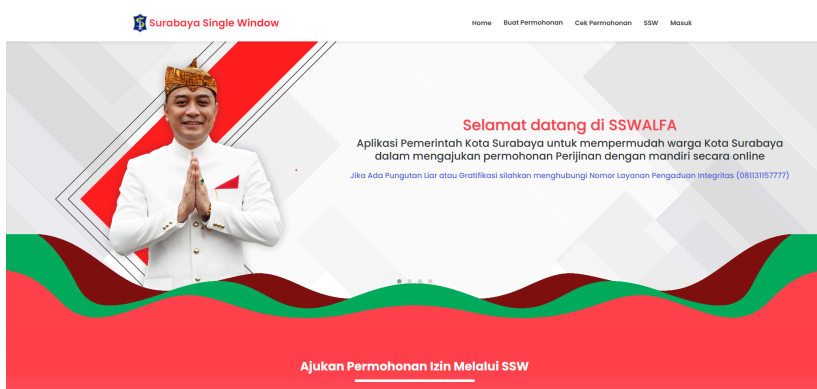


4. ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Surabaya Single Window

Surabaya Single Window (SSW) adalah sistem pelayanan terpadu satu pintu yang dirancang oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan serta pelayanan publik. Dengan sistem ini, warga dapat mengurus berbagai izin dan layanan secara online, tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Program ini diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini, pada 14 Maret 2013, dengan tujuan mempermudah proses perizinan bagi warga lokal dan investor asing yang ingin berinvestasi di Surabaya. Sistem perizinan online terpadu ini memudahkan proses karena pengurusan izin di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) online di berbagai SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Melalui Surabaya Single Window, Pemerintah Kota Surabaya telah menjadi pelopor dalam menyediakan layanan perizinan yang lebih praktis.



Gambar 4.1 Tampilan Layar depan Website Surabaya Single Window

Sumber: <https://sswalfa.surabaya.go.id/>

Dalam operasionalnya, Surabaya Single Window menyediakan layanan Customer Service yang dirancang untuk membantu pengguna dengan berbagai kebutuhan perizinan. Customer Service ini menyediakan penjelasan tertulis yang mencakup persyaratan, alur perizinan, dasar hukum, durasi pemrosesan, dan lainnya. Selain memberikan informasi tentang persyaratan, alur perizinan, dasar hukum, dan durasi pemrosesan, Customer Service Surabaya Single Window juga menawarkan panduan praktis tentang pengisian formulir, prosedur yang optimal, serta solusi untuk mengatasi kendala yang mungkin dihadapi pemohon. Dengan

demikian, pengguna layanan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang seluruh proses perizinan, sehingga dapat mengoptimalkan waktu dan usaha dalam memperoleh izin yang dibutuhkan.



Gambar 4.2 Salah Satu Proses Pengajuan Perizinan Di SSW
Sumber: <https://sswalfa.surabaya.go.id/>

Melalui SSW, terdapat 16 jenis perizinan yang dapat diurus, antara lain: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Tanda Pencari Kerja, Izin Baru Jasa Titipan, Balik Nama, Izin Pemakaian Tanah, Perpanjangan Izin Jasa Titipan, Izin Baru Jasa Telekomunikasi, Perpanjangan Izin Jasa Telekomunikasi, Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Praktik Tenaga Medis, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Gangguan (HO), Pemutihan Izin Pemakaian Tanah, Peresmian Izin Pemakaian Tanah, Izin Rekomendasi Menara, dan Perpanjangan Izin Pemakaian Tanah.

4.2 Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Harapan

Dimensi	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Reliability	R1	0.914	0.1654	VALID
Assurance	A1	0.928	0.1654	VALID
	A3	0.925	0.1654	VALID
Tangibility	T1	0.944	0.1654	VALID
Responsiveness	RE1	0.903	0.1654	VALID

Empathy	E1	0.915	0.1654	VALID
---------	----	-------	--------	-------

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur (Kriyantono,2009). Uji validitas ini dilakukan ke 100 responden yang peneliti dapatkan dari penyebaran kuesioner. Hasil uji validitas harapan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang diuji valid dalam mengukur masing-masing dimensi. Pada dimensi reliability (keandalan), pernyataan R1 memiliki nilai r-hitung sebesar 0.914, yang jauh lebih besar dari nilai r-tabel 0.1654, sehingga pernyataan ini dinyatakan valid. Untuk dimensi assurance (jaminan), dua pernyataan diuji, yaitu A1 dan A3, masing-masing dengan nilai r-hitung sebesar 0.928 dan 0.925, keduanya juga lebih besar dari r-tabel 0.1654, menandakan validitas pernyataan dalam mengukur jaminan. Dimensi tangibility (bukti fisik) diwakili oleh pernyataan T1 yang memiliki nilai r-hitung sebesar 0.944, lebih besar dari r-tabel, yang menunjukkan bahwa pernyataan ini valid. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), pernyataan RE1 dengan nilai r-hitung 0.903 juga lebih besar dari r-tabel, sehingga dinyatakan valid. Terakhir, untuk dimensi empathy (empati), pernyataan E1 memiliki nilai r-hitung 0.915, yang kembali lebih besar dari r-tabel, menegaskan validitas pernyataan tersebut. Secara keseluruhan, semua pernyataan yang diuji memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel, sehingga semua item pernyataan dalam tabel ini valid dalam mengukur dimensi harapan masing-masing.

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Persepsi

Dimensi	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Reliability	R2	0.761	0.1654	VALID
Assurance	A2	0.877	0.1654	VALID
	A4	0.878	0.1654	VALID
Tangibility	T2	0.847	0.1654	VALID
Responsiveness	RE2	0.773	0.1654	VALID
Empathy	E2	0.834	0.1654	VALID

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Hasil uji validitas persepsi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diuji valid untuk mengukur masing-masing dimensi. Pada dimensi reliability (keandalan), pernyataan R2 memiliki nilai r-hitung sebesar 0.761, yang lebih tinggi dari nilai r-tabel 0.1654, sehingga dinyatakan valid. Untuk dimensi assurance (jaminan), dua pernyataan diuji, yaitu A2 dan A4, dengan nilai r-hitung masing-masing 0.877 dan 0.878. Kedua nilai ini juga melebihi r-tabel 0.1654, menandakan bahwa keduanya valid dalam mengukur jaminan. Dimensi tangibility (bukti fisik) diwakili oleh pernyataan T2, yang memiliki nilai r-hitung 0.847, lebih tinggi dari r-tabel, menunjukkan bahwa pernyataan ini valid. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), pernyataan RE2 dengan nilai r-hitung 0.773 juga lebih besar dari r-tabel, sehingga dinyatakan valid. Terakhir, untuk dimensi empathy (empati), pernyataan E2 memiliki nilai r-hitung 0.834, yang juga lebih tinggi dari r-tabel, menegaskan validitas pernyataan tersebut. Secara keseluruhan, setiap pernyataan yang diuji memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel, sehingga semua pernyataan dalam tabel ini valid dalam mengukur masing-masing dimensi persepsi.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.972	12

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Selain uji validitas, peneliti juga melakukan uji reliabilitas terhadap keseluruhan instrumen pernyataan kuesioner. Menurut Yusup (2018), uji reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat dipercaya karena ketetapannya. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui perhitungan koefisien Alpha Cronbach (α) terhadap dimensi yang dikatakan valid. Apabila α lebih besar dari 0,60 maka instrumen dapat dinyatakan reliabel (Siregar, 2017). Hasil uji reliabilitas dimensi kualitas model Servqual dapat dilihat pada tabel diatas.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4

Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18-24 Tahun	28	28%
25-30 Tahun	33	33%
31-35 Tahun	16	16%
36-40 Tahun	11	11%
41-45 Tahun	7	7%
46-50 Tahun	2	2%
51-55 Tahun	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Kategori usia responden dalam kuesioner penelitian ini dibagi berdasarkan kategori usia dewasa dini dan dewasa madya (Hurlock, 1990)). Menurut tabel 4.4, dari 100 responden yang mengisi kuesioner penelitian ini terdapat 33 individu yang memiliki rentang usia 25-30 Tahun, 28 memiliki rentang usia 18-24 tahun, 16 individu memiliki rentang usia 31-35 tahun, 11 individu memiliki rentang usia 36-40 tahun, 7 individu memiliki rentang usia 41-45 tahun, 3 individu memiliki rentang usia 51-55 tahun, dan 2 individu terakhir memiliki rentang usia 46-50 tahun. Dalam tabel tersebut dapat terlihat bahwa mayoritas pengguna layanan SSW adalah individu berusia 18-24 tahun dan 25-30 tahun. Usia 18-24 tahun digolongkan sebagai generasi Z, sedangkan usia 25-30 tergolong merupakan generasi milenial.

