

# Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan *Government Adoption Model* (GAM)

Leonita Ayu Sinta Dewi, Mudjahidin

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111 Indonesia

*e-mail*: mudjahidin@is.its.ac.id

**Abstrak**—Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Untuk meningkatkan layanan publik di Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 28 tahun 2013 Pada bulan Maret Tahun 2013, Kota Surabaya mulai meluncurkan layanan terpadu bernama Surabaya Single Window (SSW). Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya. SSW adalah salah satu layanan pengurusan perizinan pemerintah kota Surabaya yang terintegrasi secara online. Tetapi kendala terbesar masuknya sistem baru ini adalah datang dari masyarakat sendiri.

Maka perlunya suatu adopsi *e-Government* dari masyarakat. SSW saat ini akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga perlunya dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi *e-Government* oleh masyarakat terhadap Surabaya Single Windows agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan sistem baru ini. Analisis penerapan SSW di Surabaya dilakukan menggunakan model *Government Adoption Model* (GAM) dan untuk penghitungan analisis akan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM)

Hasil dari tugas akhir ini adalah berupa analisis penerapan Surabaya Single Window, serta analisis faktor-faktor kritis yang mempengaruhi masyarakat Surabaya dalam mengadopsi SSW, serta rekomendasi kepada Pemerintah Kota Surabaya agar dapat mengembangkan SSW sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci** : *Government Adoption Model* (GAM), *Pemerintah Kota Surabaya*, *Surabaya Single Window* (SSW), *e-Government*, *Structural Equation Modeling*.

## I. PENDAHULUAN

**E**lectronic government atau Electronic Government atau e-Gov merupakan bentuk dari implementasi penggunaan sistem informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien [1]. Saat ini Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Untuk meningkatkan layanan publik di Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 28 tahun 2013 menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota

Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3), Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik [2]. Pada bulan Maret Tahun 2013, Kota Surabaya mulai meluncurkan layanan terpadu bernama *Surabaya Single Window* (SW). Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing maupun pelaku usaha yang ingin berinvestasi di Surabaya.

*Surabaya Single Window* (SSW) adalah salah satu layanan pengurusan perizinan pemerintah kota Surabaya yang terintegrasi secara *online*. Program ini bertujuan untuk mempermudah layanan perizinan bagi masyarakat dengan pihak pemerintah kota Surabaya. SSW disini berhubungan dengan beberapa dinas di Pemkot Surabaya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) [3]. Seluruh proses perijinan dalam SSW menggunakan data elektronik. Dengan adanya perizinan *online* ini maka dampak positif yang akan di timbulkan adalah efisiensi dan efektivitas kinerja para birokrat. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya, menurut beliau SSW merupakan salah satu penerapan *e-Government* di Surabaya yang pertama kali langsung berhubungan dengan masyarakat dan akan terus dikembangkan [4].

SSW merupakan sistem perijinan satu atap yang dilaksanakan secara *online* ini adalah sebuah sistem baru yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Menurut Kepala UPTSA kendala terbesar masuknya sistem baru ini adalah datang dari masyarakat itu sendiri [5]. Maka perlunya suatu *adoption e-Government*<sup>1</sup> dari masyarakat agar *e-Government* yang dibuat ini menjadi tidak sia-sia. Maka perlunya dilakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi *e-Government* oleh masyarakat terhadap SSW agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan sistem baru. Untuk mengevaluasi penilaian dari publik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-Government*, nantinya akan dilakukan survei kepada masyarakat Surabaya dan kemudian akan dilakukan pengukuran terhadap hasil survei. Analisis penerapan SSW di Surabaya dilakukan sesuai dengan model *Government Adoption Model* (GAM). GAM dipilih karena di dalam model GAM terdapat variable-variabel laten yang sesuai dengan kriteria dari adopsi *e-government*, maka dengan GAM akan dapat dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi masyarakat Surabaya terhadap SSW sebagai e-gov di

<sup>1</sup> Adopsi egov: mau mempelajari, menerima, dan menggunakan sistem

Surabaya . Analisis tersebut diperkuat dengan penghitungan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM dipilih karena memiliki fleksibilitas lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data. Tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government* perlu diketahui agar hal tersebut dapat menjadi masukan yang berharga bagi pihak pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakatnya dalam mengadopsi *e-Government*-nya, sehingga keberadaan *e-Government* yang telah dirancang tersebut tidak menjadi sia-sia.

