

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam konsep *e-government* bertujuan untuk menghubungkan sektor-sektor *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Citizen (G2C)* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung proses pemerintahan (Mutula, 2011; Noveriyanto et al., 2018). Penggunaan *e-government* dinilai memiliki banyak kelebihan bagi pemerintah dan para *stakeholder* lainnya dalam memberikan informasi juga pelayanan publik yang mudah, optimal, akuntabel, transparan, fleksibel serta tak terbatas ruang dan waktu (Dwivedi et al., 2017; Joseph, 2013; Schaupp & Carter, 2010). Selain itu, *e-government* juga dapat menjadi solusi dan menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan murah. Disisi lain, penerapan *e-government* juga dapat mengurangi kesenjangan sosial dan turut mengekskalasi perkembangan e-demokrasi (Akman et al., 2005; Caroline J. Tolbert & Karen Mossberger, 2006; Hackney et al., 2007; Z. Huang & Bwoma, 2003). Paradigma yang terbangun dalam konsep *e-government* antara pemerintah dengan warga negara tidak lagi bersifat satu arah. Sebaliknya, yaitu tentang membangun kemitraan antara pemerintah dengan warga negara (Silcock, 2018).

Penerapan *e-government* di Indonesia mendasar pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Peraturan tersebut menjadi panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government* lembaga dan panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah pusat maupun daerah (Yunita & Aprianto, 2018). Saat ini peraturan terbaru dalam tata penyelenggaraan *e-government* nasional diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Adapun penyelenggaraan *e-government* pada level lokal dinaungi beberapa aturan yang memuat terkait kewenangan dan tanggungjawab penyelenggaraan *e-government* oleh pemerintah daerah. Diantaranya ialah Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Kurnia et al., 2018).

Pada tahap awal penerapan *e-government*, Indonesia tercatat menempati peringkat ke-92 dari 193 negara anggota Persyarikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2008. Setelah dilakukan penilaian E-Government Development Index (EGDI) oleh United Nations pada tahun 2018, posisi Indonesia mengalami penurunan drastis menjadi peringkat ke-107 (Lumbanraja, 2020; Watrianthos et al., 2019). Intensitas perkembangan *e-government* di Indonesia tergambar dari banyaknya situs domain pemerintah yang telah terdaftar. Total hingga tahun 2018, tercatat pertumbuhan situs domain pemerintah yang telah terdaftar sebanyak 3.903

situs dan terus meningkat pada tahun 2021 sebanyak 3.313 situs domain (Amrozi et al., 2022).

Pertumbuhan situs pemerintah yang telah terdaftar tersebut tidak serta merta dapat mencerminkan suksesnya implementasi *e-government* di Indonesia. Masih banyak ditemui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kesuksesan implementasi *e-government* di Indonesia, seperti tidak memadainya infrastruktur TIK, ketidaksiapan masyarakat dalam adaptasi *e-service*, rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur negara, hingga faktor budaya seperti etika birokrasi, etos kerja, dan manajemen organisasi (Afrizal & Wallang, 2021; Sabani et al., 2019; Sudarsono & Lestari, 2018). Meskipun masih banyak hambatan dalam pelaksanaannya, penggunaan *e-government* dalam skala nasional terbukti mampu menekan anggaran negara hingga Rp41,15 triliun rupiah di 5 kementerian dan lembaga, 7 pemerintahan provinsi, dan 113 pemerintahan kabupaten/kota (Watrianthos et al., 2019).

Penerapan sistem terpadu *e-government* terkompleks oleh pemerintah daerah berada pada Pemerintah Daerah Kota Jakarta, Surabaya, dan Bandung dari total tiga puluh tiga pemerintah daerah se-Indonesia (Lumbanraja, 2020). Kota Surabaya sendiri pernah menjadi percontohan pelaksanaan sistem *e-government* dalam bentuk *smart city* sekaligus diadopsi oleh empat puluh kepala daerah dari lima provinsi di Indonesia pada tahun 2016 (Pusat Data dan Analisa Tempo, 2020). Merujuk pada hasil pemeringkatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di setiap tahunnya oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB), diketahui perkembangan kualitas penerapan SPBE Kota Surabaya sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.1 Nilai Indeks SPBE Kota Surabaya Berdasarkan Permenpan Nomor 59 Tahun 2020

Domain	Nama Domain	Nilai Indeks Domain	Bobot Domain (%)	ND × BD (%)
1	Kebijakan Internal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	5	13	65
2	Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	3	25	75
3	Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	1.73	16.5	28.5
4	Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	4.87	45.5	221.5
Jumlah (ND × BD) =				390
Total Nilai Bobot Domain				100
Indeks SPBE =				3.90

Sumber: (Nabilah, 2021)

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa terdapat beberapa domain penilaian SPBE Kota Surabaya. Pada setiap domain tersebut dirinci lebih detail ke dalam beberapa aspek, diantaranya: 1) Domain kebijakan internal sistem pemerintahan berbasis elektronik memiliki aspek penilaian kebijakan internal tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik, 2) Domain tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik meliputi aspek penilaian perencanaan strategis sistem pemerintahan berbasis elektronik, teknologi informasi dan komunikasi, dan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, 3) Domain manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik mencakup aspek penilaian penerapan

manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik dan pelaksanaan audit teknologi informasi dan komunikasi, 4) Domain layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik melingkupi aspek penilaian layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

Tabel 1.2 Perbandingan Indeks Skor SPBE Kota Surabaya Tahun 2019-2021

Tahun	2019	2020	2021
Indeks SPBE	3,72	3,90	3,16
Predikat	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik

Sumber: Penilaian Indeks Skor SPBE MENPAN-RB dalam Maulidhia (2020); Nabilah (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 pada tahun 2019 Kota Surabaya mendapatkan predikat ‘sangat baik’ atas hasil evaluasi SPBE dengan indeks sebesar 3,72. Kemudian pada tahun 2020 masih mempertahankan predikat ‘sangat baik’ dengan adanya kenaikan indeks skor sebesar 0,18. Akan tetapi, pada tahun 2021 mengalami penurunan predikat menjadi ‘baik’ dengan indeks skor yang menurun drastis sebesar 0,74.

Penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dikemas dalam inovasi pelayanan publik bertajuk *Surabaya Single Window*. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Walikota (Perwali) Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara elektronik di Kota Surabaya. Inovasi ini berupa *website* pengajuan izin yang dapat diakses secara *online* yang dapat diakses warga Surabaya dan luar Surabaya. Hadirnya inovasi tersebut dilatar belakangi oleh motif Pemerintah Kota Surabaya yang ingin menarik

serta memwadahi minat investasi masyarakat Surabaya maupun luar Surabaya agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah. Adanya inovasi *Surabaya Single Window* ini diharapkan dapat mempermudah proses pengurusan perizinan secara lebih cepat dan efisien para calon investor tanpa harus datang langsung ke Kota Surabaya (Romadhan, 2015).

Tentunya inovasi ini disambut baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari catatan pengajuan berkas perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang menunjukkan adanya lonjakan secara signifikan atas permintaan perizinan usaha ataupun penanaman modal.



Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Pengajuan Berkas Masuk Sebelum dan Sesudah Diluncurkannya *website Surabaya Single Window*
Sumber: (Agus & Sapoetro, 2018)

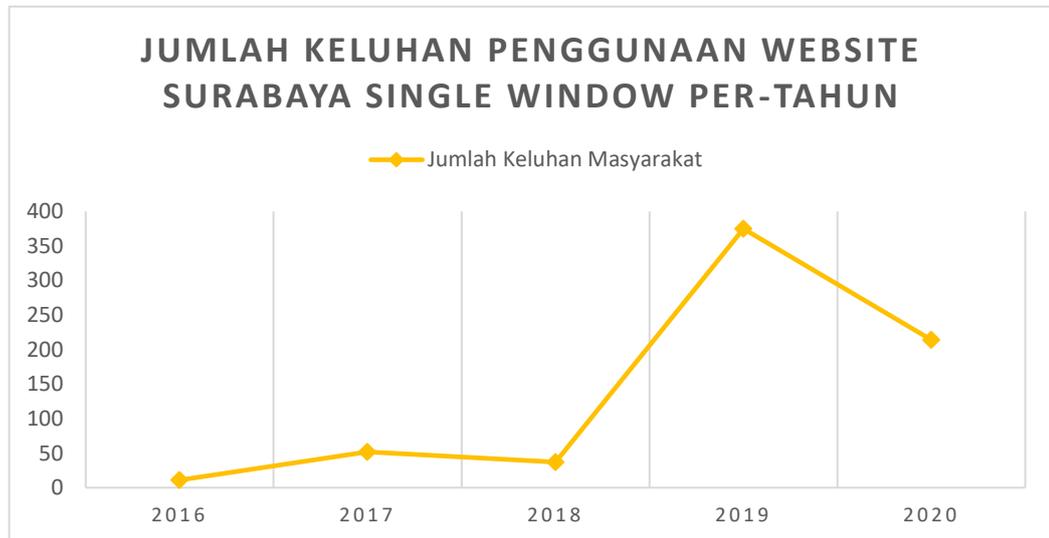
Perbedaan sebelum dan sesudah adanya layanan *Surabaya Single Window* terhadap pelayanan perizinan sangat signifikan berdampak pada kualitas pelayanan maupun integritas birokrasi pemerintah Kota Surabaya. Sebelum adanya layanan

tersebut, pengajuan dan pengurusan perizinan di Kota Surabaya banyak mendapat stigma negatif oleh masyarakat dikarenakan maraknya uang pelicin guna mempercepat proses penyelesaian pengurusan berkas (Izzati, 2017; Romadhan, 2015). Lantas setelah adanya layanan *Surabaya Single Window* antusias masyarakat semakin meningkat sebagaimana yang tertera pada gambar 1.1 Melalui akses *Surabaya Single Window* masyarakat tidak lagi harus bertemu dengan aparat pemerintah untuk mengurus perizinan yang berdampak pada kurangnya praktik pungli seperti sebelumnya (Romadhan, 2015). Pengurangan interaksi pelayanan publik secara langsung juga berdampak pada menurunnya perilaku koruptif birokrat (Yunas, 2020).

Selain itu, penggunaan *Surabaya Single Window* dinilai mudah, sederhana, cepat, transparan, dan fleksibel (Asri et al., 2020; Gati et al., 2015; Izzati, 2017; Y. D. Kurniawan & Prabawati, 2021; Prasertya, 2017; Ramadhan & Niswah, 2016). Pada tahun yang sama *Surabaya Single Window* pun meraih penghargaan sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kategori *Future City* versi FutureGov (Pusat Data dan Analisa Tempo, 2020). Hal ini cukup membanggakan Pemerintah Kota Surabaya sebagai pelopor inovasi pelayanan publik yang lebih maju.

Akan tetapi, tingginya antusiasme masyarakat dalam penggunaan *Surabaya Single Window* ternyata tak mencerminkan kelancaran implementasi ataupun berbanding lurus dengan kebermanfaatannya. Selama rentang waktu tahun 2016—2020, terdapat peningkatan jumlah keluhan yang disampaikan masyarakat kepada

Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya terkait penggunaan *Surabaya Single Window* sebagaimana grafik berikut:



Gambar 1.2 Grafik Keluhan Masyarakat Terhadap *website Surabaya Single Window* Tahun 2016—2020

Sumber: Laporan dan Analisis Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya (Diskominfo Surabaya, 2021)

Gambar 1.2 memperlihatkan grafik jumlah keluhan masyarakat terhadap *Surabaya Single Window* pada tahun 2016 sebanyak 11 keluhan. Lalu meningkat sebanyak 52 keluhan pada tahun 2017. Pada tahun 2018 aduan masyarakat turun menjadi 37 keluhan. Namun, pada tahun 2019 melonjak drastis sebanyak 375 keluhan. Setahun kemudian pada tahun 2020 keluhan masyarakat sedikit menurun sebanyak 214 keluhan. Terjadinya lonjakan keluhan masyarakat yang signifikan pada tahun 2019 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya juga dilatarbelakangi adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan adanya pembatasan aktivitas tatap muka. Jenis keluhan masyarakat yang dilaporkan terkait penggunaan *Surabaya Single Window* adalah permohonan informasi tentang *Surabaya Single Window*,

website Surabaya Single Window yang *error* dan tidak dapat diakses, dan beberapa pengguna mengalami kesulitan untuk akses *login*.