Generasi Z merupakan generasi yang lahir dalam kurun waktu 1997-2012. Perbedaan mencolok yang dimiliki generasi Z dengan generasi-generasi sebelumnya adalah mereka lahir dan besar di era dimana internet telah berkembang pesat dan keterbukaan informasi merupakan hal yang normal. Hal ini membuat mereka familiar dengan teknologi dan menjadikan mereka *digital natives*. Generasi Z memiliki keunikan karena mereka lebih nyaman

mengembangkan hubungan dengan orang lain melalui platform media sosial dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Obsesi mereka terhadap Instagram, YouTube, Snapchat, Tumblr, dan banyak media sosial lainnya membuat Generasi Z percaya pada realitas virtual. Selain itu, Gardner dan Davis (2013) menyebut Generasi Z sebagai 'The App Generation' karena kemampuan dan pemahaman mereka yang luar biasa terhadap teknologi terbaru seperti smartphone, laptop, berbagai aplikasi, dan tablet.

Generasi Milenial adalah generasi atau golongan yang lahir sebelum generasi Z ada. Akrab disebut generasi Y, generasi ini adalah mereka yang lahir dalam kurun waktu 1981-1996. Meskipun berada dalam rentang generasi yang tidak begitu jauh, terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara generasi milenial dan generasi Z. Generasi milenial bukan merupakan *digital natives* dan seringkali mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Meskipun banyak milenial yang memang mahir menggunakan alat dan teknologi digital, masih ada variasi dalam tingkat adaptasi mereka terhadap digitalisasi berdasarkan faktor-faktor seperti status sosial-ekonomi, akses teknologi, dan peluang pendidikan. Selain itu, kemajuan teknologi yang pesat dapat menjadi tantangan bagi generasi mana pun, termasuk milenial, dalam mengikuti tren dan alat digital terbaru (Pedró, 2006).

4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Usia	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	29	29%
Perempuan	71	71%
Total	100	100%

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden terbanyak yang menjawab kuesioner penelitian ini merupakan perempuan dengan jumlah 71 individu sedangkan sisanya merupakan laki-laki dengan jumlah sebanyak 29 individu. Dalam kenyataannya, jenis kelamin sangat berpengaruh terhadap literasi digital yang dimiliki setiap orang. Terdapat kesenjangan gender dalam literasi digital, di mana pria umumnya memiliki keterampilan digital yang lebih tinggi dibandingkan wanita. Kesenjangan ini lebih terlihat pada kelompok usia yang lebih tua.

Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kesenjangan ini antara lain perbedaan akses ke sumber daya seperti ponsel, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Perbedaan akses ke ponsel, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan memainkan peran penting dalam kesenjangan gender dalam literasi digital. Akses ke ponsel sangat penting untuk berinteraksi dengan teknologi digital dan platform online. Perbedaan gender dalam kepemilikan ponsel dapat membatasi kemampuan wanita untuk mengembangkan keterampilan digital dan mengakses sumber daya online. Pendidikan adalah faktor utama dalam menentukan tingkat literasi digital. Perbedaan kesempatan pendidikan antara pria dan wanita menyebabkan tingkat keterampilan digital yang berbeda. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi sering kali dikaitkan dengan literasi digital yang lebih baik, dan ketidaksetaraan akses ke pendidikan dapat memperburuk kesenjangan gender ini. Jenis pekerjaan yang dipegang seseorang juga mempengaruhi paparan mereka terhadap alat digital dan peluang untuk mengembangkan keterampilan. Kesenjangan gender dalam pilihan pekerjaan dan akses ke peran yang membutuhkan literasi digital berkontribusi pada kesenjangan keterampilan digital. Selain itu, tingkat pendapatan mempengaruhi akses ke sumber daya penting untuk literasi digital, seperti program pelatihan, perangkat teknologi, dan konektivitas internet. Wanita dengan pendapatan lebih rendah mungkin menghadapi hambatan dalam memperoleh keterampilan digital penting karena keterbatasan keuangan (Long et al., 2023).

4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6

Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Bekerja penuh waktu (full-time), status permanen	28	28%
Bekerja penuh waktu (full-time), status kontrak	15	15%
Pemilik usaha/Wiraswasta	20	20%
Mahasiswa aktif	15	15%
Bekerja paruh waktu (part-time)	10	10%
Pelajar SMA/SMK sederajat	6	6%

Tidak bekerja (ibu rumah tangga)	2	2%
Tenaga lepas (freelancer)	2	2%
Tidak bekerja (sedang mencari pekerjaan)	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Mayoritas pengguna SSW adalah mereka yang bekerja penuh waktu dengan status permanen, sebesar 28%. Selanjutnya, ada 20% pengguna yang merupakan pemilik usaha atau wiraswasta, dan masing-masing 15% pengguna yang bekerja penuh waktu dengan status kontrak serta mahasiswa aktif. Terdapat korelasi antara jenis pekerjaan dengan tingkat literasi digital yang dimiliki. Keempat kelompok yang menjadi mayoritas pengguna SSW memiliki pekerjaan yang membutuhkan akses teknologi memadai sehingga membuat tingkat literasi digital mereka lebih tinggi dari jenis pekerjaan lainnya. Orang-orang yang memiliki pengalaman dengan alat dan teknologi digital di lingkungan kerja cenderung memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi. Generasi milenial, yang terbiasa dengan teknologi digital, cenderung lebih mudah beradaptasi dan menggunakan alat digital di tempat kerja, terutama jika pekerjaan mereka membutuhkan keterampilan digital. Paparan teknologi sejak usia dini dan penggunaan media digital dalam berbagai aspek kehidupan membuat mereka mahir menggunakan alat digital untuk tugas-tugas pekerjaan. Selain itu, profesi yang menuntut keterampilan digital, seperti teknologi, pemasaran, desain, analisis data, dan komunikasi, cenderung menghasilkan individu dengan tingkat keahlian digital yang tinggi karena pengalaman dan pelatihan di tempat kerja (Pedró, 2006a).

4.4 Analisis Hasil Jawaban Responden

4.4.1 Reliability

Reliability dalam SERVQUAL mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kehandalan dalam menjalankan layanan yang dijanjikan, kemampuan untuk memberikan layanan tanpa kesalahan, kemampuan untuk memberikan layanan tepat waktu, dan kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (Parasuraman, 1988).

Tabel 4.7

Tabel Reliability Harapan

Dimensi Reliability Harapan						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Surabaya Single Window handal dalam melayani proses perizinan secara akurat	26	12	11	13	38	3,25

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.5 didapatkan mean sebanyak 3,25. Jika diurai maka jawaban responden pada harapan atas reliabilitas adalah positif, dimana total sangat setuju ditambah setuju berjumlah 51 responden > total tidak setuju ditambah sangat tidak setuju berjumlah 38 responden. Reliability menjadi elemen krusial dalam layanan karena keberadaannya menjamin mutu sebuah layanan. Hal ini karena aspek reliability memastikan bahwa sebuah layanan dapat berjalan tanpa masalah dalam kondisi yang telah ditetapkan serta menghadapi berbagai kondisi lingkungan yang mungkin terjadi (Chorafas, 2007). Dari data di atas, terdapat temuan menarik terkait jumlah ketidaksetujuan (STS dan TS) yang cukup signifikan. Sebanyak 38 responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap reliabilitas ideal yang mereka harapkan. Ini menunjukkan bahwa mereka tidak mengharapkan reliabilitas SSW ini mencapai ideal. Hal ini mungkin disebabkan oleh adanya pesimisme dan ketidakpercayaan terhadap layanan yang ada. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan *E-government* bisa rendah karena berbagai faktor. Persepsi kegunaan sangat berpengaruh; jika individu tidak melihat nilai atau manfaat menggunakan layanan ini, mereka cenderung kurang mempercayai platform tersebut. Kualitas informasi juga penting, karena informasi yang tidak memadai di situs web pemerintah dapat menimbulkan keraguan tentang keandalan dan kredibilitas layanan yang ditawarkan. Kekhawatiran tentang privasi dan keamanan sangat signifikan, dengan kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi dan potensi pelanggaran privasi yang mempengaruhi kepercayaan. Kecemasan teknologi, atau ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi, juga berkontribusi pada masalah ini. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses pemerintahan dan kurangnya akuntabilitas dapat mengurangi kepercayaan. Pengalaman negatif, seperti kegagalan sistem, pelanggaran data, atau proses yang tidak efisien, juga dapat mengikis kepercayaan (Pribadi et al., 2021). Pada tabel harapan mean 3,25 merupakan jumlah yang tidak terlalu tinggi. SSW adalah sebuah produk yang diciptakan untuk menggantikan bentuk