Hasil akhir penelitian ini akan mampu memberikan rekomendasi kepada pemerintah Surabaya khususnya sebagai pengembang SSW, agar nantinya pemerintah Surabaya mampu secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat Surabaya secara khusus dan Masyarakat Indonesia pada umum nya.

## II. URAIAN PENELITIAN

### A. Konsep *E-Government*

Semakin berkembangnya jaman, fenomena globalisasi semakin merambah dunia. Dunia menjadi tiada batas lagi berkat teknologi yang dikenal sebagai *information and Communication Technology* (ICT). Konsumen menjadi semakin dekat oleh produsen dalam jarak jauh sekalipun – karena adanya alat komunikasi yang dikenal sebagai internet. Dengan bantuan internet, maka kegiatan bisnis berubah secara drastis menjadi bisnis yang dijalankan secara elektronik yang dikenal sebagai E-business.

Konsep *E-Government* merupakan salah satu contoh implementasi praktek e-business dalam bidang pemerintahan. Menurut Gullledge & Sommer perubahan-perubahan yang terjadi dalam filsafat manajemen menyebabkan organisasi sektor publik berfikir dan bertindak seperti organisasi-organisasi sector privat. [6]

Heeks melalui penelitiannya di 40 pemerintah di negara-negara berkembang dan transisi menemukan kenyataan bahwa sebanyak 35% implementasi *E-Government* ini bisa dikategorikan sebagai kegagalan total, sementara 50% pemerintah separuh gagal mengimplementasikan *E-Government*. Dari sekian banyak, hanya sebesar 15% pemerintah yang sukses menjalankannya. [7]

### B. Surabaya Single Windows (SSW)

Pemerintah Kota Surabaya terus berkreasi dan memberikan kemudahan kepada para investor yang mau menanamkan modalnya di Surabaya. Salah satunya dengan membuka layanan terpadu yang diberi nama Surabaya Single Window (SSW) yang di-launching pada 14 Maret 2013. Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya dan pemohon izin tidak harus datang karena menggunakan sistem *Online*. Utamanya, layanan Surat Keterangan Rencana Kota(SKRK) atau zoning dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Pengurusan izin secara *online* di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang terintegrasi di dalam SSW. Dengan cara ini, pemohon dapat mengisi aplikasi isian perizinan dari rumah. Kemudian datang ke Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) untuk verifikasi ke *Customer Service* di

loket DCKTR. Layanan SSW sekaligus untuk memperpendek waktu dan pengecekan data. Melalui SSW, seluruh izin dapat langsung di proses bersamaan. Oleh karena itu dengan adanya program seperti ini nantinya pandangan masyarakat yang negatif tentang birokrasi dapat dihilangkan sedikit demi sedikit.

### C. Government Adoption Model (GAM)

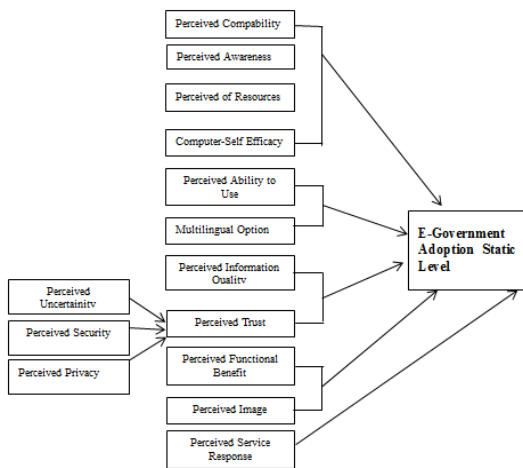
*Government Adoption Model (GAM)* adalah suatu Model atau framework untuk mengetahui hubungan antara *adoption* dari masyarakat terhadap penerapan *e-Government* [8]. *Adoption* yang di maksud adalah bagaimana masyarakat mau untuk mempelajari, menerima dan menggunakan system dari *e-Government*(Ajzen & fishben). Dalam konsep GAM terdapat 14 variabel yang kemudian dijadikan sebagai hipotesis seperti pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Hipotesis GAM