Selain dari beragamnya keluhan masyarakat yang cukup kompleks terkait penggunaan *Surabaya Single Window* dalam mengurus perizinan secara *online*, disisi lain masih ditemui banyak masyarakat yang memiliki keterbatasan akses maupun kemampuan dalam mengoperasikan gawai, dan kurang memahami alur perizinan *online* pada *Surabaya Single Window* (Farid, 2015; Pradhina, 2019; Ramadhan & Niswah, 2016). Pada tahun 2017 Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Kota Surabaya mencatat tingkat penggunaan *Surabaya Single Window* untuk mengurus perizinan hanya sekitar 35%, sedangkan 65% sisanya masih dilakukan secara manual (Widiyarta et al., 2017).

Dalam segi ketercakupan, *Surabaya Single Window* masih belum dapat menjangkau semua elemen masyarakat (Y. D. Kurniawan & Prabawati, 2021). Bahkan ditemukan beberapa masyarakat yang memilih tidak mengurus perizinan melalui *Surabaya Single Window* dikarenakan tidak dapat mengoperasikan perangkat lunak (Gati et al., 2015). Masyarakat pun lebih memilih mengurus perizinan secara konvensional ketika diminta mengurus secara *online* (Kirana, 2017). *Surabaya Single Window* dinilai belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai tingkat penguasaan *Information Technology* (IT) yang beragam.

Fenomena ini juga menunjukkan adanya keengganan masyarakat untuk beradaptasi dengan *e-service* (Prasertya, 2017). Persoalan rendahnya adopsi masyarakat terhadap *e-service* sejatinya telah menjadi kajian penting dalam ruang lingkup penelitian *e-government* dalam konteks global (Bélanger & Carter, 2008; Horst et al., 2007; Hung et al., 2009; Lean et al., 2009; Wang & Liao, 2008; Wang & Shih, 2009). Pada penelitian-penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa adanya kelambatan atau keengganan masyarakat dalam mengadopsi berbagai layanan *e-government*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan *trend* penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang *Surabaya Single Window* (SSW) sebagai sebuah inovasi pelayanan publik hanya terbatas pada: 1) *Surabaya Single Window* dilihat hanya sekedar sebuah inovasi *modern* dalam pelayanan publik ditengah identitas Kota Surabaya sebagai *smart city* (Asri et al., 2020; Chairunnisa, 2015; Pradhina, 2019; Romadhan, 2015). 2) Beberapa penelitian lain hanya berfokus pada upaya penerapan *Surabaya Single Window* sebagai bentuk konkrit implementasi dari *e-government* melalui mekanisme perizinan *online* (Farid, 2015; Maulidhia, 2020; Noveriyanto et al., 2018). 3) Dalam penelitian tentang evaluasi efektivitas *Surabaya Single Window* ditemukan kurangnya interoperabilitas antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menyebabkan keterlambatan penerbitan izin (Gati et al., 2015; Kirana, 2017; Y. D. Kurniawan & Prabawati, 2021; Prasertya, 2017; Ramadhan & Niswah, 2016). 4) Permasalahan terkait tingkat adopsi TIK masyarakat terhadap layanan berbasis

online yang masih rendah sehingga *Surabaya Single Window* belum efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Farid, 2015; Gati et al., 2015; Kirana, 2017; Prasertya, 2017; Widiyarta et al., 2017).

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas ditemukan celah penelitian sebagaimana dirumuskan dalam pertanyaan penelitian **“Apakah model UTAUT mempengaruhi penggunaan SSW di Kota Surabaya?”**

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

Menganalisa pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan *e-service* di Kota Surabaya dalam konteks pelayanan perizinan melalui *website Surabaya Single Window*.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan baru bagi pembaca sekaligus peneliti;
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengembangkan teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah/*stakeholder*

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam mengembangkan *website Surabaya Single Window* agar semakin maksimal sebagai wadah pengimplementasian *e-service*.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengeksplorasi kemampuan dan ilmu yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan dan mengejawantahkannya sebagai solusi atas permasalahan riil yang terjadi. Kemampuan dan keterampilan mahasiswa dapat diterapkan dalam menganalisis dan mendeteksi masalah yang ada serta mengasah *critical thinking* untuk menemukan solusinya.

1.6. Tinjauan Pustaka

Pada studi terdahulu telah banyak mengkaji tentang keterkaitan antara partisipasi publik dengan penggunaan *e-government* maupun *e-service*. Secara lebih lanjut, studi-studi tersebut dapat dijabarkan sebagaimana di bawah ini:

Pertama, Gagliardi et al. (2019) meneliti dengan judul “*How ICTs Shape The Relationship Between State and Citizens*”. Studi ini menginvestigasi peran TIK

dalam memunculkan inovasi sosial dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan analisis terhadap kajian literatur dari 41 kasus hubungan antara pemerintah dengan warga negara. Temuannya menyatakan bahwa TIK mampu mendorong inovasi dan menciptakan faktor-faktor yang mempengaruhi melalui pembaruan proses yang sudah ada dengan mengintegrasikan layanan baru.

Kedua, Porumbescu (2016) mengkaji tentang “*Linking Public Sector Media and E-Government Website Use to Trust in Government*”. Studi ini fokus pada hubungan antara publik dengan penggunaan *website e-government* pemerintah dan sosial media pemerintah terhadap kepuasan dan persepsi publik terkait kepercayaan sektor publik. Data diambil dari pengukuran tingkat kepercayaan publik terhadap sektor publik menggunakan *Likert Scale*. Survei disebarakan melalui kuesioner yang diisi oleh 1.100 responden warga Seoul, Korea Selatan. Hasil temuan mengungkapkan bahwa penggunaan situs *website e-government* yang lebih besar berkorelasi negatif dengan kepuasan dan persepsi warga tentang kepercayaan sektor publik. Sebaliknya, penggunaan akun media sosial sektor publik berhubungan positif dengan kepuasan dan persepsi tentang kepercayaan sektor publik.