komunikasi tatap muka, menjadi komunikasi termediasi. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas komunikasi dalam layanan publik dari pemerintah ke masyarakat di Surabaya. Birokrasi dalam proses perizinan pada umumnya dianggap cukup berbelit selama ini (Nurwulan & Widyastuti, 2022). Sehingga muncul ide untuk memangkas prosedur perizinan dalam bentuk layanan digital yang merupakan implementasi kebijakan satu pintu kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya, n.d.). Namun tidak mudah untuk mengubah persepsi publik tentang cara kerja pemerintah, terutama dalam hal birokrasi pelayanan publik. Publik memiliki standar bahwa pemerintah seharusnya memiliki standar pelayanan yang sama dengan apa yang dihadirkan oleh perusahaan swasta (*Public Service Experience in the Public Sector, n.d.*). Ini dapat terlihat pada tabel reliabilitas bahwa harapan mereka pada komunikasi layanan publik dalam bentuk CMC tidak terlalu tinggi, hanya ada di angka 3,25. Kemungkinannya adalah adanya unsur pesimistik atas keandalan dan akurasi pelayanan. Padahal CMC sendiri secara teknis bisa diatur untuk dapat menjalankan operasi sesuai dengan standar layanan yang diharapkan. Misalnya terdapat standar layanan 3 hari kerja proses perijinan selesai (Surabaya Single Window, 2014). Namun pada kenyataannya, bisa saja hal itu tidak terpenuhi.

Reliability Computer-mediated communication dipengaruhi oleh kombinasi faktor tradisional dan teknologi. Faktor tradisional mencakup karakteristik dan prinsip desain jaringan komunikasi komputer (CCN) (Ding, 2022). Sementara itu, faktor teknologi mencakup evolusi cepat perangkat, program, dan aplikasi yang digunakan untuk mediasi, yang terkadang melampaui metode analisis, sehingga menimbulkan tantangan dalam mempelajari dan memvisualisasikan diskusi digital secara efektif (Peeters, 2022). Selain itu, teori dan model seperti teori kehadiran sosial (*social presence theory*), teori kekayaan media (*media richness theory*), dan model hyperpersonal CMC, memainkan peran penting dalam memahami dan mengoptimalkan *reliability* layanan CMC (Novan Andrianto & Hasan Ismail, 2022). *Interactivity* yang dimiliki oleh layanan CMC juga berpengaruh secara langsung terhadap *reliability* layanan CMC itu sendiri. *Interactivity* memainkan peran penting dalam meningkatkan *reliability* komunikasi berbasis komputer (CMC) dengan mempengaruhi berbagai aspek proses interaksi. Studi menunjukkan bahwa fitur-fitur struktural, seperti peran dalam pencarian informasi dan valensi informasi, berdampak signifikan pada tingkat interaktivitas yang dialami dan hasil relasional yang lebih positif dalam CMC (Ziegler et al., 2022). Model interaktivitas komunikasi berbasis komputer (CMCIM) menunjukkan bahwa interaktivitas meningkatkan kualitas komunikasi, yang berujung pada kepuasan proses yang lebih tinggi dalam kelompok kerja yang

didukung CMC, sehingga meningkatkan keandalan dan kinerja dalam kelompok besar (Lowry et al., 2009).

Tabel 4.8

Tabel Reliability Persepsi

Dimensi Reliability Persepsi						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Surabaya Single Window handal dalam melayani proses perizinan secara akurat	9	16	32	29	14	3,23

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.8 didapatkan mean sebanyak 3,23 yang lebih rendah dibanding dengan tabel 4.7 yang terdapat diatas. Jadi setelah responden berkomunikasi dengan pemerintah melalui SSW, terdapat angka persepsi yang lebih rendah daripada rata-rata harapan. Persepsi adalah pengalaman yang diperoleh dari objek, peristiwa, atau hubungan dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan. Ini berarti memberikan makna pada rangsangan indrawi (Jalaludin, 2003: 51). Persepsi pada suatu kejadian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni objek yang dipersepsikan menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus ini dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat berasal dari dalam diri individu yang bersangkutan, langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun, sebagian besar stimulus datang dari luar individu. Alat indera atau reseptor berfungsi untuk menerima stimulus. Perhatian merupakan langkah pertama sebagai persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian ini merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek (Walgito, 2004, pp. 89–90).

Terdapat beberapa faktor yang mungkin menyebabkan akurasi penyelesaian perizinan mengalami keterlambatan, misalnya seberapa lengkap dokumen pendukung yang disediakan oleh pemohon perizinan maupun kemampuan pemohon untuk menguasai teknologi atau memiliki literasi digital yang cukup.

Opini publik mengenai *reliability* terhadap digitalisasi layanan pemerintah di Indonesia cukup beragam, dengan berbagai kekhawatiran dan tantangan yang diungkap dalam beberapa studi. Penelitian menunjukkan sentimen publik yang tinggi terhadap layanan publik berbasis

digital, seperti aplikasi *pedulilindungi*, meskipun masih ada ketidakpercayaan terhadap tindakan pemerintah selama pandemi COVID-19 (Afrizal et al., 2023). Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan *reliability* layanan digital pemerintah, masih ada kekhawatiran di kalangan masyarakat mengenai efektivitas dan keandalan layanan tersebut. Pendapat masyarakat mungkin dipengaruhi oleh pengalaman pribadi mereka dengan layanan digital pemerintah dan persepsi mereka tentang upaya pemerintah dalam memperbaiki dan mengintegrasikan layanan tersebut.

Dalam konteks GPR, *Reliability* yang dimiliki oleh website Surabaya Single Window perlu diperbaiki dan ditingkatkan. *Reliability* memainkan peran krusial dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam GPR, *Reliability* sangat esensial mengingat kebutuhan akan komunikasi yang dapat dipercaya dan jujur, terutama di tengah tantangan seperti penyebaran berita palsu. Keandalan ini bertujuan untuk memastikan transparansi, partisipasi, dan responsivitas dalam lingkungan yang dinamis dan penuh ketidakpastian (Sanders, 2019). Keandalan yang tinggi akan menjamin bahwa informasi yang disajikan di website selalu akurat, terkini, dan dapat diandalkan. Salah satu aspek penting dalam GPR adalah menjamin komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Namun, dalam website SSW hal ini belum tercapai karena komunikasi yang berlangsung hanya satu arah saja sehingga *reliability* yang dimiliki SSW cenderung tidak terlalu tinggi. Salah satu langkah yang dapat diimplementasikan oleh SSW adalah menyediakan *Artificial Intelligence (AI) chatbot* untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan. *AI Chatbot* dapat merespon pengguna layanan yang berkomunikasi sehingga komunikasi dua arah dapat tercapai. *AI* dapat meningkatkan *Reliability GPR* pada situs web pemerintah dengan memperbaiki pengalaman pengguna melalui penggunaan *chatbot* untuk merespon pengguna, rekomendasi konten yang dipersonalisasi, dan analitik data untuk memahami perilaku pengguna. Selain itu, *AI* dapat mengotomatisasi tugas-tugas rutin, sehingga memastikan pembaruan yang tepat waktu dan informasi yang akurat (Pompper et al., 2022).

4.4.2 Assurance

Assurance dalam SERVQUAL mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pengguna (Parasuraman, 1988).

Tabel 4.9

Tabel Assurance Harapan

Dimensi Assurance Harapan							
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean	Mean Total
Informasi pemrosesan perizinan di Surabaya Single Window disajikan dalam bahasa yang sopan dalam jumlah yang cukup hingga menimbulkan kepercayaan atas layanannya.	28	11	4	19	38	3,28	3,24
Informasi pemrosesan perizinan di Surabaya Single Window disajikan dalam bahasa yang sopan dalam jumlah yang cukup hingga menimbulkan keyakinan atas layanannya	28	12	5	21	34	3,21	

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.9 didapatkan mean total sebesar 3,24 dengan mean masing pernyataan sebesar 3,28 dan 3,21. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden pada harapan atas assurance adalah positif tetapi tidak dalam tingkatan yang terlalu tinggi. Pada pernyataan 1, total sangat setuju ditambah setuju pada pernyataan 1 berjumlah 57 responden > total tidak setuju ditambah sangat tidak setuju berjumlah 39 responden. Pada pernyataan 2, total sangat setuju ditambah setuju pada pernyataan 2 berjumlah 55 responden > total tidak setuju ditambah sangat tidak setuju berjumlah 40 responden.