No	Hipotesis
1	<i>Perceived awareness</i> (PA) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
2	<i>Computer-self Efficacy</i> (CSE) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
3	<i>Availability of Resources</i> (AOR) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
4	<i>Perceived Ability to Use</i> (PATU) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
5	<i>Perceived Compatibility</i> (PC) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
6	<i>Perceived Functional Benefit</i> (PFB) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
7	<i>Perceived Image</i> (PI) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
8	<i>Perceived Information Quality</i> (PIQ) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
9	<i>Perceived Service Response</i> (PSR) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
10	<i>Multilingual Option</i> (MO) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
11	<i>Perceived Trust</i> (PT) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov</i>
12	<i>Perceived Uncertainty</i> (PU) memiliki relasi yang negatif dengan <i>Perceived Trust</i> (PT)
13	<i>Perceived Security</i> (PS) memiliki relasi yang positif dengan <i>Perceived Trust</i> (PT)
14	<i>Perceived Privacy</i> (PP) memiliki relasi yang positif dengan <i>Perceived Trust</i> (PT)

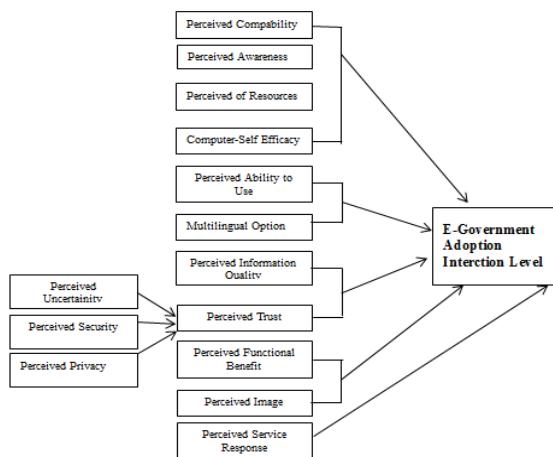
Pada konsep GAM ini, dari perspektif dari end-user , terdapat dua tingkat servis dalam e-Gov yang secara signifikan berbeda karakteristik dan fungsionalitasnya yang mempengaruhi adopsi e-Gov yang nantinya akan dibahas dalam penelitian ini antara lain *adoption model at static level* atau dalam penelitian ini nantinya disebut adop 1, dan *adoption model at interaction level* atau dalam penelitian ini nantinya disebut adop 2.

Dalam tingkat yang pertama yaitu *static stage*, masyarakat hanya bisa melihat, dan mengumpulkan informasi pemerintah atau mungkin mengunduh beberapa form. Ini disebut juga dengan komunikasi satu arah maka dapat digambarkan dalam model SEM seperti gambar 2.1.



Gambar 1 Model GAM pada level static

Pada tingkat kematangan selanjutnya, adalah fase interaksi. Ini disebut dengan komunikasi dua arah. Dalam web page pemerintah, masyarakat dapat melakukan kontak langsung dengan *service provider* untuk menyelesaikan permasalahan atau isu-isu yang berkembang pada pemerintahan dengan mengirimkan e-mails, menggunakan *chat-room*, dan lain-lain. (accenture) maka dapat digambarkan dalam model SEM seperti gambar 2.



Gambar 2 Model GAM pada level interaksi

**D. Structural Equation Modeling (SEM)**

*Structural Equation Modeling (SEM)* adalah teknik analisis statistika yang mengkombinasikan beberapa aspek yang terdapat pada analisis jalur dan analisis faktor konfirmatori untuk mengestimasi beberapa persamaan secara simultan. Model persamaan struktural merupakan generasi kedua teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. Dengan kata lain, *Structural Equation Modeling (SEM)* merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dapat dianggap sebagai kasus khusus dalam

SEM. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa SEM mempunyai karakteristik yang bersifat sebagai teknik analisis untuk lebih menegaskan (*confirm*) daripada untuk menerangkan.