Ketiga, Linders (2012) melakukan penelitian dengan judul “*From E-Government to We-Government: Defining A Typology For Citizen Co-production In the Age of Social Media*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *phenomenology* untuk menggambarkan secara rinci tentang peran

masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa dalam transisi dari *e-government* (warga negara sebagai pelanggan) ke *we-government* (warga negara sebagai mitra), adanya kemunculan jenis kontrak sosial baru, yakni masyarakat menempatkan kepercayaan dan pemberdayaan yang lebih besar pada *private sector* untuk memainkan peran yang jauh lebih aktif dalam pemerintahan.

Keempat, Kusumasari (2018) dalam penelitiannya berjudul “*Humanizing or Dividing? The Challenge of Digital Democracy Implementation in Indonesia*” menawarkan kerangka analisis dan bukti empiris tentang aspek-aspek kunci dari keterlibatan digital dalam konteks Indonesia. Studi ini menggunakan kualitatif studi kasus pada praktik digital pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Pemerintah Kota Surabaya. Temuannya menyatakan bahwa digitalisasi pemerintah telah mengubah cara masyarakat hidup dan berinteraksi, meskipun kesenjangan digital yang terjadi di bidang penelitian masih menjadi kendala utama bagi pemerintah dalam menerapkan inovasi pemerintahan digital.

Kelima, Purbokusumo & Santoso (2021) yang meneliti tentang “*Predictor For Local Government Social Media Use in Indonesia*”. Penelitian ini fokus pada dampak penerimaan dan kepercayaan teknologi terhadap *e-government* (*technological acceptance and trust toward e-government*), serta penerimaan risiko (*perceived risk*) terhadap sikap penggunaan (*actual toward using*) dan penggunaan aktual (*actual use*) media sosial. Penelitian ini juga bermaksud untuk mengkaji

perluasan teoretis model penerimaan teknologi dengan menambahkan dua variabel yaitu, *technological acceptance and trust toward e-government* dan *perceived risk*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner yang diisi oleh 125 responden. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerimaan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap variabel penerimaan kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Selain itu, variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *technological acceptance and trust toward e-government* mempengaruhi variabel *actual toward using* secara signifikan dan positif. Sedangkan variabel *perceived risk* tidak berdampak pada variabel *actual toward using*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *actual toward using*, *technological acceptance and trust toward e-government* dan *actual use*. Sementara itu, variabel *perceived risk* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap variabel *actual use*.

Keenam, Wulansari & Inayati (2019) yang mengkaji tentang “Faktor-faktor Kematangan Implementasi E-Government yang Berorientasi Masyarakat”. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif *grounded theory*. Objek yang diteliti berfokus pada layanan *e-health* yang terdapat pada *website Surabaya Single Window*. Hasil temuannya menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi yang diukur dari penilaian kematangan *e-government* berorientasi masyarakat, yaitu lembaga, interaksi, dan layanan *online*.

Ketujuh, Kurniawan et al. (2017) meneliti tentang “*Indonesia Local Government Information Completeness on The Website*”. Penelitian yang fokus menilai kualitas kelengkapan penyediaan informasi dari 548 *website* resmi pemerintah daerah ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan membandingkan *website* resmi pemerintah daerah dengan *website* umum lainnya, seperti Wikipedia dan DBpedia. Temuan yang dihasilkan menyatakan bahwa 60% *website* resmi pemerintah daerah kurang memberikan kelengkapan informasi dibandingkan dengan Wikipedia maupun DBpedia.

Kedelapan, Muttaqin & Susanto (2019) meneliti tentang “*The Effect of Website Components on User Trust in Increasing the Interest to Use Public Administration Service in E-Government Website*”. Studi ini bertujuan untuk menganalisis komponen-komponen *website* terhadap layanan *e-government* yang berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna dan niat untuk menggunakannya sehingga diharapkan dapat meningkatkan akseptasi layanan *e-government* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh 34 responden. Hasil penelitian menemukan bahwa komponen *customer service* dan *visual design* merupakan komponen yang paling mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap layanan *e-government*.

Kesembilan, Sugandini et al. (2018) melakukan penelitian tentang “*Web Quality, Satisfaction, Trust and Its Effect on Government Website Loyalty*”. Penelitian yang berfokus pada analisis loyalitas wisatawan pada *website* pemerintah yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, reputasi, pengalaman konsumen, kepuasan,

dan kepercayaan. Penelitian ini menggunakan data dari 148 responden yang telah berinteraksi dengan *website visitingjogja.com*. Teknik analisis data menggunakan pendekatan dua langkah untuk Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian membuktikan bahwa *responsiveness* sebagai dimensi kualitas layanan *website* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas sistem juga tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Kemudian, reputasi dan pengalaman memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas informasi dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif pada loyalitas situs *website*.

Kesepuluh, J. Huang et al. (2019) meneliti tentang “*Research on E-Government Website Satisfaction Evaluation Based on Public Experience*”. Penelitian yang berfokus pada evaluasi *e-government* Pemerintah Provinsi Fujian berdasarkan kepuasan publik dalam menggunakan *website* pemerintah. Metode yang digunakan adalah metode evaluasi komprehensif untuk mengevaluasi *website* Pemerintah Provinsi Fujian. Temuannya menyatakan bahwa pengguna umumnya puas dengan pembangunan situs *website*. Namun, dari umpan balik pengguna, unit situs *website* yang bertanggung jawab perlu memperkuat konstruksi dari tiga aspek: pertama, mempercepat efisiensi layanan *online*, pertanyaan layanan, dan mempercepat pembaruan data situs *website*; Kedua, meningkatkan komunikasi dengan masyarakat. Ketiga, dalam hal pembangunan *website*, fungsi pengambilan informasi harus lebih ditingkatkan untuk memberikan akses yang lebih baik.