Harapan masyarakat terhadap assurance dalam pelayanan SSW dinilai positif, meskipun tidak begitu tinggi dengan rata-rata mean hanya 3,24. Rendahnya harapan masyarakat terhadap jaminan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan alasan. Rendahnya literasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi harapan atas assurance dalam pelayanan SSW. Masyarakat dengan literasi digital yang rendah mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses, memahami, dan menggunakan informasi yang disediakan melalui platform digital. Ini bisa menyebabkan ketidakpastian dan kebingungan mengenai layanan yang diberikan. Pengguna dengan literasi digital rendah mungkin memerlukan lebih banyak bantuan untuk

mengakses dan menggunakan layanan digital, yang jika tidak terpenuhi, dapat mengurangi kepuasan dan kepercayaan mereka. Mayoritas pengguna SSW merupakan individu berusia 25-30 tahun yang dalam hal ini termasuk dalam generasi milenial. Penelitian menemukan bahwa mayoritas generasi milenial di Kota Surabaya memiliki tingkat literasi digital yang rendah secara umum. Komponen tertinggi dari literasi digital ini adalah kemampuan memahami yang mendapat skor indeks 46,8%, skor tersebut berada dalam kategori sedang (Raharjo & Winarko, 2021). Faktor lain yang dapat mempengaruhi harapan atas assurance dalam pelayanan SSW adalah *cybersecurity*. *Cybersecurity* terdiri dari dua kata, yaitu "cyber" yang berarti dunia maya atau internet, dan "security" yang berarti keamanan. Jadi, secara sederhana, keamanan siber dapat diartikan sebagai keamanan dalam dunia maya. Fungsi utama dari keamanan siber adalah untuk mendeteksi, memperbaiki, dan mengurangi risiko ancaman dan serangan siber. Ini mencakup semua aktivitas yang berpotensi membahayakan keamanan sistem siber, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, data atau informasi, serta infrastruktur (Siagian et al., 2018). Dalam penerapannya, aktivitas pelayanan publik yang bersifat digital baru diperkenalkan dan seringkali keamanannya belum memadai. Menurut catatan Kominfo, terdapat 675 situs yang menjadi target utama peretasan oleh judi online. Rinciannya mencakup 221 situs milik lembaga pendidikan dan 454 situs milik pemerintah (Hardiyanto, 2023). Masyarakat mungkin merasa skeptis dan pesimis dengan keamanan siber yang ada sehingga ekspektasi mereka terhadap *assurance* layanan SSW menjadi tidak terlalu tinggi.



Gambar 4.3 Contoh Penggunaan Bahasa Sopan di SSW

Sumber: <https://sswalfa.surabaya.go.id/>

Bahasa yang sopan juga sangat berpengaruh terhadap harapan atas *assurance* yang dimiliki publik terhadap suatu hal. Dalam konteks komunikasi, penggunaan bahasa yang sopan menunjukkan sikap hormat dan perhatian terhadap orang lain, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan publik terhadap informasi yang disampaikan. Kesopanan dalam berbahasa dapat membantu penyedia layanan menyampaikan perasaan peduli dan perhatian terhadap pelanggan, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan. Dengan menggunakan bahasa yang sopan, penyedia layanan dapat menciptakan lingkungan interaksi yang positif, sehingga memupuk rasa aman dan kehandalan bagi pelanggan. Penggunaan bahasa yang sopan juga dapat menciptakan suasana yang ramah, hal ini sangat penting dalam membangun hubungan yang kuat antara pelanggan dan penyedia layanan. Pelanggan cenderung merasa dihargai dan dihormati ketika penyedia layanan menggunakan bahasa yang sopan, sehingga meningkatkan tingkat *assurance* terhadap layanan yang diberikan (Idayati et al., 2020). Proliferasi situs web layanan publik dalam era digital menekankan pentingnya strategi komunikasi yang efektif yang memprioritaskan pengalaman pengguna. Kesopanan dalam teks berbasis web menjadi elemen penting untuk mencapai tujuan ini. Berbeda dengan interaksi tatap muka yang memanfaatkan isyarat non verbal untuk menyampaikan kesopanan, komunikasi online sangat bergantung pada konten teks. Oleh karena itu, memahami dan menerapkan strategi kesopanan yang tepat dalam teks berbasis web sangatlah penting bagi situs web layanan publik untuk mendorong keterlibatan pengguna yang positif. Penelitian tentang teori kesopanan oleh Brown dan Levinson (1987) memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami bagaimana kesopanan linguistik berfungsi dalam interaksi sosial. Meskipun teori ini awalnya dikembangkan untuk komunikasi tatap muka, prinsip-prinsipnya dapat diterapkan dalam konteks online. Dalam teks berbasis web, kesopanan linguistik diwujudkan melalui berbagai strategi, termasuk kesopanan positif (membangun hubungan dan solidaritas) dan kesopanan negatif (mengurangi beban pada pembaca). Selain itu, studi yang dilakukan oleh Vassileva (2002) dan Herring (1999) telah menyelidiki strategi kesopanan dalam komunikasi berbasis komputer (CMC). Studi-studi ini menunjukkan adaptasi norma-norma kesopanan tradisional ke dalam ranah digital dan menekankan peran kesantunan dalam membentuk interaksi online. Dalam konteks situs web layanan publik, kesantunan menjadi sangat penting karena mempengaruhi kepercayaan pengguna, kepuasan, dan kesiapan untuk berinteraksi dengan platform tersebut.

Tabel 4.10

Tabel Assurance Persepsi

Dimensi Assurance Persepsi							
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean	Mean Total
Informasi pemrosesan perizinan di Surabaya Single Window disajikan dalam bahasa yang sopan dalam jumlah yang cukup hingga menimbulkan kepercayaan atas layanannya.	12	17	16	35	20	3,34	3,33
Informasi pemrosesan perizinan di Surabaya Single Window disajikan dalam bahasa yang sopan dalam jumlah yang cukup hingga menimbulkan keyakinan atas layanannya	12	17	19	30	22	3,33	

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.10 didapatkan mean sebanyak 3,33 yang lebih tinggi dibanding dengan tabel 4.9 yang terdapat diatas. Jadi setelah responden berkomunikasi dengan pemerintah melalui SSW, terdapat angka persepsi yang lebih tinggi daripada rata-rata harapan dalam aspek *assurance*. Meskipun lebih tinggi, namun mean tersebut berada dalam tingkatan yang tidak begitu tinggi. Hal ini dapat dipengaruhi pengguna layanan SSW yang mayoritas merupakan generasi milenial. Generasi milenial yang berada di kota surabaya memiliki literasi digital yang rendah. Mayoritas generasi milenial di Kota Surabaya memiliki tingkat literasi digital yang rendah secara umum. Komponen tertinggi dari literasi digital ini adalah kemampuan memahami yang mendapat skor indeks 46,8%, skor tersebut berada dalam kategori sedang (Raharjo & Winarko, 2021). Literasi digital yang rendah ini membuat mayoritas pengguna mengalami kesulitan mengoperasikan layanan SSW yang dapat menyebabkan *assurance*/keyakinan terhadap layanan SSW menjadi tidak terlalu tinggi. *Cybersecurity* juga berpengaruh terhadap tingkat persepsi dalam aspek *assurance*. Tingkat *Cybersecurity* yang rendah menyebabkan masyarakat menjadi tidak yakin terhadap layanan SSW. Menurut laporan Kominfo, terdapat 675 situs yang menjadi target utama serangan oleh aktivitas judi online. Rinciannya mencakup 221 situs yang dikelola oleh lembaga pendidikan dan 454 situs yang

dikelola oleh instansi pemerintah (Hardiyanto, 2023). Faktor-faktor ini yang menyebabkan terjadinya gap antara *expectation* dan *perception* dalam aspek *assurance*. Gap antara ekspektasi dan persepsi dalam aspek jaminan (*assurance*) dapat terjadi akibat adanya perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan (*expectation*) dengan pengalaman atau persepsi yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perception*) (Qadri, 2015).

Assurance dalam GPR (Government Public Relations) merujuk pada upaya untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas dengan publik melalui praktik komunikasi yang transparan dan dapat diandalkan (Castelli, 2007). Tingkat *assurance* yang dimiliki oleh SSW berada pada tingkatan yang positif tetapi tidak terlalu tinggi, yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam cara SSW berkomunikasi dengan penggunanya. Menurut teori komunikasi transparan, transparansi adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas, yang melibatkan keterbukaan, kejujuran, dan keterlibatan dalam komunikasi (Rawlins, 2008). Selain itu, teori kepercayaan dalam komunikasi organisasi menekankan bahwa kepercayaan dibangun berdasarkan kompetensi, integritas, dan niat baik (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995). Dalam konteks ini, SSW harus memastikan bahwa mereka kompeten dalam mengelola informasi, menunjukkan integritas melalui praktik etis, dan memperlihatkan niat baik dalam setiap komunikasi dengan pengguna. Teori kredibilitas sumber menyatakan bahwa kredibilitas sumber informasi memainkan peran penting dalam penerimaan pesan oleh publik, yang terdiri dari keahlian dan keandalan (Hovland, Janis, & Kelley, 1953). Oleh karena itu, SSW harus menunjukkan keahlian mereka dalam bidang mereka dan memastikan bahwa informasi yang mereka sampaikan dapat dipercaya. Selain itu, teori partisipasi publik menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan pemerintah, yang dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan (Arnstein, 1969). Dengan meningkatkan transparansi, menunjukkan kompetensi dan integritas, membangun kredibilitas, dan mendorong partisipasi publik, SSW dapat meningkatkan tingkat *assurance* dan membangun kepercayaan serta kredibilitas yang lebih tinggi dengan publik.

