

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN  
SURABAYA SINGLE WINDOW MENGGUNAKAN MODEL UTAUT DI  
KOTA SURABAYA INDONESIA TAHUN 2021-2022**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si.



**Disusun Oleh:**

**Shelsa Aurelia Gunawan Putri**

**20190520140**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN  
SURABAYA SINGLE WINDOW MENGGUNAKAN MODEL UTAUT DI  
KOTA SURABAYA INDONESIA TAHUN 2021-2022**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

**SHELSA AURELIA GUNAWAN PUTRI**

**20190520140**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shelsa Aurelia Gunawan Putri

NIM : 20190520140

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SURABAYA SINGLE WINDOW MENGGUNAKAN MODEL UTAUT DI KOTA SURABAYA INDONESIA TAHUN 2021-2022** " merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Penulis,



Shelsa Aurelia Gunawan Putri

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala yang tertulis disini semata-mata dipersembahkan dan diabdikan kepada:

*Dia Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,*

*Dia Yang Maha Pencipta,*

*Dia Yang Maha Pandai,*

*Dia Yang Maha Berilmu,*

*Dia Yang Maha Memberi,*

*dan Dia-lah Tuhan Seluruh Alam*

*Serta,*

*Diri sendiri*

*Sebagai ciptaan-Nya yang telah diciptakan dengan sebaik-baik bentuk.*

## KATA PENGANTAR

Najwa Shihab pernah berkata “*Menjadi seorang mahasiswa merupakan sebuah kesempatan emas sebab hanya 30—40% saja anak muda Indonesia yang berkesempatan mengenyam pendidikan tinggi,*”. Kalimat motivasi tersebut pernah disampaikan beliau pada saat menjadi pembicara pembukaan Masa Ta’aruf (MATAF) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2021 lalu. Waktu yang tak terasa cepat berlalu, menyadarkan saya bahwa saya termasuk salah satu bagian dari 30—40% anak muda itu. Terlepas dari bagaimana pun perjuangan yang dilalui pada masanya, terbesit rasa syukur yang melingkupi relung hati karena masih mampu bertahan hingga sampai pada titik ini. Titik yang disebut sebagai “*garis finish*” atas apa yang telah dimulai pada tahun 2019 kala itu.

Jika boleh menarik memori kebelakang, perjalanan ini sedikit mirip dengan analogi kisah dari lagu *favorite* yang berjudul “*Rodeo Station*”. Lagu yang menceritakan tentang perjalanan panjang seorang *trainee* sebelum akhirnya sukses menjadi musisi kelas dunia. Tentunya menjalani hari-hari yang berbeda dengan beban lebih baginya pada saat itu memang tak mudah. Ada pula **sebentuk tanggung jawab akademik** yang ketat sekaligus kerasnya masa-masa *trainee* yang tak mengenal absen berlatih walau hanya sehari.

*Rodeo Station* sejatinya hanyalah sebuah stasiun transportasi publik yang terletak di jalanan jantung pusat Kota Seoul, tepatnya di daerah *Apgujeong*, Korea Selatan. Daerah yang baginya pada waktu itu hanya sebatas tempat menunggu bus untuk pulang dan pergi setelah selesai berlatih. Tak ada hal istimewa apapun, “*Setiap hari aku menaiki bus dengan nomor 4419 untuk pergi berlatih menari,*” begitu kenangannya yang ia tuangkan dalam bait-bait lirik lagu.

Akan tetapi, kini semuanya telah berubah seiring berjalannya waktu. *Apgujeong* tak lagi menjadi sebuah daerah biasa, apalagi *Rodeo Station*. Daerah yang dulunya hanya sebatas tempat menunggu bus, kini telah dipenuhi dengan berbagai barang mewah berikut toko yang berderet megah. Semuanya berjejer rapi

dan dapat menyuguhkan pemandangan indah bagi para pelancong yang sedang berlibur kesana. Pun juga dirinya—seorang *trainee* itu. Alih-alih dulunya ia hanya memakai seragam sekolah, kini ia justru telah memakai setelan *tuxedo* dengan gagahnya seraya berkata, “*Bahkan sekarang tempat itu menjadi tujuan orang lain untuk datang dan melihatku.*”

Seolah mengamini ceritanya, Stasiun Gubeng juga menjadi tempat mengawali sebuah perjalanan panjang yang dimulai pada tahun 2019 lalu. Pergi sendiri membeli tiket dan menaiki kereta Sancaka untuk pertama kalinya terasa sangat mendebarkan, mengingat tak pernah sekalipun bepergian jauh tanpa orang tua. Menjalani kurang lebih empat tahun kehidupan kuliah yang nyaris tanpa romansa, masuk asrama dengan dinamika hati yang begitu pelik, hingga menangis sendirian disepanjang perjalanan Surabaya—Yogyakarta pun tak hanya sekali terjadi.