Kesebelas, Dewi & Mujahidin (2014) meneliti secara spesifik tentang *Surabaya Single Window* dengan judul “Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)”. Studi ini fokus menginvestigasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi *e-government* Kota Surabaya khususnya pada inovasi *Surabaya Single Window* oleh masyarakat yang dibagi menjadi dua tahap analisis. Pertama adalah analisis adopsi masyarakat pada level statik, yaitu penerimaan masyarakat dalam penggunaan *Surabaya Single Window* dan kedua analisis penerimaan masyarakat dalam adopsi level interaksi, yaitu penerimaan masyarakat dalam berinteraksi saat menggunakan *Surabaya Single Window*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan survei sebanyak 215 kuisioner yang diisi oleh responden dengan berbagai latar belakang demografi sosial. Indikator pengukuran sampel diambil dari teori *Government Adoption Model* (GAM) dengan melakukan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitiannya mengatakan bahwa adopsi masyarakat pada level statis dipengaruhi oleh indikator *perceived functional benefit*, *perceived service response*, *perceived trust*, *perceived awareness*, *perceived ability to use*, *perceived compatibility*, dan *multilingual option*. Sedangkan adopsi masyarakat pada level interaksi dipengaruhi oleh *perceived compatibility*, *perceived trust*, *perceived information quality*, *perceived ability to use*, dan *multilingual option*. Dalam penelitian ini juga menegaskan bahwa studi yang saat ini dilakukan hanya terbatas

pada penilaian kebermanfaatan teknologi. Adapun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dianjurkan menambahkan variabel dari aspek sosial dan aspek individu.

Berdasarkan penelusuran terhadap tinjauan pustaka sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, penelitian-penelitian tersebut dapat dikategorikan kedalam tiga topik besar diantaranya integrasi ICT dalam inovasi pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi dalam digitalisasi penggunaan layanan publik, dan pelayanan publik berbasis *website*. Hasil-hasil temuannya juga menunjukkan bahwa topik penelitian yang berkaitan dengan investigasi perilaku pengguna terhadap berbagai pelayanan publik berbasis digital masih relevan untuk dikaji kembali. Hal ini dikarenakan penelitian terdahulu masih berfokus pada analisis objek inovasi berbasis digital dan belum banyak menganalisis tentang pola interaksi antara pengguna dengan objek inovasi digital tersebut.

1.7. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah sekumpulan teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

1.7.1. *Electronic Service (E-Service)*

Menurut Lindgren & Jansson (2013) istilah *electronic service* (e-service) merepresentasikan dua komponen, yakni *electronic* dan *service*. Istilah *electronic* mengacu kepada kegiatan yang dilakukan dengan

memanfaatkan teknologi. Sedangkan istilah *service* atau pelayanan berkaitan dengan sesuatu yang bersifat abstrak, utamanya adalah proses atau kegiatan yang menghasilkan nilai tambah bagi seseorang. Konsep e-service dapat ditinjau dari tiga dimensi, yakni perspektif teknologi (*technology artefact*), perspektif pelayanan (*service perspective*), dan perspektif kepemilikan pelayanan (*ownership*) yang mana berkaitan dengan siapakah yang memberikan pelayanan tersebut. Apakah pelayanan tersebut bersifat publik atau swasta (*private*).

1.7.2. Adopsi Masyarakat Terhadap E-Government (*Citizen Adoption in E-Government*)

Agarwal (2000) dalam Alwahaishi & Snášel, (2013) mendefinisikan adopsi teknologi sebagai penggunaan, atau penerimaan teknologi baru, atau produk baru yang berkaitan dengan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi (TI/SI). Adopsi juga dapat dimaknai sebagai proses penerimaan atau penolakan atas sebuah inovasi yang sedang dijalankan. Adapun kaitannya dengan adopsi *e-government* oleh publik berarti penerimaan dan penggunaan layanan *e-government* secara berkelanjutan (Muflihah & Susanto, 2017).

Merangkum dari berbagai pendapat yang disampaikan oleh banyak peneliti dalam Gupta et al. (2016), Warkentin et al. (2002) dan Carter dan Bélanger (2005) mendefinisikan adopsi sebagai intensi warga negara untuk

terlibat dalam penerimaan, pemberian, permintaan, dan penggunaan layanan publik oleh pemerintah melalui *e-government*. Sementara itu, Gilbert dan Balestrini (2004) menggambarkan adopsi sebagai kesukarelaan publik untuk menggunakan layanan *e-government*. Disisi lain, Kumar et al. (2007) memandang adopsi teknologi sebagai konstruksi multidimensi yang di dalamnya terdapat elemen-elemen, seperti frekuensi penggunaan layanan *e-government*, ruang lingkup penggunaan, preferensi situs *website* pemerintah dibandingkan situs *website* lain, dan preferensi media *online* daripada media transaksi lain dengan pemerintah.

Muflihah & Susanto (2017) dalam penelitiannya menyebutkan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap proses adopsi *e-government* oleh masyarakat, antara lain: 1) *Perceive ease of use* (persepsi kemudahan), yaitu bagaimana persepsi kemudahan penggunaan layanan *e-government* oleh masyarakat, 2) *Compatibility* (Kesesuaian), yaitu berkaitan dengan kesesuaian layanan *e-government* dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta dapat menjangkau kebiasaan masyarakat, 3) *Trustworthiness* (kepercayaan) faktor ini yang cukup signifikan berpengaruh terhadap adopsi *e-government* oleh masyarakat, yakni seberapa tinggi kepercayaan masyarakat tidak hanya kepada pemerintah, tetapi juga penggunaan TIK. 4) *Facilitating Conditions* (kondisi fasilitas) yang mencakup ketersediaan dan pemerataan infrastruktur penunjang penggunaan TIK beserta teknis dukungan dari pemerintah. 5) *User*

characteristic (karakteristik pengguna), tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan adopsi teknologi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan masing-masing pengguna TIK. 6) *Performance expectancy* (harapan usaha), berkaitan dengan benefit yang dapat diambil oleh masyarakat dalam menunjang kinerjanya saat menggunakan layanan *e-government*. 7) *Social influence* (pengaruh sosial), yakni saat seorang individu terpengaruh oleh lingkungan sekitarnya untuk turut menggunakan TIK atau layanan *e-government* sebagai sebuah sistem yang baru.