**III. PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI**

**A. Penyusunan Kuesioner**

Penyusunan kuesioner didasarkan pada indikator variabel mengacu pada bab sebelumnya dan pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Dimana indikator variabel – variabel tersebut digunakan untuk mengukur seberapa besar adopsi atau penerimaan masyarakat terhadap penerapan Surabaya Single Windows lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran A.

Penelitian ini menggunakan perspektif pengguna untuk menyelidiki apakah pengguna telah mengadopsi aplikasi SSW. Indikator PA dijelaskan dengan pertanyaan PA1 – PA4, Indikator AOR dijelaskan dengan pertanyaan AOR1-AOR5, Indikator PC dijelaskan dengan pertanyaan PC1-PC5, Indikator PI dijelaskan dengan pertanyaan PI1-PI3, Indikator PATU dijelaskan dengan pertanyaan PATU1-PATU6, Indikator PIQ dijelaskan dengan pertanyaan PIQ1-PIQ8, Indikator MLO dijelaskan dengan pertanyaan MLO1-MLO3, Indikator PFB dijelaskan dengan pertanyaan PFB1-PFB9, Indikator PU dijelaskan dengan pertanyaan PU1-PU3, Indikator PS dijelaskan dengan pertanyaan PS1-PS4, Indikator PP dijelaskan dengan pertanyaan PP1-PP3, Indikator PT dijelaskan dengan pertanyaan PT1-PT5, Indikator PSR dijelaskan dengan pertanyaan PSR1-PSR4, Indikator ADOPI1 dijelaskan dengan pertanyaan ADOP11-ADOP13, dan Indikator ADOP2 dijelaskan dengan pertanyaan ADOP21-ADOP23

**B. Demografi Sampel**

Pengolahan statistik deskriptif pada tahap ini dilakukan pada kuisisioner yang memenuhi persyaratan, yaitu sebanyak 215 kuisisioner. Estimasi maximum likelihood (ML) membutuhkan ukuran sampel yang cukup. Berdasarkan studi Monte Carlo yang dilakukan oleh peneliti terhadap berbagai metode estimasi disimpulkan bahwa : (1) ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk mengurangi bias pada semua jenis estimasi SEM adalah 200 (2) Ukuran sampel untuk estimasi ML harus minimal 13x jumlah variabel yang di estimasi.

Pengerjaan tugas akhir ini menggunakan metode *simple random sampling* dimana semua populasi (masyarakat Surabaya) memiliki kemungkinan untuk terpilih menjadi responden. Setelah menentukan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan, kemudian kuisisioner disebarkan secara acak. Kuisisioner penelitian ini dibagikan kepada responden dengan berbagai macam latar belakang, seperti: pelajar/mahasiswa, pegawai BUMN/PNS, pegawai swasta, wirausahawan, dan beberapa pekerjaan lainnya. Pengambilan data kuisisioner dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada responden di UPTS

**C. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pada penelitian kuantitatif selalu bergantung pada dua alat ukur, yaitu validitas dan reliabilitas. Validitas menunjukkan

sejauh mana nilai/ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pada penelitian ini digunakan 14 variabel, yang mana masing-masing variabel diukur dengan beberapa pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner.

Pada table 3.1 menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada semua variabel laten. Maka dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* dari ke semua variabel indikator lebih besar dari 0.6 dan nilai KMO lebih besar dari 0.5 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3.1 Validitas dan Reabilitas

Variabel	KMO	Cronbach's Alpha
<i>Perceived Awareness (PA)</i>	0.68	0.82
<i>Avaibility of Resources (AOR)</i>	0.65	0.71
<i>Computer-self Efficacy (CSE)</i>	0.56	0.71
<i>Perceived Compatibility (PC)</i>	0.75	0.71
<i>Perceived Image (PI)</i>	0.74	0.91
<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i>	0.92	0.97
<i>Perceived Information Quality (PIQ)</i>	0.93	0.96
<i>Multilingual Option (MLO)</i>	0.71	0.89
<i>Perceived Funtional Benefit (PFB)</i>	0.92	0.95
<i>Perceived Uncertainty (PU)</i>	0.72	0.87
<i>Perceived Security (PS)</i>	0.85	0.93
<i>Perceived Privacy (PP)</i>	0.61	0.65
<i>Perceived Trust (PT)</i>	0.89	0.93
<i>Perceived Service Response (PSR)</i>	0.80	0.90
<i>Adoption 1</i>	0.77	0.95
<i>Adoption 2</i>	0.76	0.95