Jika dianalogikan dengan kisah seorang *trainee* tersebut yang dalam lagunya ia telah menemukan titik akhir dari perjalanan “*Rodeo Station*”-nya, maka saya masih bertanya-tanya seperti apakah titik akhir dari perjalanan “Stasiun Gubeng” itu nantinya? Mungkin kelak Stasiun Gubeng juga akan berubah layaknya *Rodeo Station*. Mungkin juga suatu saat Stasiun Gubeng nanti tak hanya sebatas tempat pulang dan pergi semata, tetapi menjadi sebuah titik pertama untuk dapat melangkah lebih jauh lagi.

Tentang mimpi, *idealisme*, dan cita-cita yang sangat menggebu-gebu, nyatanya itu semua dapat menjadi *nyawa* tersendiri untuk melawan tak menentunya dunia di masa depan sekaligus kawan sejati dalam menapaki jalan-jalan terjal kehidupan. Sebagaimana petuah ulung yang pernah disampaikan BUYA HAMKA bahwa “*Jika hidup hanya sekedar hidup, babi hutan juga hidup.*” Apapun mimpi dan cita-cita itu, percayalah bahwa setiap dari kita adalah orang yang paling tepat untuk memiliki dan mewujudkannya.

Tak lupa juga, ucapan terimakasih yang sangat mendalam saya sampaikan kepada:

1. Mama *and* Pipu selaku orangtua tercinta. Terlepas dari banyaknya kekurangan maupun kelebihan didikan yang telah diberikan kepada Shelsa, sebagai seorang anak, Shelsa berterimakasih dan percaya bahwa Allah SWT telah menggariskan takdir dengan sebaik-baiknya. Terimakasih atas segala jerih payah, dedikasinya, dan doa-doa tulus yang tak pernah putus itu, yang pastinya akan senantiasa mengiringi setiap langkah Shelsa kedepannya.
2. Adelia Carissa Gunawan Putri selaku adikku satu-satunya. Terimakasih sudah bersedia kebersamaan dalam suka dan duka, berbagi tangis dan tawa, serta tumbuh bersama-sama. Masih banyak kekurangan untuk menjadi seorang kakak yang patut dicontoh olehmu. Jadi, apapun yang terjadi nanti di masa depan, mari selalu kita hadapi bersama.
3. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus mentor, sekaligus tempat berbagi cerita tentang mimpi-mimpi. Terimakasih banyak Bu Sekar sudah membimbing dan mengarahkan saya baik dalam skripsi juga dalam kehidupan sebagai seorang dewasa-awal yang masih labil ini. Sehat selalu Bu Sekar dan semoga dilancarkan studi doktoralnya. *Aamiin*.
4. Mas Billy Purwocaroko Noeringtyas, S.EI., M.BA selaku senior, panutan, mentor, dan teman diskusi mulai dari yang receh sampe yang serius, tapi lebih banyak yang serius sih, *haha*. Mulai dari aku yang masih cupu waktu SMA, masa gagal-gagalnya aku buat masuk UGM dulu, dan serangan pertanyaan-pertanyaan random atas logika yang bercokol tiba-tiba dipikiran. Mas Billy ini super sekali *huaaa:')* intinya aku selalu *mikir* bahwa “semesta mempertemukan pasti tak hanya sekedar cuma-cuma”. Udah itu aja, kalau dijelasin masih panjang lagi sebenarnya. Nanti ga *kelar-kelar* ini kata pengantarnya *wkwkwk*.