1.7.3. Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Teori mutakhir yang digunakan untuk menganalisis bagaimana adopsi masyarakat dalam penggunaan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003) untuk memprediksi adopsi pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Indikator inti dari teori UTAUT yang telah dikembangkan oleh Venkatesh diantaranya harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan fasilitasi kondisi (*facilitating conditions*) yang merupakan penentu perilaku niat atau perilaku penggunaan teknologi. Sedangkan jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan adalah faktor pendukung yang berdampak pada penerimaan TIK (Gupta et al., 2016; Wang et al., 2006). Secara ringkas, UTAUT berfokus pada perilaku individu untuk

menggunakan teknologi tertentu yang berkembang berdasarkan kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi (I. A. Amrouni et al., 2019). Teori ini telah terbukti mampu menjelaskan sekitar 56—70 persen dari variasi model perilaku dalam penerimaan dan penggunaan teknologi (Gupta et al., 2016; I. A. Amrouni et al., 2019; Saxena & Janssen, 2017; Venkatesh et al., 2003).

Mengutip dari beberapa sumber (Ahmed et al., 2018; Alwahaishi & Snášel, 2013; Rodrigues et al., 2016; Saxena & Janssen, 2017), keempat indikator teori UTAUT tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Indikator harapan kinerja mencerminkan utilitas yang dirasakan pengguna saat menggunakan internet melalui perangkat seluler. Penggunaan internet melalui perangkat seluler dapat membebaskan pengguna dari keterbatasan temporal dan spasial, dan memungkinkan untuk memperoleh informasi atau layanan kapan saja dan dari mana saja. Indikator ini juga dipengaruhi oleh persepsi bahwasannya dengan menggunakan teknologi atau inovasi tertentu dapat meningkatkan kinerja. Secara implisit, individu cenderung menggunakan teknologi data terbuka, seperti *platform* data terbuka dan perangkat lunak ketika pengguna percaya bahwa teknologi ini akan membantu dalam memperoleh beberapa manfaat ekstrinsik yang berdampak pada performa kerja lebih baik secara profesional. Hal ini dianggap sebagai salah satu prediktor niat terkuat terkait penerimaan dan penggunaan teknologi.

2. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Indikator harapan usaha mencerminkan tingkat kemudahan atau kesulitan yang dialami para pengguna terkait penggunaan teknologi atau sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Beberapa kesulitan yang umumnya dialami para pengguna ialah kendala pada perangkat itu sendiri, seperti perangkat kurang memadai dan jaringan yang tidak stabil sehingga membuat sulit untuk mencari informasi di internet. Hal ini juga bergantung pada tingkat penguasaan penggunaan teknologi yang bervariasi. Semakin mudah teknologi tersebut digunakan maka akan meningkatkan tingkat penggunaannya.

3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

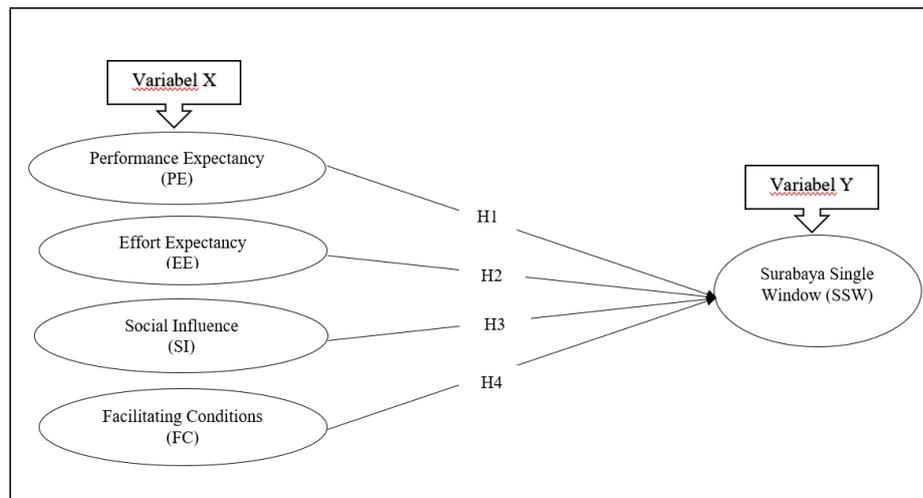
Indikator ini mengacu pada pengaruh lingkungan sosial terhadap perilaku pengguna individu, yakni bagaimana seseorang merasakan bahwa orang penting di sekitarnya memberikan pengaruh hingga membuatnya merasa bahwa dia harus menggunakan inovasi tersebut. Menurut teori pengaruh sosial, seseorang cenderung mendengarkan pendapat orang lain yang secara signifikan mempengaruhinya dalam menggunakan sistem atau teknologi baru. Oleh karena itu, ada kemungkinan bahwa pengaruh kolega, teman sebaya, anggota keluarga, supervisor dan lain-lain dapat menentukan penggunaan individu. Indikator ini juga berlaku pada penggunaan layanan *e-government*.

4. *Facilitating Conditions* (Fasilitasi Kondisi)

Indikator ini merujuk pada adanya penyediaan infrastruktur yang kondusif untuk menerima dan menggunakan teknologi. Secara implisit, infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah beserta teknologi pendukung lainnya memiliki pengaruh langsung pada kecenderungan individu untuk menggunakan dan menerima sistem atau teknologi. Indikator ini juga mengukur sejauh mana seorang individu merasakan bahwa infrastruktur yang tersedia dan teknis penggunaannya mendukung penggunaan teknologi tersebut.

Selain itu, indikator tersebut juga menyatakan bahwa mengenai setiap pengguna memiliki sumber daya dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengakses internet. Pengguna harus menanggung biaya penggunaan internet seluler, seperti biaya komunikasi dan biaya layanan. Selain itu, mereka perlu dilengkapi dengan pengetahuan yang diperlukan untuk mengoperasikan internet atau teknologi yang sedang berkembang. Jika pengguna tidak memiliki sumber daya dan pengetahuan ini, mereka mungkin tidak melanjutkan penggunaan teknologi. Adapun temuan sejumlah penelitian di bidang teknologi informasi dan adopsi menunjukkan bahwa memfasilitasi kondisi memiliki pengaruh positif dan merupakan prediktor yang signifikan dari penggunaan *e-government*.