D. Uji Unidimensionalitas Variabel

Untuk menguji unidimensional setiap variabel laten digunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Analisis ini dilakukan pada setiap variabel laten dimana masing-masing variabel tersebut diukur dengan beberapa variabel indikator, sehingga diperlukan pengujian unidimensional untuk mengetahui apakah indikator-indikator tersebut benar-benar mengukur variabel laten

Tabel 3.2 Hasil CFA

Variabel	Nilai Loading Factor ( $\lambda_i$ )	Pengaruh
PA1	0.93	Signifikan
PA2	0.97	Signifikan
PA3	0.93	Signifikan
PA4	0.29	Tidak Signifikan
AOR1	0.50	Signifikan
AOR2	0.46	Marginal
AOR3	0.40	Marginal
AOR4	0.16	Tidak Signifikan
AOR5	0.25	Tidak Signifikan
CSE1	0.75	Signifikan
CSE2	0.92	Signifikan
CSE3	0.32	Signifikan
CSE4	0.34	Signifikan
PC1	0.93	Signifikan
PC2	0.92	Signifikan
PC3	0.52	Signifikan
PC4	0.87	Signifikan
PC5	0.89	Signifikan
PI1	0.94	Signifikan
PI2	0.86	Signifikan
PI3	0.80	Signifikan
PATU1	0.93	Signifikan
PATU2	0.94	Signifikan

PATU3	0.93	Signifikan
PATU4	0.93	Signifikan
PATU5	0.87	Signifikan
PATU6	0.90	Signifikan
PIQ1	0.91	Signifikan
PIQ2	0.92	Signifikan
PIQ3	0.91	Signifikan
PIQ4	0.94	Signifikan
PIQ5	0.90	Signifikan
PIQ6	0.86	Signifikan
PIQ7	0.83	Signifikan
PIQ8	0.77	Signifikan
MLO1	0.95	Signifikan
MLO2	0.87	Signifikan
MLO3	0.74	Signifikan
PFB1	0.86	Signifikan
PFB2	0.88	Signifikan
PFB3	0.48	Signifikan
PFB4	0.81	Signifikan
PFB5	0.92	Signifikan
PFB6	0.92	Signifikan
PFB7	0.90	Signifikan
PFB8	0.89	Signifikan
PFB9	0.90	Signifikan
PU1	0.89	Signifikan
PU2	0.74	Signifikan
PU3	0.86	Signifikan
PS1	0.93	Signifikan
PS2	0.91	Signifikan
PS3	0.87	Signifikan
PS4	0.83	Signifikan
PP1	0.47	Marginal
PP2	0.79	Signifikan
PP3	0.69	Signifikan
PT1	0.89	Signifikan
PT2	0.94	Signifikan
PT3	0.84	Signifikan
PT4	0.82	Signifikan
PT5	0.83	Signifikan
PSR1	0.82	Signifikan
PSR2	0.87	Signifikan
PSR3	0.82	Signifikan
PSR4	0.83	Signifikan
PSR5	0.67	Signifikan
ADOP11	0.97	Signifikan
ADOP12	0.94	Signifikan
ADOP13	0.91	Signifikan
ADOP21	0.97	Signifikan
ADOP22	0.91	Signifikan
ADOP23	0.90	Signifikan

Dari hasil pemodelan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* pada table 3.2 didapatkan hasil dalam keadaan kurang baik. Terdapat beberapa indikator yang dianggap tidak memberikan kontribusi dalam membentuk variable konstruk. Indikator-indikator tersebut antara lain: PA4, AOR4, AOR5, CSE4, CSE 5, PFB 1, dan PFB3 karena dilihat dari nilai loading factor yang kurang dari 0.5 maka dianggap tidak signifikan. Untuk tahap selanjutnya, indikator yang belum signifikan dapat dihapus atau dihilangkan dari model

E. Pengujian Full Model

Setelah dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan analisis unidimensionalitas CFA tiap variabel, akan dilakukan pemodelan struktural secara serentak menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*. Pemodelan ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel indikator dengan variabel laten dan keterkaitan antar variabel laten. Model

dikatakan baik jika nilai kebaikan model (*goodness of fit*) yang dihasilkan sesuai dengan kriteria.

