.6 Pembahasan

Berdasarkan rekapitulasi dari hasil semua responden menunjukkan bahwa seluruh variabel yaitu variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung dan keseluruhan untuk kepuasan pengguna mayoritas responden menghasilkan netral dan setuju terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian, variabel terikat dapat dipengaruhi variabel bebas 77,9 %. Tersisa 22,1 % berpengaruh faktor lain selain penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi pada penelitian ini yaitu 0,883 atau 88,3%. Dalam hal tersebut, nilai korelasi “sangat tinggi” terlihat nilai koefisien antara 0,80 – 1,00 yang berarti memiliki pengaruh sangat besar antara kualitas layanan *E-government* terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dilihat dari nilai *signifikansi* dari Uji T  $0,003 < 0,05$ . Ditarik kesimpulan pengguna memperhatikan indikator pada variabel kemudahan penggunaan. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara positif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, terbukti nilai *signifikansi* Uji T  $0,993 > 0,05$ . Disimpulkan pengguna memperhatikan instrumen pada variabel kepercayaan. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel fungsi dan interaksi formulir berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, terbukti nilai *signifikansi* dari Uji T  $0,029 < 0,05$ . Disimpulkan

pengguna memperhatikan indikator yang ada pada variabel fungsi dan interaksi formulir. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel keandalan tidak memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, terbukti nilai *signifikansi* dari Uji T  $0,453 > 0,05$ . Disimpulkan pengguna memperhatikan indikator yang ada pada variabel keandalan. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel isi dan tampilan informasi tidak memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, terbukti nilai *signifikansi* dari Uji T  $0,120 > 0,05$ . Dapat disimpulkan pengguna memperhatikan indikator ada pada variabel isi dan tampilan informasi. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel kualitas visual berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, terbukti nilai *signifikansi* dari Uji T  $0,009 < 0,05$ . Dapat disimpulkan pengguna memperhatikan indikator yang ada pada variabel kualitas visual. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji T, didapatkan variabel pendukung tidak memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, terbukti nilai *signifikansi* dari Uji T  $0,046 > 0,05$ . Disimpulkan pengguna memperhatikan indikator yang ada pada variabel pendukung. Semakin besar implementasi dari variabel ini, maka kepuasan pengguna dari *website* semakin meningkat.

Berdasarkan hasil dari Uji F Hasil uji hipotesis ke 8 (H8) Diterima karena variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dimana

$F_{hitung}$  yaitu 45.837 dimana hasilnya  $>$  dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,11 serta nilai *signifikansi* (Sig.) yaitu  $0,000 <$  dari 0,05.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan 4 dari 8 variabel telah berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kemudahan pengguna, fungsi dan interaksi formulir, kualitas visual dan keseluruhan, dan 4 dari 8 variabel yang tidak memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung. Peneliti dapat memberi rekomendasi kepada pengembang *website sswalfa.surabaya.go.id* berdasarkan hasil penelitiannya untuk memperbaiki sistem pada variabel yang lemah atau variabel yang tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna agar kualitas dari *website* dapat terus ditingkatkan dan dapat memenuhi kepuasan pengguna.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kualitas Pelayanan *Website* Surabaya *Single Window* (SSW) berkualitas “baik” dengan nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 77,9% terhadap kepuasan pengguna, sisanya 22,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi pada penelitian ini yaitu 0,883 atau 88,3%. Dalam hal tersebut, nilai korelasi dalam penelitian ini adalah “sangat tinggi” yang terlihat dari nilai koefisien antara 0,80 – 1,00 yang berarti ada pengaruh sangat besar antara kualitas layanan *E-government* terhadap kepuasan pengguna.

Didapatkan 4 hipotesis diterima dan 4 hipotesis ditolak berdasarkan hasil uji hipotesis. Hipotesis yang diterima yaitu (H1,H3,H6 dan H8) variabel kemudahan pengguna, fungsi dan interaksi formulir, kualitas visual dan keseluruhan, hipotesis yang ditolak yaitu (H2,H4,H5, dan H7). Hasil tersebut dapat diartikan ada variabel yang tidak memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung.

#### 5.2 Saran

Kepada pengelola dan pengembang *website sswalfa.surabaya.go.id* dimohon perbaikan sistem pada variabel “lemah” untuk memenuhi kepuasan pengguna yaitu variabel kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung, sehingga kepuasan pengguna dari *website* tersebut dapat meningkat.

Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menggunakan variabel lain dari variabel “lemah” pada penelitian ini atau dapat menambahkan variabel untuk penelitian selanjutnya dikarenakan hasil dari penelitian ini diperoleh 22,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, B. (2011). *ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ON LINE DI SITUS KASKUS*.
- Arti kata analisis - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. (n.d.). Retrieved April 19, 2022, from <https://kbbi.web.id/analisis>
- Arti kata metode - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. (n.d.). Retrieved April 20, 2022, from <https://kbbi.web.id/metode>
- Arti kata populasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. (n.d.). Retrieved April 20, 2022, from <https://kbbi.web.id/populasi>
- Astuti, H. J. (2007). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.  
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- Bambang Irawan. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(29 Suppl), 54–68.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309.  
<https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Barnes, S., Liu, K., & Vidgen, R. (2001). Evaluating WAP News Sites: The WebQual/M Approach. *The 9th European Conference on Information Systems Bled*, 344–355.  
[http://www.csrc.lse.ac.uk/Support/ECIS2001/pdf/035\\_Barnes.pdf](http://www.csrc.lse.ac.uk/Support/ECIS2001/pdf/035_Barnes.pdf)
- Chan, F., Kurniawan, A. R., Kalila, S., Amalia, F., Apriliani, D., & Herdana, S. V. (2019). The Impact of Bullying on the Confidence of Elementary School student. *Jurnal Pendas Mahakam*, 4(2), 152–157.
- Dewi, L. A. S., & Mudjahidin. (2014). Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), A-210-A-215.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya*. (n.d.). Retrieved May 21, 2022, from <https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=statis&id=6>