Berdasarkan uraian teori di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Pada penelitian ini teori utama yang akan digunakan sebagai pisau analisis adalah teori UTAUT dengan keempat indikator tersebut. Indikator-indikator dalam teori tersebut akan diturunkan menjadi butir-butir pertanyaan dalam instrumen penelitian. Sementara itu, teori-teori lainnya digunakan sebagai pelengkap guna memperluas perspektif penelitian.

1.8. Kerangka Konsep

1.8.1. *Electronic Service (E-Service)*

E-service dapat dimaknai sebagai perbuatan atau upaya pemberian pelayanan kepada seseorang yang penyampaianya dimediasi oleh teknologi informasi dapat berupa web, kios informasi, dan perangkat seluler.

1.8.2. *Adopsi Masyarakat Terhadap E-Government (Citizen Adoption in E-Government)*

Adopsi teknologi adalah sebuah proses penerimaan atau penolakan terhadap suatu inovasi baru yang berkaitan dengan teknologi (dalam hal ini adalah *e-government*). Proses ini nantinya akan berhubungan dengan penerimaan dan penggunaan layanan *e-government* secara berkelanjutan atau tidak.

1.8.3. Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Teori UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) adalah teori yang berfokus untuk menganalisis adopsi pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Teori ini memiliki empat indikator (variabel) inti: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang merupakan penentu perilaku niat atau perilaku penggunaan teknologi. Sedangkan indikator penunjang lainnya berupa: jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan juga dapat berperan menjadi faktor pendukung yang berdampak pada penerimaan TIK.

1.9. Definisi Operasional

1.9.1. Indikator UTAUT

- a. *Performance Expectancy* (Harapan kinerja);
- b. *Effort Expectancy* (Harapan usaha);
- c. *Social Influence* (Pengaruh sosial);
- d. *Facilitating Conditions* (Fasilitas kondisi).

1.10. Hipotesa

Adanya pengembangan teori baru tentang adopsi teknologi, teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), juga menjadi pemicu untuk melakukan penelitian ulang terhadap objek yang sama dengan menggunakan teori tersebut sebagai pisau analisis yang baru. Sejalan dengan hal tersebut, argumen lain yang menguatkan pentingnya penelitian tentang *website Surabaya Single Window* adalah adanya rekomendasi untuk menambahkan aspek sosial dan aspek individu dari penelitian Dewi & Mujahidin (2014) yang mengkaji *Surabaya Single Window* dengan menggunakan teori *Government Adoption Model* (GAM). Penelitian tersebut dirasa belum mampu menggambarkan secara lengkap faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi masyarakat untuk menerima dan menggunakan inovasi layanan *Surabaya Single Window*.

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat di rumuskan hipotesis asosiatif (hubungan) sebagai berikut:

H1 : Harapan kinerja (*Performance Expectancy*) memiliki pengaruh positif pada masyarakat dalam menerima dan menggunakan *website Surabaya Single Window*.

H2 : Harapan usaha (*Effort Expectancy*) memiliki pengaruh positif pada masyarakat dalam menerima dan menggunakan *website Surabaya Single Window*.

H3 : Pengaruh sosial (*Social Influence*) memiliki pengaruh positif pada masyarakat dalam menerima dan menggunakan *website Surabaya Single Window*.

H4 : Fasilitas kondisi (*Facilitating Conditions*) memiliki pengaruh positif pada masyarakat dalam menerima dan menggunakan *website Surabaya Single Window*.

1.11. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian ialah serangkaian prosedur ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dikatakan ilmiah memiliki makna bahwa serangkaian prosedur tersebut mendasar pada ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian digunakan untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan, ataupun menciptakan solusi atas masalah penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu menggunakan instrumen penelitian survei atau eksperimen dengan karakteristik waktu, instrumen, dan objek penelitian yang digunakan relatif sama. Kerlinger (1996) dalam Unaradjan (2019) menyatakan penelitian survei merupakan penelitian pada populasi besar atau kecil dengan data yang didapatkan bersumber dari sampel tersebut kemudian dianalisis hubungan antar variabelnya. Sedangkan menurut Creswell (2009) dalam Kusumastuti et al.

(2020) metode penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang bertujuan menguji suatu teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Pengukuran variabel menggunakan instrumen tertentu sehingga didapatkan data-data berbentuk angka yang dapat dianalisis menggunakan prosedur statistika.

Meskipun menggunakan metode kuantitatif tidak menutup kemungkinan untuk adanya penjelasan atau deksripsi dari data-data yang telah dikumpulkan. Sekaligus sebagai penguat argumen dan validitas data, pada penelitian ini akan dilengkapi pula dengan metode wawancara. Teknik wawancara yang akan digunakan adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019) teknik *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel dengan tujuan tertentu. Penggunaan teknik ini memungkinkan peneliti dapat memastikan narasumber yang dipilih dalam pengambilan wawancara sesuai dengan tujuan penelitian (Lenaini, 2021).

1.11.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei analitis (*analytical survey*). Penelitian dengan metode survei dilakukan seorang peneliti untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini dengan menanyakan tentang pendapat, keyakinan, maupun karakteristik suatu objek kepada responden (Sugiyono, 2019). Menurut Nazir (1999) dalam Rahayu & Lingga (2009) penelitian survei adalah penyidikan yang dilakukan untuk mendapatkan data-data berupa fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan faktual baik tentang situasi sosial, politik

ekonomi, dari suatu kelompok atau daerah. Sedangkan menurut Singarimbun (1995) dalam Rahayu & Lingga (2009) survei merupakan penyelidikan yang dilakukan kepada responden, baik individu maupun unit secara keseluruhan populasi atau sebagian populasi (sampel).

Sedangkan survei analitis menurut Morissan (2017) adalah teknik survei untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang fenomena yang terjadi. Survei ini cocok untuk menguji hubungan antar variabel dan memungkinkan untuk menarik kesimpulan dari hubungan tersebut. Adapun jenis data yang dihasilkan nanti berupa data *time series*, yaitu data yang dikumpulkan beberapa kali dalam interval waktu relatif sama menggunakan instrumen dan objek yang sama.