Tabel 3.3 Hasil GFO pada level statik

<i>Goodness of fit index</i>	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>		11710,7	Diharapkan kecil
RMSEA	≤ 0.08	0.145	Kurang Baik
GFI	≥ 0.90	0.317	Kurang Baik
TLI	≥ 0.90	0.551	Kurang Baik
CFI	≥ 0.90	0.568	Kurang Baik

Dari hasil tabel 3.3 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* untuk level statik belum terpenuhi sehingga diperlukan modifikasi model untuk menaikkan nilai *goodness of fit*.

Tabel 3.4 Hasil GFO pada level interaksi

<i>Goodness of fit index</i>	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>		12542,3	Diharapkan kecil
RMSEA	≤ 0.08	0.143	Kurang Baik
GFI	≥ 0.90	0.310	Kurang Baik
TLI	≥ 0.90	0.553	Kurang Baik
CFI	≥ 0.90	0.537	Kurang Baik

Dari hasil tabel 3.4 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* level interaksi belum terpenuhi sehingga diperlukan modifikasi model untuk menaikkan nilai *goodness of fit*.

F. Pengujian Modifikasi Full model

Modifikasi model menggunakan SEM dilakukan untuk menghasilkan model yang fit dan memiliki kriteria GOF yang baik.

Tabel 3.5 Hasil GFO modifikasi pada level statik

<i>Goodness of fit index</i>	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>		558,180	Diharapkan kecil
GFI	≥ 0.90	0.623	Marginal
TLI	≥ 0.90	0.819	Baik
CFI	≥ 0.90	0.800	Baik

Dari hasil tabel 3.5 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* telah terpenuhi dengan hipotesis yang diterima adalah, *Perceived Functional Benefit, Perceived Service Response, Perceived Trust, Perceived Awareness, Perceived Ability to Use, Perceived Compatibility, dan Multilingual Option.*

Tabel 3.6 Hasil GFO modifikasi pada level interaksi

<i>Goodness of fit index</i>	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>		477,876	Diharapkan kecil
GFI	≥ 0.90	0.640	Marginal
TLI	≥ 0.90	0.832	Baik
CFI	≥ 0.90	0.813	Baik

Dari hasil tabel 3.6 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* telah terpenuhi sehingga dengan hipotesis yang diterima antara lain *Perceived Compatibility, Perceived Trust,*

*Perceived Information Quality, Perceived Ability to Use, dan Multilingual Option.*

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini, antara lain:

1. Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level statik (penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window” untuk melihat atau mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya”) saat ini lebih dipengaruhi oleh beberapa faktor kritis antara lain *Perceived Functional Benefit, Perceived Service Response, Perceived Trust, Perceived Awareness, Perceived Ability to Use, Perceived Compatibility, dan Multilingual Option*
2. Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level interaksi (penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window” untuk melakukan interaksi atau bertanya mengenai perijinan investasi di Surabaya daripada harus ke dinas-dinas terkait di Pemkot Surabaya) saat ini dipengaruhi oleh beberapa faktor kritis antara lain *Perceived Compatibility, Perceived Trust, Perceived Information Quality, Perceived Ability to Use, dan Multilingual Option.*
3. Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level interaksi dan statik memiliki pengaruh tidak langsung dari faktor kritis *Perceived Privacy, Perceived Security dan Perceived Uncertainty.*

B. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, adalah pada penelitian selanjutnya adalah:

1. Model GAM ini yang dikembangkan saat ini hanya menilai mengenai kebermanfaatan teknologi, maka untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti berikutnya dapat menambah variabel mengenai aspek sosial dan aspek individu.
2. Perlu diadakan penelitian ulang pada waktu mendatang, setelah dilakukan perbaikan sesuai rekomendasi yang disarankan dengan menggunakan metode atau model yang berbeda.
3. Jika ingin melakukan penelitian serupa maka sebaiknya memperhatikan indikator yang mempengaruhi variabel laten, agar tidak terjadi kesalahan