- Dominasi, T. H. (2013). *Permudah Investasi , Luncurkan Surabaya Single Window*. 2013.
- Dr. Yuhefizar, S.Kom., M.Kom., I., Dr. Asrul Huda, S.Kom., M. K., Imam Gunawan, S.Kom., M. K., & Eko Hariyanto, SH., M. (2017). *Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatra Barat* (pp. 1–91).
- Fang, Z., & Ph, D. (2002). *E-Government in Digital Era : Concept , Practice , and Development*. 10(2), 1–22.
- Faqih, H., Warjiyono, Kuhon, F., Aji, S., Ardiansyah, A., & Fandhilah. (2020). An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes). *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1), 0–9. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012096>
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption : Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, September, 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.005>
- Ghozali, I. (2011). *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: BP UNDIP. (Edisi Pert).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Government, D., & Development, S. (2020). *E-Government Survey 2020*.
- Hendarta, R., Wardani, N. H., & ... (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten .... .. *Teknologi Informasi Dan ...*, 3(9), 9278–9283. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6389>
- Indonesia, R. (2009). [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id).
- Iqbal, A., & Aminah, M. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Pelanggan Restoran Saung Kuring Bogor*. IPB University.
- Isni, A. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se-Sumatera Barat. *Jurnal Akuntansi*, 5(3), 13.



- Khairil, & Syafutra, A. D. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada Pdam Kota Bengkulu. *Teknosia*, 1(1), 16–21. <https://doi.org/10.33369/teknosia.v1i1.15542>
- Kirana, C. A. D. (2017). Monitoring dan Evaluasi Program “ Surabaya Single Window ” Sebagai Bentuk Electronic Government di Kota Surabaya. *Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 43–52. <https://core.ac.uk/download/pdf/249324656.pdf>
- Koeswoyo, F. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- Mujiati, H., & Sukadi. (2016). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun. *Indonesian Jurnal on Computer Science*, 9330(2), 1–6.
- Muslim, & Ridwan. (2019). Jec (jurnal edukasi cendikia). *Jurnal Edukasi Cendikia*, 3, 63–78.
- Mustofa. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OBYEK WISATA TAMAN LELE DI SEMARANG Mustofa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*.
- Nurhayati, S., & Sample, P. D. (2009). *Populasi Dan Sample Nama : Siti Nurhayati Summary*. 5(1), 2009.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government*. May, 487–488. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 83–96.
- Presiden, I., Indonesia, R., Dan, K., Nasional, S., E-government, P., & Indonesia, P. R. (2003a). *Bahwa Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi*

- Dalam Proses Pemerintahan (E-Government) Akan Meningkatkan Efisiensi, Efektifitas, Transparansi Dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan;* Presiden, I., Indonesia, R., Dan, K., Nasional, S., E-government, P., & Indonesia, P. R. (2003b). *Instruksi Presiden Republik Indonesia*.
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rizka, Suwirti, & Djumiarti. (2015). *ANALISIS PENERAPAN WEBSITE DALAM RANGKA E-GOVERNMENT DI KABUPATEN TEGAL*. 18, 37–42.
- Rukhmiati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1, 5(1), 115–142.
- Rukminingsih, M. P., Dr. Gunawan Adnan, MA., P. ., & Prof. Mohammad Adnan Latief, M.A., P. D. (2020). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN PENELITIAN KUANTITATIF, PENELITIAN KUALITATIF, PENELITIAN TINDAKAN KELAS. In E. Munastiwi & H. Ardi (Eds.), *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. (Vol. 1, Issue 69). Erhaka Utama.
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444.
- Semuel, S. W. P. dan P. D. H. M., & Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M. A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Suhaji, & Sunandar, H. (2010). DI KOTA SEMARANG DENGAN INTERVENING KEPUASAN PELANGGAN Oleh Suhaji Dosen STIE Widya Manggala Haris Sunandar Alumni STIE Widya Manggala. *Jurnal*

*Ilmu Ekonomi ASET.*

- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Doctoral dissertation, Universitas .... .. *Teknologi Informasi Dan Ilmu ...*, 2(2), 493–502. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846>
- Susila, I. W. (2018). Teknik pengambilan sampel purposive. *Jurnal Alfabeta*, 1(1), 49–53.
- Waluyo, R., Dianingrum, M., & Dewi, G. D. (2018). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Klinik Xyz Menggunakan Iso 9126. *Jurnal Pro Bisnis*, 11(2), 76–87.
- Zein, S., Yasyifa, L., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 1–7.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A