4.4.3 Responsiveness

Responsiveness mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk dengan cepat dan efektif menangani kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan. Hal ini melibatkan pemberian bantuan yang cepat dan tepat waktu kepada pelanggan, memastikan bahwa kekhawatiran mereka segera diselesaikan, serta menunjukkan kesediaan untuk membantu dan

melayani pelanggan dengan efisien. Penyedia layanan yang responsif bersikap proaktif dalam menangani pertanyaan atau masalah pelanggan, menunjukkan perhatian dan rasa urgensi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 1988).

Tabel 4.11

Tabel Responsiveness Harapan

Dimensi Responsiveness Harapan						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Proses permohonan perizinan di Surabaya Single Window hingga ijin keluar berlangsung cepat	30	10	10	18	32	3,12

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.11 didapatkan mean total sebesar 3,12. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden pada harapan atas responsiveness adalah positif tetapi tidak dalam tingkatan yang terlalu tinggi. Pada pernyataan “Proses permohonan perizinan di Surabaya Single Window hingga ijin keluar berlangsung cepat” didapatkan total setuju ditambah sangat setuju berjumlah 50 responden > total tidak setuju ditambah sangat tidak setuju berjumlah 40 responden.

Tingkat responsiveness berdasarkan jawaban responden berada di tingkat yang positif namun tidak terlalu tinggi. Hal ini menunjukkan responsiveness yang dimiliki SSW sudah baik adanya tetapi belum pada tingkat yang maksimal. Responsiveness memiliki pengaruh yang besar terhadap hubungan antara dinas terkait dengan pengguna layanan yang ada. Responsiveness sangat penting dalam layanan publik karena memastikan bahwa organisasi secara aktif berinteraksi dengan warga, memberikan informasi, dan menangani kekhawatiran mereka secara efektif. Demokrasi dapat berfungsi dengan baik apabila layanan publik responsif terhadap pendapat dan kebutuhan warga. *Responsiveness* yang dimiliki layanan pemerintah berbasis web memiliki beberapa keuntungan. Layanan web berbasis pemerintah yang responsif memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dengan memastikan warga menerima informasi yang tepat waktu dan relevan. Responsivitas ini menciptakan pengalaman pengguna yang positif, karena tanggapan cepat terhadap pertanyaan dan penanganan permintaan yang efisien sangat berkontribusi pada kepuasan pengguna dan kepercayaan terhadap layanan pemerintah. Ketika warga merasa bahwa kekhawatiran dan

pertanyaan mereka ditangani dengan cepat, kepercayaan mereka terhadap efisiensi dan keandalan layanan pemerintah semakin meningkat. Hal ini pada akhirnya mendorong rasa keandalan dan kepercayaan, yang merupakan elemen penting untuk menjaga hubungan yang kuat dan positif antara pemerintah dan warganya (Andersen et al., 2011). Keuntungan lain dari *responsiveness* adalah efisiensi waktu dan layanan. Sejak awal SSW diciptakan dengan tujuan memangkas proses dan waktu yang diperlukan untuk mengurus perizinan. Sebelum adanya SSW, individu yang mengurus perizinan harus mendatangi instansi terkait perizinan yang mereka butuhkan. Tanggapan cepat terhadap pertanyaan dan permintaan melalui layanan berbasis web dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional di dalam lembaga pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi untuk menyediakan informasi yang tepat waktu dan akurat, pemerintah dapat mengoptimalkan sumber daya dan merampingkan proses kerja mereka. Integrasi teknologi ini memungkinkan lembaga untuk menangani volume pertanyaan dan permintaan yang lebih tinggi dengan kecepatan dan akurasi yang lebih baik, sehingga mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk pemrosesan manual. Akibatnya, penyampaian layanan secara keseluruhan menjadi lebih baik, yang mengarah pada operasi pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan publik (Andersen et al., 2011). Situs web SSW menyatakan bahwa waktu pemrosesan perizinan adalah 3 hari kerja setelah dokumen permohonan dinyatakan lengkap, benar, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Surabaya Single Window, 2014). Durasi tersebut merupakan durasi ideal yang diperlukan SSW untuk memproses perizinan yang ada.

Tabel 4.12

Tabel Responsiveness Persepsi

Dimensi Responsiveness Persepsi						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Proses permohonan perizinan di Surabaya Single Window hingga ijin keluar berlangsung cepat	13	13	30	29	15	3,2

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.12 didapatkan mean total sebesar 3,2. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden pada persepsi atas *responsiveness* adalah positif tetapi tidak dalam tingkatan yang terlalu tinggi. Pada pernyataan “Proses permohonan perizinan di Surabaya

Single Window hingga ijin keluar berlangsung cepat” didapatkan total setuju ditambah sangat setuju berjumlah 44 responden > total tidak setuju ditambah sangat tidak setuju berjumlah 26 responden. Mean total persepsi atas *responsiveness* tersebut mengalami kenaikan meskipun tidak signifikan dibandingkan harapan atas *responsiveness*. Jumlah mean total persepsi yang tidak begitu ini mengartikan bahwa pengguna mungkin merasa bahwa responsivitas yang dilakukan oleh SSW masih dapat ditingkatkan lagi. SSW tidak menyediakan fitur *chat* ataupun *chatbot* yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara *synchronous*. *Synchronous communication* adalah bentuk komunikasi di mana para peserta berinteraksi secara langsung dan *real-time*, seperti dalam percakapan tatap muka, panggilan telepon, atau video call. Dalam *Synchronous communication*, pesan atau informasi dipertukarkan segera antara pengirim dan penerima, memungkinkan umpan balik dan interaksi yang cepat.

Dalam proses yang terjadi di SSW, komunikasi yang terjadi hanya satu arah yang tidak memungkinkan pengguna bertanya. Bentuk komunikasi yang terjadi hanya berupa instruksi dan pesan yang diterima pengguna apabila SSW membutuhkan dokumen tambahan atau memberitahukan bahwa perizinan telah selesai kepada pengguna. Hal ini membuat *responsiveness* yang dimiliki SSW berada pada tingkatan yang tidak begitu tinggi. Salah satu solusi untuk meningkatkan *responsiveness* adalah dengan menerapkan *Chatbot* kedalam layanan SSW. *Chatbot* memainkan peran penting dalam meningkatkan *responsiveness* komunikasi di situs web digital pemerintah dengan menyediakan interaksi langsung dan efektif kepada pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi chatbot dengan teknologi kecerdasan buatan dapat secara signifikan mengurangi beban kerja pejabat, memperbaiki layanan komunikasi, dan meningkatkan transparansi tindakan yang diambil terhadap keluhan warga (Pimentel et al., 2022)

No.	Tanggal	Dari	Menuju	Keterangan Proses
1	06-09-2023 11:17:39	Berkas Awal Masuk	Verifikasi Staff UPTSA	PENGISIAN FORMULIR SELESAI
2	06-09-2023 14:32:47	Verifikasi Staff UPTSA	Berkas Kurang Lengkap (Perlu Perbaikan Oleh Pemohon)	mohon untuk mengubah Surat Pengantar dari Universitas atau Lembaga (Point syarat no.2) kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya Jalan Tunjungan No. 1-3., jika kurang paham bisa menahubuai 03199001779, upload

Gambar 4.3 *Responsiveness* Surabaya Single Window

Sumber: <https://sswalfa.surabaya.go.id/>

Meskipun belum memiliki chatbot, SSW sejatinya memberikan respon dalam waktu yang wajar dan sesuai dengan apa yang mereka janjikan. Dalam gambar 4.3, dapat kita lihat durasi yang diperlukan SSW untuk merespon pengguna adalah sekitar 3 jam.