Lampiran A  
Kuesioner Pelanggan

Indikator	Pertanyaan
PA1	Saya mengetahui keberadaan website e-Government “Surabaya Single Windows”
PA2	Saya tahu manfaat menggunakan website “Surabaya Single Windows”
PA3	Saya telah melalui program pendidikan / pelatihan tentang fitur keseluruhan website “Surabaya Single Windows”
PA4	Saya menjumpai kampanye / iklan pemerintah untuk menggunakan website “Surabaya Single Windows”
AOR1	Saya memiliki teknologi komputer yang memadai di rumah
AOR2	Saya memiliki teknologi komputer yang memadai di tempat kerja / lembaga
AOR3	Saya selalu memiliki akses ke koneksi internet berkecepatan tinggi di rumah.
AOR4	Saya selalu memiliki akses ke koneksi internet berkecepatan tinggi di tempat kerja / lembaga.

AOR5	Koneksi internet yang saya gunakan mahal	PT1	Website ini, secara keseluruhan, dapat diandalkan
CSE1	Saya memiliki kualifikasi untuk menggunakan dan mengoperasikan komputer	PT2	Apa yang saya lakukan melalui website ini terjamin
CSE2	Saya memiliki kualifikasi untuk menggunakan dan mengoperasikan internet	PT3	Website ini lebih dapat diandalkan dibandingkan kantor-kantor pemerintah fisik
CSE3	Saya memiliki keahlian dalam menggunakan website "Surabaya Single Windows"	PT4	Pemerintah bertanggung jawab penuh untuk semua jenis ketidakamanan selama interaksi / transaksi di website
CSE4	Saya yakin untuk menggunakan website "Surabaya Single Windows".	PT5	Kebijakan hukum dan teknologi dari situs cukup melindungi saya dari masalah di internet
PC1	Website ini cocok dengan cara yang saya sukai untuk memperoleh informasi	PSR1	Website ini mengingat / mengakui saya sebagai pelanggan yang bernilai
PC2	Website ini sesuai untuk kebutuhan saya	PSR2	Layanan pelanggan website memenuhi kebutuhan spesifik saya
PC3	Saya lebih menyukai interaksi virtual dengan website daripada interaksi pribadi dengan kantor fisik	PSR3	Website ini mengambil tindakan cepat ketika saya mengalami masalah dalam menjalankan tugas saya
PC4	Website ini cocok dengan cara yang saya sukai untuk berinteraksi	PSR4	Layanan pelanggan secara online tersedia setiap saat
PC5	Menggunakan website ini akan sesuai dengan gaya hidup saya	PSR5	Layanan pelanggan website merespon dengan sangat cepat
PI1	Organisasi masyarakat / bisnis yang menggunakan website "Surabaya Single Windows" untuk menerima pelayanan pemerintah memiliki profil tinggi	ADOP11	Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya menggunakan website "Surabaya Single Windows"
PI2	Organisasi masyarakat / bisnis yang menggunakan website "Surabaya Single Windows" untuk menerima pelayanan pemerintah lebih memiliki pamor daripada mereka yang tidak	ADOP12	Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya akan menggunakan website "Surabaya Single Windows" di masa depan.
PI3	Berinteraksi dengan website "Surabaya Single Windows" untuk menerima pelayanan pemerintah meningkatkan status sosial organisasi masyarakat / bisnis tersebut	ADOP13	Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya menyarankan teman-teman saya / kerabat untuk menggunakan "Surabaya Single Windows"
PATU1	Belajar untuk berinteraksi dengan website ini mudah bagi saya	ADOP21	Untuk berinteraksi/ membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya menggunakan website e-Government.
PATU2	Website ini fleksibel untuk digunakan	ADOP22	Untuk berinteraksi / membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya ingin menggunakan website e-Government di masa depan.
PATU3	Sangat mudah untuk menavigasi website ini.	ADOP23	Untuk berinteraksi / membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya menyarankan teman-teman saya / kerabat untuk menggunakan website e-Government.
PATU4	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti		