5. Kak Bhakti Gusti Walinegoro, S.IP., selaku senior kampus sekaligus asisten dosen semasa maba dulu. Terimakasih telah berbagi dan berdiskusi pengalaman-pengalamannya seputar dunia penulisan karya ilmiah, buku random yang aku baca, tugas-tugas kuliah yang aku gapaham, dan kehidupan kampusku ini yang mirip gado-gado. Semoga selalu dilancarkan Kak Bhakti untuk *thesis* magisternya dan jenjang-jenjang kehidupan selanjutnya bersama sang pujaan hati. *Aamiin*.
6. Mas Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.IP., alumni MIP UMY selaku mentor ahli diskusi seputar penulisan karya ilmiah. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk mengajarku yang super *lemot* ini, atas waktunya yang disela-sela kesibukannya yang sudah disempatkan menjawab pertanyaan-pertanyaanku yang gaada habisnya. Semoga apa yang telah diajarkan menjadi amal jariyah dan dicatat sebagai kebaikan. *Aamiin...*
7. Yujitia Ahdarrijal, S.IP., selaku teman seangkatan yang udah wisuda duluan. Selamat ya, Yuji! Terimakasih sudah menjadi teman diskusiku dikala aku buntu mau nulis apalagi. Semoga langkahmu kedepannya selalu dimudahkan. *Aamiin...*
8. Siti Hutami Adeningsih selaku teman se-*per fandom*-an. Ayo Tam, selesain skripsinya, lulus dengan baik, dan bekerja keras di masa depan. Aku yakin, seperti yang kamu bilang bahwa suatu saat nanti ada masanya kita bisa ketemu Suho sama Chanyeol dan mereka pasti bangga sama kita 😊 Jangan lupa masih ada *eribong*, album, tiket konser, dan segala *printilan*-nya yang masih sangat menggoda untuk dibeli *hahahaha*. *Pokoknya* ingat ini, “*iso ora iso 할 수 있어!*”
9. Sophia Farra Ileina selaku *sak duluran arek Suroboyo*. Pik, begitu panggilan sayangku untuknya, *suwon seng akeh gawe sekabehane*. *Awakdewe ajane ngunu kembar bedo ibu-bapak ae*. *Podo-podo arek Suroboyo-ne seng ngerantau nang Kota Pelajar*, dengan dirimu aku bisa bebas “mengekspresikan” diriku apa adanya dan tak sampai kehilangan jati diri



karena kamu yang selalu ada dan mengerti. Ibarat lagu: “*Hanya kamu yang mengerti, gelombang kepala ini~*”—Uwu sekali pemirsah.

10. Dan pihak-pihak lain yang tak dapat disebutkan satu-persatu disini. Terimakasih atas doa dan dukungannya yang semoga semuanya dicatat sebagai amal shalih dan dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan-kebaikan berlipat ganda baik di dunia maupun di akhirat nanti.

Akhir kata, saya menyadari bahwa dalam penulisan karya yang masih jauh dari kata sempurna ini, terdapat banyak kekurangan maupun kesalahan. Oleh karena itu, saya selaku peneliti dengan tangan terbuka menerima segala masukan maupun saran yang ditujukan agar menjadi sebuah proses pembelajaran berharga bagi kepenulisan karya-karya selanjutnya. Harapannya, karya ini tidak menjadi akhir dari sebuah perjalanan akademik. Akan tetapi, menjadi titik awal untuk semakin jauh menjelajah dan mereguk dalamnya lautan ilmu pengetahuan pada jenjang-jenjang akademik berikutnya.

Surabaya, 12 Maret 2023

Peneliti



Shelsa Aurelia Gunawan Putri

## MOTTO

*“The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams.”  
(Anna Eleanor Roosevelt, First Lady of United States 1933—1945)*

*“Untuk menggapai apa yang kamu inginkan, kamu harus terus mengejar dan berjuang untuk mewujudkannya. Kemudian pada saat yang sama jaga dirimu dan kesehatanmu.”  
(Park Chanyeol, EXO)*

*“EXO may seem like the most important thing in the world to you right now. But in a few years, you'll regret it. So, focus more on your studies than us and meet us again proudly in the future.”  
(Kim Jong In, EXO)*

*“Kamu tak harus berpura-pura seolah semuanya baik-baik saja layaknya bunga di musim gugur. Kita akan berhasil suatu saat nanti sehingga tidak akan ada orang yang dapat mengatakan hal menyakitkan lagi tentang kita.”  
(We Young, EXO-SC)*

*“Mereka berkata: kamu harus terbang tinggi dari orang lain. Kamu harus berada di puncak dari segala puncak. Tidak, tidak ada yang mendesak. Kamu tak harus terburu-buru karena hanya dunia yang menginginkannya.”  
(Fly Away, EXO-SC)*