Responsiveness dalam GPR merujuk pada kesediaan dan kemampuan birokrasi untuk segera memenuhi harapan, keinginan, dan tuntutan masyarakat dalam hal layanan publik (Eny et al., 2018). Dalam penelitian ini *responsiveness* adalah seberapa responsif SSW merespon permintaan perizinan yang diminta oleh pengguna. Berdasarkan hasil penelitian ini, *responsiveness* yang dimiliki oleh SSW berada pada tingkatan yang positif. SSW sendiri memiliki SOP dimana proses perizinan yang diajukan akan diproses dalam tiga hari waktu kerja (Lampiran no 4). Hal ini sudah sesuai dengan salah satu tujuan GPR, yakni *Responsiveness to the Public*. *Responsiveness to the Public* merujuk bahwa GPR seharusnya menggunakan pola komunikasi dua arah. Oleh karena itu, dalam berinteraksi, humas pemerintah harus menjadi pendengar yang baik terhadap semua pesan dari masyarakat, baik yang positif maupun negatif (Lee, 2007). Namun, proses komunikasi yang terjadi di SSW bersifat *asynchronous*. *Asynchronous communication* mengacu pada metode interaksi di mana pengirim tidak perlu menunggu penerima untuk segera merespons. Sebaliknya, pesan yang dikirim disimpan dalam antrian pesan dan dapat diambil oleh penerima kapan pun mereka siap. Pendekatan ini memungkinkan fleksibilitas yang lebih besar dalam komunikasi antar objek, karena pesan dapat dialihkan ke pihak ketiga dan penerima tidak perlu menyinkronkan waktu mereka dengan pengirim. Komunikasi asinkron mengurangi risiko deadlock, menawarkan fleksibilitas penjadwalan yang lebih tinggi, dan memungkinkan pengembangan mekanisme komunikasi tingkat lanjut dengan beban tambahan yang minimal (Montesi, 2023).

4.4.4 Tangibility

Tangibility memiliki peran yang signifikan dalam kualitas layanan. Istilah ini merujuk pada aspek-aspek yang terlihat dan dapat dirasakan secara fisik oleh pelanggan. Keterjabaran meliputi faktor-faktor seperti penampilan fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik (Parasuraman, 1988).

Tabel 4.13

Tabel Tangibility Harapan

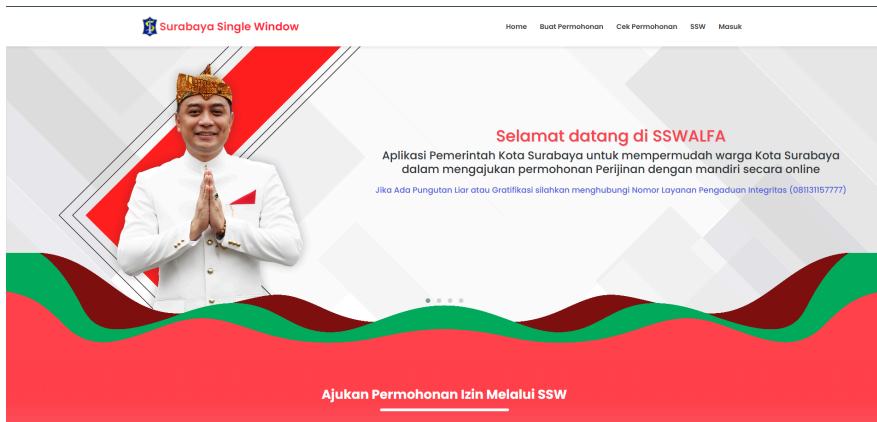
Dimensi Tangibility Harapan						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Surabaya Single Window menampilkan fitur layanan yang mudah dipahami sehingga mempercepat proses perizinan.	33	7	8	17	35	3,14

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.13, diperoleh nilai rata-rata total sebesar 3,14. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Harapan atas Tangibility bersifat positif, namun tidak terlalu tinggi. Pada pernyataan "Surabaya Single Window menampilkan fitur layanan yang mudah dipahami sehingga mempercepat proses perizinan," terdapat 52 responden yang setuju dan sangat setuju, lebih banyak dibandingkan dengan 40 responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dalam konteks layanan, tangibility merujuk pada aspek-aspek yang dapat dirasakan oleh pengguna atau pelanggan. Namun, dalam konteks layanan digital, tangibility merujuk pada tampilan website yang dapat dilihat oleh pengguna layanan. Di era digital dimana interaksi terjadi secara virtual, *tangibility* memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka gunakan. *Tangibility* sendiri terdiri dari beberapa faktor, yakni *Web design aesthetics*, *Ease of use*, *Virtual tour*, dan *Visualization*. *Web design aesthetics* mengacu pada daya tarik visual dan keindahan sebuah situs web. Ini melibatkan penggunaan warna, grafik, tata letak, dan teks untuk menciptakan lingkungan online yang menyenangkan dan menarik bagi pengguna. Desain web yang estetis dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, menarik perhatian, dan membuat situs web lebih mudah diingat. Aspek penting dari desain web ini bertujuan untuk menciptakan

kesan pertama yang positif dan mendorong pengguna untuk lebih menjelajahi situs web tersebut.



Gambar 4.4 *Landing Page* Surabaya Single Window

Sumber: <https://sswalfa.surabaya.go.id/>

Website Surabaya Single Window (SSW) menggambarkan kepedulian terhadap estetika dengan cara yang efektif. Dalam aspek warna, penggunaan kombinasi putih, merah, dan hijau, desain web Surabaya Single Window (SSW) menunjukkan karakter yang berbeda. Warna putih memberikan kesan bersih dan terorganisir, sementara merah dan hijau dapat memberikan kontras yang menarik dan memikat perhatian pengguna. Kombinasi ini juga dapat mencerminkan identitas atau warna khas dari Kota Surabaya. Grafik yang diterapkan sederhana namun informatif, dengan menampilkan ikon-ikon yang relevan dengan layanan yang disediakan. Tata letak yang terstruktur dengan baik membantu pengguna dalam navigasi situs, sementara penggunaan teks yang mudah dipahami dan font yang berukuran cukup besar meningkatkan kenyamanan pengguna. Responsif terhadap berbagai perangkat, SSW menunjukkan komitmen terhadap pengalaman pengguna yang optimal. Dalam keseluruhan, desain web SSW berhasil menciptakan lingkungan online yang menyenangkan dan menarik bagi pengguna, dengan penekanan pada keandalan, kemudahan navigasi, dan penyampaian informasi yang jelas.

Ease of use mengacu pada seberapa mudah dan intuitif sebuah situs web bagi pengunjung untuk menavigasi dan berinteraksi. Situs web yang mudah digunakan memberikan pengalaman yang mulus dan efisien, memungkinkan pengunjung menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan menyelesaikan tugas tanpa kebingungan atau frustrasi. Faktor-faktor yang berkontribusi pada kemudahan penggunaan termasuk menu navigasi yang jelas, tata letak dan organisasi konten yang logis, desain antarmuka yang intuitif, dan desain

responsif untuk berbagai perangkat. *Visualization*, dalam konteks kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), mengacu pada penggunaan elemen visual seperti gambar, grafik, video, dan konten multimedia lainnya untuk memperkaya penyajian informasi dan layanan di situs web (Moon, 2013).

Harapan yang dimiliki masyarakat terhadap tingkat *tangibility* yang dimiliki oleh SSW berada pada tingkat yang positif, namun tidak terlalu tinggi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh sikap pesimistis yang dimiliki masyarakat terhadap tampilan *website* milik pemerintah. Kurangnya desain yang dimiliki oleh website pemerintah merupakan masalah yang sudah sering dibicarakan. Menurut penelusuran kumparanTECH, pertanyaan tentang buruknya desain website pemerintah selalu muncul di pencarian Twitter setiap tahunnya. Kritik terhadap antarmuka website pemerintah sudah ada sejak lama, dengan salah satu tweet tertua yang muncul hampir satu dekade lalu, pada tahun 2012 (Aulia Rahman Nugraha, 2021). Desain antarmuka website milik pemerintah identik dengan desain yang estetis dan hanya memperhatikan unsur fungsionalitasnya saja.

Tabel 4.14

Tabel Tangibility Persepsi

Dimensi Tangibility Persepsi						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Surabaya Single Window menampilkan fitur layanan yang mudah dipahami sehingga mempercepat proses perijinan	17	13	24	25	21	3,2

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.14, diperoleh nilai rata-rata total sebesar 3,2. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai persepsi atas Tangibility bersifat positif, namun tidak terlalu tinggi. Pada pernyataan "Surabaya Single Window menampilkan fitur layanan yang mudah dipahami sehingga mempercepat proses perizinan," terdapat 46 responden yang setuju dan sangat setuju, lebih banyak dibandingkan dengan 30 responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju. Terdapat kenaikan dalam jumlah mean tetapi tidak dalam jumlah yang signifikan.