1.11.2. Populasi (N) dan Sampel (n)

Menurut Purwanza et al. (2022) populasi merupakan keseluruhan objek penelitian dapat berupa benda, hewan, tumbuhan, gejala, peristiwa, nilai tes, bahkan manusia yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah keseluruhan pengguna yang menggunakan layanan publik *Surabaya Single Window*

berdasarkan dataset survei tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Surabaya Single Window* disetiap dinas yang diambil dari *website <https://opendata.surabaya.go.id/>* (lampiran 1). Hasil survei tersebut menunjukkan tingkat tertinggi akses pada penggunaan aplikasi *Surabaya Single Window* berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) dengan total 3982 jumlah responden puas per bulan dan hasil survei tingkat kepuasan sebesar 97,8%. Maka, berdasarkan data tersebut populasi dalam penelitian ini akan diambil dari jumlah responden yang mengajukan perizinan di DPMTSP Kota Surabaya.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2019) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel diperlukan dalam penelitian jika populasi yang diambil terlalu besar dan tidak dimungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu peneliti. Pengambilan sampel harus benar-benar mewakili populasi dikarenakan kesimpulan yang akan ditarik berdasarkan pengujian sampel akan diberlakukan untuk populasi.

1.11.3. Teknik Sampling dan Penentuan Ukuran Sampel

Menurut Sugiyono (2019) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling* untuk penentuan

responden kuisioner dan *purposive sampling* untuk penentuan narasumber wawancara. Menurut Sugiyono (2019) *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan bila populasi memiliki unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Hal ini dikarenakan peneliti memprediksi bahwa pengguna layanan aplikasi *Surabaya Single Window* berasal dari latar belakang pengguna yang bermacam-macam. Selain itu, teknik pengambilan sampel tersebut dipilih karena peneliti tidak memiliki maksud tertentu sepanjang proses penelitian. Sedangkan teknik *purposive sampling* digunakan dengan tujuan untuk menentukan kriteria narasumber wawancara, yaitu pejabat yang membidangi pelayanan pada *website Surabaya Single Window*.

Adapun penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan dikarenakan populasi sampel telah diketahui, yaitu total responden puas terhadap penggunaan aplikasi *Surabaya Single Window* sebanyak 3982 orang. Perhitungan pengambilan sampel dapat dijabarkan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), 10%

sehingga dapat diperoleh hitungan sampel:

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

$$n = \frac{3982}{1 + 3982(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3982}{1 + 3982(0,01)}$$

$$n = \frac{3982}{40,82}$$

$$n = 97.5502204802$$

Dibulatkan menjadi **100 sampel**.

Penetapan sampling error sebesar 10% mengacu pada kemampuan dan keterbatasan peneliti terkait, tenaga, waktu, dan biaya yang harus dikeluarkan saat melakukan penelitian.

1.11.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner (angket). Kuesioner merupakan daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang tersedia sehingga responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan sikap, persepsi, keadaan, aspirasi, atau pendapat pribadinya (Nugroho, 2018). Dengan demikian kuesioner dapat dibedakan menjadi kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuisioner merupakan salah satu instrumen penelitian yang banyak dipakai oleh peneliti sosial, seperti dalam penelitian tentang sumberdaya manusia, keperilakuan (*behavioral research*), akuntansi (*behavioral accounting*), serta keuangan (*behavioral finance*) (Pujihastuti, 2010).

Pada penelitian ini, peneliti akan membuat kuisioner terbuka dalam bentuk *online* yang akan disebarakan melalui link pada *google form*. Kuisioner terbuka mengindikasikan terdapat adanya pertanyaan yang tidak memiliki alternatif jawaban tersedia dan dapat diisi secara bebas oleh responden. Adapun di dalam kuisioner tersebut, skala pengukuran yang akan digunakan adalah *Likert Scale* atau Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan peneliti untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert dipilih karena dapat mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Instrumen pengukuran dalam Skala Likert yang umum digunakan antara lain: 1) sangat setuju, 2) setuju, 3) netral, 4) tidak setuju, 5) sangat tidak setuju.

Pada penelitian kuantitatif, pengukuran Skala Likert dapat ditambahkan dengan bobot skor untuk mempermudah penghitungan statistika sebagaimana berikut:

Tabel 1.3 Instrumen Pengukuran Skala Likert

No.	Instrumen Skala Likert	Bobot Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Pemilihan instrumen pengukuran menggunakan Skala Likert pada penelitian ini dinilai cocok dikarenakan fenomena sosial yang akan dikaji

adalah bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan layanan berbasis elektronik di Kota Surabaya.

1.11.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah serangkaian kegiatan mengelompokkan data, mentabulasi data, menyajikan data, dan melakukan perhitungan data untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2019). Kegiatan analisis data dilakukan setelah peneliti mendapatkan semua data yang dibutuhkan dalam penelitian. Ketajaman dan keakuratan dalam proses analisis data sangat mempengaruhi hasil kesimpulan (Muhson, 2006).

Analisis data pada hasil kuisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan metode permodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS). Metode analisis ini dapat memungkinkan peneliti untuk memasukkan variabel-variabel yang tidak dapat diamati dan hanya dapat diukur secara tidak langsung oleh variabel indikator dengan sampel yang berjumlah kecil. Analisis menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan bantuan perangkat komputer atau *software*, seperti SmartPLS, Warp PLS, PLS-PM, dan lainnya (Juliandi, 2018).

Validitas data adalah kebenaran atau keabsahan data yang diperlukan dalam penelitian sebagaimana sesuai dengan realita yang ada (Bachri, 2010). Menurut Sugiyono (2019) validitas data dalam penelitian

kuantitatif dapat dilihat dari instrumen penelitian yang digunakan. Jika data yang dihasilkan valid maka instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reabilitas data pada penelitian kuantitatif merujuk pada sejauh mana instrumen penelitian yang digunakan dapat dipercaya karena keajegannya sehingga instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika mampu menyatakan data yang sesungguhnya (Yusup, 2018).

Sementara itu, menurut Santoso (2014) uji regresi adalah metode analisis untuk menggambarkan model persamaan yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Adapun uji hipotesis juga menurut Santoso (2014) adalah metode pengujian sampel yang ditarik dari suatu populasi tertentu untuk ditemukan pola hubungannya dan ditarik kesimpulannya. Kesimpulan yang didapatkan akan diberlakukan pada keseluruhan populasi.