PATU5	Saya dapat dengan mudah mengerjakan tugas saya sambil menggunakan website ini		
PATU6	Mudah dalam mengunduh dokumen perijinan yang diperlukan menggunakan website		
PIQ1	Informasi yang disediakan di website ini up-to-date		
PIQ2	Informasi yang disediakan di website ini mudah dimengerti		
PIQ3	Website ini menyediakan semua informasi terkait yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan saya.		
PIQ4	Website ini memberikan informasi yang akurat tentang layanan yang disediakan		
PIQ5	Website ini menyediakan informasi secara berurutan dan sistematis		
PIQ6	Website ini secara jelas memberikan kebijakan pemerintah terkait dengan fungsi situs		
PIQ7	Website ini memberikan sumber informasi tambahan terkait		
PIQ8	Website ini menyediakan tautan yang diperlukan untuk website lain		
MLO1	Ketersediaan bahasa asli (bahasa ibu) pada website ini dapat membantu menjalankan tugas dengan lebih baik		
MLO2	Ketersediaan bahasa asli (bahasa ibu) pada website mempermudah melakukan tugas-tugas.		
MLO3	Tanpa adanya pilihan bahasa asli (bahasa ibu), saya tidak dapat melakukan tugas-tugas saya di website		
PFB1	Penting untuk menggunakan situs web ini dari mana saja yang nyaman bagi saya		
PFB2	Penting untuk menggunakan website ini setiap saat yang nyaman bagi saya		
PFB3	Layanan yang diberikan ketika menggunakan website ini lebih mahal daripada menggunakan kantor pemerintah fisik		
PFB4	Website ini memberikan pilihan interaksi yang lebih luas dengan fungsi yang berbeda dibandingkan dengan interaksi dengan kantor pemerintah fisik		
PFB5	Website ini membantu menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih cepat		
PFB6	Tidak memakan waktu terlalu banyak untuk mencari layanan dari website ini, dibandingkan dengan layanan pemerintah tradisional		
PFB7	Menggunakan website ini meningkatkan efisiensi secara keseluruhan		
PFB8	Menggunakan website ini memudahkan untuk melakukan tugas-tugas		
PFB9	Menggunakan website ini meningkatkan kualitas pengambilan keputusan		
PU1	Interaksi dengan website ini tidak dapat diatur karena tidak adanya personil langsung		
PU2	Interaksi dalam lingkungan virtual tidak nyaman		
PU3	Hasil dari interaksi dengan situs web tidak pasti karena tidak adanya personil langsung		
PS1	Website ini aman digunakan untuk kepentingan finansial		
PS2	Website memiliki fitur keamanan yang memadai		
PS3	Website ini melindungi informasi tentang kartu kredit saya		
PS4	Kebijakan keamanan di website ini dinyatakan dengan jelas		
PP1	Saya ragu untuk memberikan informasi ke situs web		
PP2	Website ini melindungi informasi yang saya ungkapkan		
PP3	Situs web tidak membagi informasi pribadi saya dengan situs lain		

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Purwandani, M. and R. , "Analisis Penerapan Electronic Government di Kabupaten Pati," Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2] W. Surabaya, "Peraturan Walikota Surabaya". Surabaya, Indonesia Patent Nomor 28, 2013.
- [3] R. Surabaya, "Permudah Investasi, Luncurkan Surabaya Single Window," Radar Surabaya, Surabaya, 2013.
- [4] E. Darta, Interviewee, *Interview Surabaya Single Window*. [Interview]. Oktober 2013.
- [5] Winnie, Interviewee, *Apa saja kendala SSW*. [Interview]. Desember 2013.
- [6] M. Hughes, S. Murray and G. Willie, "The Role of Business Process Redesign in Creating E-Government in Ireland," *Business Process Management Journal*, vol. 12, pp. 76-87, 2006.
- [7] Al-Adawi, S. Y. Z and P. J., "Conceptual Model of Citizen Adoption of E-Government," in *The Second International Conference on Innovations in Information Technology*, 2005.
- [8] A. M. Shareef, V. Kumar, U. Kumar and Y. Dwivendi, "e-Government Adoption Model (GAM) : Differing service Maturity," *Science Direct*, pp. 17-35, 2011.