Berdasarkan data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *tangibility* yang dimiliki SSW sudah berada di tingkat positif tapi dapat ditingkatkan kembali. Desain website yang dimiliki SSW sebenarnya rapi dan sangat sederhana tapi informasi dan penjelasan yang ditampilkan di

dalamnya minim. Tidak adanya penjelasan dan informasi yang cukup dapat menyulitkan pengguna dalam bernavigasi menjelajahi *website*. Informasi seperti langkah-langkah mengajukan perizinan atau penjelasan mengenai menu yang dapat digunakan pengguna tidak ada. Desain yang baik seharusnya mampu mempermudah pengguna dalam menggunakan layanan yang ada. Terdapat hubungan yang tidak terpisahkan antara desain dan komunikasi. Komunikasi yang baik dan desain yang baik saling berkaitan, karena desain yang efektif dapat memperkuat komunikasi dengan menyajikan informasi secara jelas dan menarik. Elemen-elemen desain seperti tata letak, tipografi, warna, dan gambar yang dirancang dengan baik dapat menarik perhatian, memudahkan pemahaman, membangkitkan emosi, dan mempengaruhi persepsi serta perilaku audiens. Dalam desain komunikasi visual, tujuannya adalah menciptakan situasi yang tidak hanya menyampaikan pesan tetapi juga mempengaruhi pengetahuan, sikap, dan perilaku audiens, memastikan pesan diterima dan dipahami sesuai dengan maksudnya (Rocco, 2018).

Tangibility dalam *GPR* merujuk pada elemen-elemen konkret dan yang terlihat melalui bagaimana komunikasi dan kebijakan pemerintah disampaikan kepada publik. Ini mencakup aspek fisik seperti materi cetak, spanduk, dan penggunaan berbagai platform media. Sebagai contoh, dalam studi hubungan publik pemerintah di Kabupaten Banggai, elemen keterlihatan mencakup kampanye kebijakan melalui media cetak, media elektronik, media sosial, serta komunikasi konvensional seperti ajakan melalui tempat ibadah (Kede et al., 2021). *Tangibility* juga mencakup desain, konten, dan publikasi pemerintah yang penting untuk memastikan keterbacaan dan efektivitas. Sebuah studi mengenai majalah Amharic menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak puas dengan aspek-aspek *tangibility* ini, menekankan pentingnya desain dan materi terstruktur yang baik untuk komunikasi yang efektif (Bezabih, 2018). *Tangibility* dalam konteks Surabaya Single Window (SSW) merujuk pada elemen-elemen fisik dan visual yang memengaruhi bagaimana pengguna menilai kualitas komunikasi dan layanan yang disediakan melalui platform tersebut. Dalam penelitian ini, *tangibility* dalam SSW meliputi beberapa aspek seperti desain website, tampilan antarmuka, penggunaan warna, kemudahan navigasi, serta ketersediaan informasi yang relevan dan mudah diakses. Surabaya Single Window memiliki kombinasi warna putih, merah, dan hijau yang merupakan elemen penting dalam *tangibility*. Desain yang menarik dan intuitif dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan memperkuat persepsi positif terhadap layanan yang diberikan. Sebagai contoh, jika desain website SSW modern dan profesional, pengguna akan cenderung merasa bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah kota Surabaya adalah efisien dan dapat diandalkan. Selain itu,

ketersediaan materi cetak atau panduan dalam bentuk digital yang dapat diunduh dari SSW juga merupakan bagian dari tangibility. Materi ini membantu pengguna memahami prosedur dan persyaratan dengan lebih jelas, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Namun, jika terdapat kekurangan dalam aspek tangibility, seperti desain website yang kurang menarik, navigasi yang rumit, atau informasi yang sulit diakses, hal ini dapat menurunkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah kota Surabaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan elemen-elemen tangibility dalam SSW guna memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Analisis terhadap tangibility menunjukkan bahwa meskipun pengguna memiliki ekspektasi yang relatif rendah terhadap aspek ini, ada ruang untuk perbaikan yang signifikan. Pengguna mengharapkan desain dan tampilan yang lebih menarik serta informasi yang lebih mudah diakses untuk meningkatkan pengalaman mereka saat menggunakan layanan SSW. Pemerintah kota Surabaya diharapkan dapat memperhatikan masukan ini untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

4.4.5 Empathy

Empathy mengacu pada tingkat kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Ini melibatkan upaya penyedia layanan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta kekhawatiran setiap pelanggan (Parasuraman, 1988).

Tabel 4.15

Tabel Empathy Harapan

Dimensi Empathy Harapan						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Surabaya Single Window memberikan perhatian pada detail permohonan ijin dari tiap individu.	29	14	6	18	33	3,12

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.15 didapatkan mean sebesar 3,12 yang berarti harapan atas empathy pada website SSW berada pada tingkat positif, namun tidak begitu tinggi. *Empathy* merupakan sebuah hal yang tidak umum jika kita bicara dalam konteks *computer mediated communication*. Dalam komunikasi tatap muka, *empathy* dapat ditunjukkan melalui komunikasi

non verbal seperti mimik wajah, gestur tubuh, dan sikap tubuh. Aspek Nonverbal ini tidak dapat diperlihatkan secara langsung dengan komunikasi yang termediasi oleh komputer. *Empathy* dalam *computer-mediated communication* sangat penting untuk membangun interaksi sosial yang positif secara daring, meskipun tanpa bertatap muka dan isyarat nonverbal. Berbagai strategi dapat digunakan untuk menyampaikan dan merasakan empati dalam interaksi digital, seperti menggunakan bahasa dan nada yang empatik dalam komunikasi teks, memberikan respons tepat waktu untuk menunjukkan perhatian, dan menggunakan indikator mendengarkan aktif seperti mengakui pesan dan mengajukan pertanyaan klarifikasi (Armstrong et al., 2023). Namun demikian, tetap terdapat tantangan dan hambatan yang terjadi ketika menerapkan *empathy* dalam konteks *computer-mediated communication*.

Tabel 4.16

Tabel Empathy Persepsi

Dimensi Empathy Persepsi						
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
Surabaya Single Window memberikan perhatian pada detail permohonan ijin dari tiap individu.	14	17	19	31	19	3,24

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Pada tabel 4.16, diperoleh nilai rata-rata total sebesar 3,24. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai persepsi atas *empathy* bersifat positif, namun tidak terlalu tinggi. Pada pernyataan "Surabaya Single Window memberikan perhatian pada detail permohonan ijin dari tiap individu" terdapat 50 responden yang setuju dan sangat setuju, lebih banyak dibandingkan dengan 31 responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju. Terdapat kenaikan dalam jumlah mean tetapi tidak dalam jumlah yang signifikan.

Empathy dalam *computer-mediated communication* (CMC) memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas interaksi dan pengalaman pengguna. Dalam konteks CMC, empati merujuk pada kemampuan penyedia layanan atau pihak yang berkomunikasi untuk memahami, menghargai, dan merespons kebutuhan emosional serta perspektif pengguna. Pentingnya empati dalam CMC terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan kepuasan pengguna, menciptakan loyalitas pelanggan, dan menyelesaikan masalah dengan lebih efektif. Namun, menunjukkan empati dalam CMC menghadapi tantangan unik seperti

keterbatasan isyarat nonverbal yang biasanya digunakan dalam komunikasi tatap muka dan risiko kesalahpahaman pesan.

No.	Tanggal	Dari	Menuju	Keterangan Proses
1	06-09-2023 11:17:39	Berkas Awal Masuk	Verifikasi Staff UPTSA	PENGISIAN FORMULIR SELESAI
2	06-09-2023 14:32:47	Verifikasi Staff UPTSA	Berkas Kurang Lengkap (Perlu Perbaikan Oleh Pemohon)	mohon untuk mengubah Surat Pengantar dari Universitas atau Lembaga (Point syarat no.2) kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya Jalan Tunjungan No. 1-3, jika kurang paham bisa menahubuai 03199001779, upload

Gambar 4.4 Interaksi di Surabaya Single Window

Sumber: <https://sswalfa.surabaya.go.id/>

Dalam gambar 4.4, dapat dilihat bahwa *empathy* sudah diterapkan dalam proses komunikasi yang terjadi di SSW. Keterangan proses yang tercantum memberikan informasi terperinci tentang langkah-langkah yang perlu diambil oleh pemohon. Misalnya, pada langkah kedua, ada instruksi spesifik untuk mengubah surat pengantar dari universitas atau lembaga. Informasi ini membantu pemohon memahami apa yang diperlukan dan menunjukkan bahwa staf berusaha untuk membuat proses lebih mudah dipahami dan diikuti. Keterangan proses juga mencakup nomor kontak (031-99001779) untuk bantuan lebih lanjut jika pemohon tidak memahami instruksi. Ini menunjukkan upaya untuk memberikan dukungan tambahan dan mengatasi potensi kebingungan, yang merupakan bagian penting dari empati dalam pelayanan. unsur empati dalam komunikasi di gambar ini tampak melalui upaya untuk memberikan informasi yang jelas, instruksi yang membantu, serta respons yang terpersonalisasi pada kebutuhan pengguna.