*“You are so precious, don't hurt too much.”  
(Byun Baekhyun, EXO)*

*“I don't do what you want to, I do what I want to.”  
(Nothin', Chanyeol Solo in EXO-SC)*

*“Bahkan jika aku tersesat di tempat asing, aku akan mengikuti kata hatiku yang lebih jujur daripada semua orang.”  
(Don't Go, EXO)*

*“난 나의 길을 간다”  
(INTJ's Character)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xx</b>
<b>SINOPSIS .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.6. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>12</b>
<b>1.7. Kerangka Teori.....</b>	<b>19</b>
1.7.1. <i>Electronic Service (E-Service)</i> .....	19
1.7.2. <i>Adopsi Masyarakat Terhadap E-Government (Citizen Adoption in E-Government)</i> .....	20
1.7.3. <i>Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> . .....	22
<b>1.8. Kerangka Konsep .....</b>	<b>26</b>
1.8.1. <i>Electronic Service (E-Service)</i> .....	26

1.8.2. Adopsi Masyarakat Terhadap E-Government ( <i>Citizen Adoption in E-Government</i> ) .....	26
1.8.3. Teori <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) . .....	27
<b>1.9. Definisi Operasional</b> .....	27
1.9.1. Indikator UTAUT .....	27
<b>1.10. Hipotesa</b> .....	28
<b>1.11. Metode Penelitian</b> .....	29
1.11.1. Jenis Penelitian .....	30
1.11.2. Populasi (N) dan Sampel (n) .....	31
1.11.3. Teknik Sampling dan Penentuan Ukuran Sampel .....	32
1.11.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1.11.5. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB II GAMBARAN OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
<b>2.1. Gambaran Umum Kota Surabaya</b> .....	38
2.1.1. Kondisi Geografis Kota Surabaya .....	38
2.1.2. Kondisi Demografi Kota Surabaya.....	40
<b>2.2. Kondisi Pemerintahan Kota Surabaya</b> .....	45
2.2.1. Visi Misi Kota Surabaya .....	45
<b>2.3. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya</b> .....	46
2.3.1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya .....	46
2.3.2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Kota Surabaya.....	47
2.3.3. Motto Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Surabaya.....	48
2.3.4. Visi dan Misi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Surabaya..	49
2.3.5. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya .....	50
2.3.6. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya .....	51
<b>2.4. Gambaran Umum Website Surabaya Single Window</b> .....	52
2.4.1. Profil <i>Website Surabaya Single Window</i> .....	52

<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>56</b>
<b>3.1. Hasil Penelitian</b> .....	<b>56</b>
3.1.1. Deskripsi Responden .....	56
3.1.2. Deskripsi Statistik.....	59
3.1.3. Faktor PE EE SI dan FC yang mempengaruhi publik dalam penggunaan <i>website Surabaya Single Window</i> .....	62
<b>3.2. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>73</b>
<b>3.3. Batasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya</b> .....	<b>87</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>88</b>
<b>4.1. Kesimpulan</b> .....	<b>88</b>
<b>4.2. Saran</b> .....	<b>90</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>92</b>
<b>Lampiran 1</b> .....	<b>101</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1</b> Grafik perbandingan pengajuan berkas masuk sebelum dan sesudah diluncurkannya <i>website Surabaya Single Window</i> .....	6
<b>Gambar 1.2</b> Grafik keluhan masyarakat terhadap <i>website Surabaya Single Window</i> tahun 2016—2020.....	8
<b>Gambar 1.3</b> Kerangka berpikir penelitian .....	26
<b>Gambar 2.1</b> Lambang Kota Surabaya.....	38
<b>Gambar 2.2</b> Peta Kota Surabaya.....	39
<b>Gambar 2.3</b> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.....	47
<b>Gambar 2.4</b> Unit layanan PTSP di dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Surabaya.....	49
<b>Gambar 2.5</b> Struktur organisasi DPMPTSP Kota Surabaya.....	52
<b>Gambar 2.6</b> Tampilan <i>home website Surabaya Single Window</i> .....	52
<b>Gambar 2.7</b> Klaim layanan <i>website Surabaya Single Window</i> .....	53
<b>Gambar 2.8</b> Keunggulan <i>website Surabaya Single Window</i> .....	54
<b>Gambar 2.9</b> Berbagai jenis layanan perizinan yang tersedia di <i>website Surabaya Single Window</i> .....	54
<b>Gambar 2.10</b> Berbagai layanan pembayaran retribusi daerah yang tersedia di <i>website Surabaya Single Window</i> .....	55
<b>Gambar 2.11</b> Berbagai layanan mandiri/parsial yang tersedia di <i>website Surabaya Single Window</i> .....	55
<b>Gambar 3.1</b> Jumlah responden menurut jenis kelamin .....	56
<b>Gambar 3.2</b> Jumlah responden menurut tingkat pendidikan .....	57
<b>Gambar 3.3</b> Jumlah responden menurut tingkat pengalaman penggunaan internet .....	59
<b>Gambar 3.4</b> <i>Outer model</i> yang diolah menggunakan SEM-PLS 4.0 .....	62

