



**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA  
WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW ALFA  
MENGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT  
QUALITY**

**AYU FAKHIRA ARDINI**  
NPM 20082010169

**DOSEN PEMBIMBING**  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
2024**



**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA  
WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW ALFA  
MENGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT  
QUALITY**

**AYU FAKHIRA ARDINI**  
NPM 20082010169

**DOSEN PEMBIMBING**  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
2024**

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh :  
AYU FAKHIRA ARDINI  
NPM. 20082010169

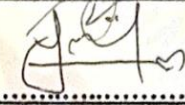
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 5 Desember 2024.

#### Menyetujui


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19871015 2022032 005

  
..... (Pembimbing I)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020

  
..... (Pembimbing II)


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 1 7119 91 032005 2

  
..... (Penguji I)

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 19871015 2022032 005

  
..... (Penguji II)

Nambi Sambilu, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19900516 2024061003

  
..... (Penguji III)

#### Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## LEMBAR PERSETUJUAN

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


Oleh :  
AYU FAKHIRA ARDINI  
NPM. 20082010169

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

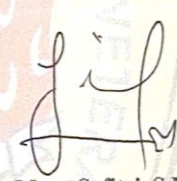
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

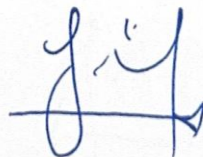
NIP. 19871015 2022032 005

  
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

Koordinator Skripsi

Fakultas Ilmu Komputer



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa / NPM : Ayu Fakhira Ardini / 20082010169  
Program Studi : Sistem Informasi  
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pada Website Surabaya Single Window Alfa Menggunakan Model E-Government Quality” adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Nasional Veteran Jawa Timur.

Surabaya, 12 Desember 2024

Mahasiswa



**(Ayu Fakhira Ardini)**

**NPM. 20082010169**



*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Ayu Fakhira Ardini / 20082010169  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pada Website Surabaya  
Single Window Alfa Menggunakan Model  
E- Government Quality  
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

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

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Surabaya Single Window Alfa, E-Govqual

*Halaan ini sengaja dikosongkan*

## ABSTRACT

Student Name / NPM : Ayu Fakhira Ardini / 20082010169  
Thesis Title : Service Quality Analysis on the Website Surabaya  
Single Window Alfa Using the E-Government  
Quality Model  
E- Government Quality  
Advisors : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Surabaya Single Window Alfa is one of Surabaya's main websites for providing online licensing services anytime and anywhere. Over time, an evaluation is necessary to continuously improve the quality of services on the website. Based on reviews from social media and public complaint websites, issues regarding the usage of SSW Alfa have been identified, indicating the need for further evaluation. The purpose of this thesis research is to identify the factors influencing the service quality of the Surabaya Single Window Alfa website by applying the E-GovQual model. The variables used in this study include Reliability, Efficiency, Citizen Support, and E-GovQual Service Quality. In this research, a questionnaire was distributed to 400 respondents who met the criteria of having used the Surabaya Single Window Alfa website. The questions were designed according to E-GovQual criteria, and the data was processed using the PLS-SEM approach. The results of the study show that all proposed variables Efficiency, Trust, and Citizen Support have a positive and significant relationship with e-government service quality on the Surabaya Single Window Alfa website. Reliability variable has a positive but insignificant relationship with e-government service quality on the website.

**Kata Kunci:** Service Quality, Surabaya Single Window Alfa, E-Govqual

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Pada Website Surabaya Single Window Alfa Menggunakan Model E-Government Quality”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua dan adik penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu selaku dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
6. Hayqal Akbar, Syachla, Tarisa, Cyntia, Amanda, Dwiana, Rosi dan Alfi Safira. Terima kasih banyak karena bersedia menemani saya selama mengerjakan skripsi ini dan melalui masa perkuliahan selama ini
7. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.

8. Untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi.
10. Kepada responden yang terhormat, terima kasih atas partisipasinya telah mengisi kuesioner sehingga penelitian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 12 Desember 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 E-Government .....	10
2.2 Surabaya Single Window Alfa.....	10



2.3	Model E-Government Quality .....	18
2.4	Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya.....	20
2.4.1	Visi dan Misi .....	21
2.4.2	Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi .....	21
2.4	Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	23
2.5.1	Visi, Misi, Maksud dan Tujuan .....	24
2.5.2	Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi .....	26
2.5	Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III .....		38
METODOLOGI PENELITIAN .....		38
3.1	Alur Penelitian .....	38
3.1	Studi Observasi.....	38
3.3	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	38
3.4	Studi Literatur.....	39
3.5	Model Konseptual .....	40
3.6	Hipotesis Penelitian .....	41
3.6.1	Reliability.....	42
3.6.2	Efficiency .....	43
3.6.3	Trust .....	44
3.6.4	Citizen Support .....	45
3.7	Menentukan Populasi dan Sampel.....	46
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data .....	46
3.7.2	Populasi.....	46
3.7.3	Sampel .....	47
3.7.4	Teknik Sampling .....	48

3.7.5 Skala Likert.....	48
3.8 Penyusunan Instrumen .....	49
3.9 Penyebaran Kuesioner .....	51
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3.10.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.11 Pengolahan dan Analisis Data .....	56
3.11.1 Analisis Deskriptif .....	56
3.11.2 Analisis Inferensial.....	57
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	59
BAB IV .....	60
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1 Data Demografi .....	60
4.1.1 Jenis Kelamin .....	60
4.1.2 Usia Responden.....	61
4.1.3 Pekerjaan .....	62
4.1.4 Frekuensi Pengguna .....	63
4.1.5 Perangkat yang digunakan .....	64
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	64
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> .....	65
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i> .....	66
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i> .....	69
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i> .....	70
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>E-Govqual Service Quality</i> .....	72
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial .....	73
4.3.1 Outer Model.....	74

4.3.2 Inner Model.....	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.4.1 Hubungan antara <i>Reliability</i> dengan <i>E-Govqual Service Quality</i> .....	84
4.4.2 Hubungan antara <i>Efficiency</i> dengan <i>E-govqual Service Quality</i> .....	85
4.4.3 Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>E-Govqual Service Quality</i> .....	87
4.4.4 Hubungan antara <i>Citizen Support</i> dengan <i>E-Govqual Service Quality</i> .....	88
BAB V.....	90
PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	96
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Semua Variabel .....	105
Lampiran 4 Hasil Analisis Inferensial .....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	49
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Reliability.....	52
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Efficiency .....	53
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Trust .....	53
Tabel 3. 7 Uji Validitas Citizen Support.....	54
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel E-Govqual Service Quality .....	54
Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 3. 10 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....	58
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Reliability .....	65
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Reliability.....	66
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Efficiency .....	67
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Efficiency .....	68
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	69
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Trust .....	70
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Citizen Support .....	70
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Citizen Support .....	72
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel E-Govqual Service Quality.....	72
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban E-Govqual Service Quality .....	73
Tabel 4. 11 Nilai Loading Faktor .....	74
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	75
Tabel 4. 13 Nilai Cross Loading .....	76
Tabel 4. 14 Nilai AVE (Fornell-Larcker Criterion).....	77
Tabel 4. 15 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	78
Tabel 4. 16 Hasil R-Square .....	79
Tabel 4. 17 Nilai F-Square .....	79
Tabel 4. 18 Nilai Q-Square.....	81
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Awal Surabaya Single Window Alfa .....	4
Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi (Laudon & laudon, 2018).....	8
Gambar 2. 1 Layanan Surabaya Single Window Alfa.....	13
Gambar 2. 2 Model E-Govqual (Sumber:Papadomichelaki&Mentzas, 2012) .....	18
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Diskominfo Surabaya.....	22
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya.....	26
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	38
Gambar 3. 2 Konseptual Model (Puja et al, 2022).....	40
Gambar 3. 3 Hipotesis 1 (H1) .....	43
Gambar 3. 4 Hipotesis 2 (H2) .....	44
Gambar 3. 5 Hipotesis 3 (H3) .....	45
Gambar 3. 6 Hipotesis 4 (H4) .....	46
Gambar 4. 1 Demografi Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4. 2 Demografi Usia .....	61
Gambar 4. 3 Demografi Pekerjaan.....	62
Gambar 4. 4 Demografi Frekuensi Pengguna .....	63
Gambar 4. 5 Demografi Perangkat.....	64
Gambar 4. 6 Hasil Bootstrapping.....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Semua Variabel .....	105
Lampiran 4 Hasil Analisis Inferensial.....	113
Lampiran 5 Model Struktural.....	118