<b>Gambar 3.5</b> Nilai <i>outer loading</i> pada model persamaan sebelum eliminasi indikator tidak valid .....	65
<b>Gambar 3.6</b> Nilai <i>outer loading</i> pada model persamaan sesudah eliminasi indikator tidak valid .....	65
<b>Gambar 3.7</b> Hasil uji analisis <i>bootsrapping</i> hipotesa faktor PE EE SI dan FC dalam penggunaan <i>e-service</i> di Kota Surabaya .....	71

## DAFTAR GRAFIK

	<b>Halaman</b>
<b>Grafik 2.1</b> Tingkat Pendidikan Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
<b>Grafik 3.1</b> Jumlah responden menurut kelompok usia .....	58
<b>Grafik 3.2</b> Diagram R-square variabel <i>independent</i> (Y) pada analisis SEM-PLS 4.0.....	69



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b> Nilai Indeks SPBE Kota Surabaya Berdasarkan Permenpan Nomor 59 Tahun 2020 .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Perbandingan Indeks Skor SPBE Kota Surabaya Tahun 2019-2021 .....	5
<b>Tabel 1.3</b> Instrumen Pengukuran Skala Likert .....	35
<b>Tabel 2.1</b> Kepadatan Penduduk yang ber-NIK Per Kecamatan Kota Surabaya .....	41
<b>Tabel 2.2</b> Kelompok Usia Penduduk Tahun 2020 Kota Surabaya (Jiwa).....	42
<b>Tabel 2.3</b> Jenis Pekerjaan Penduduk Kota Surabaya.....	44
<b>Tabel 3.1</b> Penggolongan Nilai <i>Mean</i> .....	60
<b>Tabel 3.2</b> Deskripsi Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	60
<b>Tabel 3.3</b> Deskripsi Statistik Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	61
<b>Tabel 3.4</b> Deskripsi Statistik Variabel <i>Social Influence</i> .....	61
<b>Tabel 3.5</b> Deskripsi Statistik Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	62
<b>Tabel 3.6</b> <i>Outer loading list indicator</i> pada analisis SEM-PLS 4.0 sebelum eliminasi indikator tidak valid.....	64
<b>Tabel 3.7</b> <i>Outer loading list indicator</i> pada analisis SEM-PLS 4.0 sesudah eliminasi indikator tidak valid.....	64
<b>Tabel 3.8</b> <i>Construct Reliability and Validity</i> SEM-PLS 4.0 .....	66
<b>Tabel 3.7</b> Hasil Uji Validitas .....	67
<b>Tabel 3.8</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	68
<b>Tabel 3.9</b> Hasil Uji Hipotesa faktor PE EE SI dan FC dalam penggunaan <i>e-service</i> di Kota Surabaya 2021—2022.....	72
<b>Tabel 3.10</b> Hasil Uji Hipotesa Empat (H4) <i>Facilitating Condition</i> .....	79
<b>Tabel 3.11</b> Hasil Uji Hipotesa Tiga (H3) <i>Social Influence</i> .....	80
<b>Tabel 3.12</b> Hasil Uji Hipotesa Dua (H2) <i>Effort Expectancy</i> .....	82

**Tabel 3.13** Hasil Uji Hipotesa Satu (H1) *Performance Expectancy* ..... 84

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

<b>Lampiran 1.</b> Hasil Survei Tingkat Kepuasan Penggunaan Website Surabaya Single Window Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Tahun 2021 .....	101
---	-----