4.6 Perbandingan Total Kesenjangan (GAP) Mean Harapan dan Persepsi

Tabel 4.17

Tabel Kesenjangan (GAP) Mean Harapan dan Persepsi

No	Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap	Kesimpulan
1	Reliability	3,25	3,23	-0,02	Tidak Puas
2	Assurance	3,24	3,33	0,09	Puas

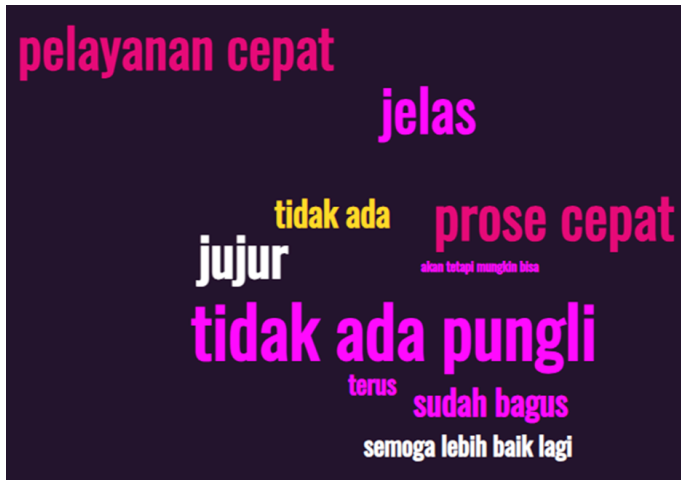
3	Responsiveness	3,12	3,2	0,08	Puas
4	Tangibility	3,14	3,2	0,06	Puas
6	Empathy	3,12	3,24	0,12	Puas
	Total	3,174	3,24	0,066	Puas

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Setelah menganalisis data pada setiap dimensi, tabel di atas menunjukkan bahwa 4 dari 5 dimensi memiliki nilai gap yang positif. Dimensi *Empathy* menempati peringkat pertama dengan nilai gap 0,12, diikuti oleh *Assurance* di peringkat kedua dengan nilai gap 0,09. *Responsiveness* berada di peringkat ketiga dengan nilai gap 0,08, dan *Tangibility* di peringkat keempat dengan nilai gap 0,06. Sementara itu, dimensi *Reliability* menempati peringkat kelima dengan nilai gap -0,02, menjadi satu-satunya dimensi dengan nilai gap negatif. Berdasarkan analisis ini, dimensi *Reliability* harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Penyedia layanan perlu fokus pada peningkatan konsistensi dan keandalan layanan untuk memastikan bahwa janji kepada pengguna selalu terpenuhi. Meskipun dimensi lainnya menunjukkan nilai gap positif, masih terdapat ruang untuk peningkatan. Penyedia layanan harus terus berupaya meningkatkan aspek *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangibility* untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna.

4.5 Crosstab Kepuasan Layanan

Dari data di atas terkuak bahwa responden terbanyak menggunakan layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan sebanyak 29 responden menggunakan layanan ini dan 79 tidak menggunakannya. Layanan SSW yang diberikan pada pengguna antara lain adalah pemrosesan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan (SIUP/TDP). Dalam penelitian terdahulu diungkap bahwa SSW memiliki program penerbitan SIUP/TDP untuk seluruh Masyarakat Surabaya yang mau memulai sebuah usaha. Adapun hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa diperlukan lebih banyak penjelasan maupun pendidikan pada masyarakat untuk memanfaatkan SSW secara maksimal untuk bisnis (Febriyanti & Santoso, n.d.). karena terdapat narasumber yang masih kesulitan menggunakan layanan perizinan usaha. Sedangkan dalam penelitian ini, responden diberikan pertanyaan terbuka tentang saran mereka untuk SSW. Dalam bentuk *word cloud*, saran responden muncul seperti ini :



Gambar 4.5 Wordcloud Saran

Sumber: <https://monkeylearn.com/word-cloud/result>

Tabel 4.18

Jumlah Layanan

Hal penting yang pernah Anda lakukan di SSW adalah:			
Labels	Menggunakan	Tidak Menggunakan	Grand Total
Menggunakan layanan Perizinan Lingkungan Hidup	15	85	100
Menggunakan layanan Kebudayaan, Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata	15	85	100
Menggunakan layanan pendidikan	24	76	100
Menggunakan layanan Kesehatan	28	72	100
Menggunakan layanan Perhubungan Angkutan dan Lalu	23	77	100

Lintas			
layanan Sumber Daya Air dan Bina Marga	11	89	100
Menggunakan layanan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	7	93	100
Menggunakan layanan Penanggulangan Bencana	12	88	100
Menggunakan layanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	8	92	100
Menggunakan layanan Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman & Pertanahan	18	82	100
Menggunakan layanan Sosial Kemasyarakatan	27	73	100
Menggunakan layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	29	71	100
Menggunakan layanan perindustrian ketenagakerjaan	12	88	100
Menggunakan layanan Pertanian dan Ketahanan Pangan	8	92	100
Menggunakan layanan Perpustakaan dan	9	91	100

Kearsipan			
Menggunakan layanan penelitian atau magang PKL	26	74	100
Menggunakan layanan Metrologi Legal	5	95	100
Menggunakan layanan Kelurahan	26	74	100
Menggunakan layanan RT / RW	28	72	100
Menggunakan layanan Pajak dan Reklame (trial)	22	78	100

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Tabel 4.19

Crosstab Umur Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan

Umur	Hal penting yang pernah Anda lakukan di SSW adalah: Menggunakan layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan
18-24	6
25-30	8
31-35	6
36-40	4
41-45	2
46-50	2
51-55	1
Grand Total	29

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Tabel 4.20

Crosstab Gender Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan

Gender	Count of Hal penting yang pernah Anda lakukan di SSW adalah: Menggunakan layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan
Laki-Laki	4
Perempuan	25
Grand Total	129

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Tabel 4.21

Crosstab Pekerjaan Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan

Pekerjaan	Count of Hal penting yang pernah Anda lakukan di SSW adalah: Menggunakan layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan
Bekerja paruh waktu (part-time)	3
Bekerja penuh waktu (full-time), status kontrak	3
Bekerja penuh waktu (full-time), status permanen	12
Mahasiswa aktif	2
Pelajar SMA/SMK sederajat	1
Pemilik usaha/Wiraswasta	7
Tenaga lepas (freelancer)	1
Tidak bekerja (ibu rumah tangga)	-
Tidak bekerja (sedang mencari pekerjaan)	-
Grand Total	29

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Dari table di atas, pengguna layanan perizinan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan adalah berkarakter di usia 25-30, berkelamin perempuan, bekerja penuh waktu dengan status permanen. Usia 25-30 tahun yang merupakan usia di rentang gen milenial dan gen z yang memiliki pengenalan teknologi digital baik dan sangat familiar dengan penggunaan teknologi (Kim & Park, 2019). Sehingga mereka lebih aktif dalam menggunakan teknologi digital dalam pengurusan izin usaha. Bisnis perempuan merupakan salah hal yang digalakkan oleh pemerintah dalam upaya penyejahteraan masyarakat. Gairah memulai bisnis oleh perempuan yang kentara dalam penelitian ini memang menjadi salah satu hal yang sedang didukung oleh pemerintah kota Surabaya, karena perempuan menopang 50% perekonomian rakyat (Latu Ratri Mubyarsah, 2022).

Sebanyak 64% wirausaha di Indonesia, dikelola oleh perempuan. Keberadaan SSW ini sangat mendukung animo perempuan dalam berbisnis. Selain itu dengan bentuk desain komunikasi digital, maka pemerintah menjangkau lebih banyak perempuan muda, milenial dan gen z yang lebih mudah memahami desain komunikasi digital dibanding proses komunikasi tatap muka yang berbelit-belit (Andryani Sihombing et al., 2022).

4.6 Uji Hipotesis

Uji-T digunakan untuk menguji hipotesis penelitian terkait pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T adalah salah satu tes statistik yang digunakan untuk memverifikasi apakah hipotesis yang menyatakan bahwa dua rata-rata sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama tidak memiliki perbedaan signifikan adalah benar atau salah (Sudjiono, 2010). Hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada beda antara harapan dan persepsi masyarakat atas Kepuasan Kualitas Komunikasi Termediasi Komputer di Layanan Perizinan Pemerintah di Website Surabaya Single Window.

H_1 : Ada beda antara harapan dan persepsi kepuasan Kualitas Komunikasi Termediasi Komputer di Layanan Perizinan Pemerintah di Website Surabaya Single Window.

Uji Hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan uji-T. Adapun ketentuan yang ditetapkan menurut Santosa dan Tjiptono (2002, as cite in setiawaty, 2014) adalah:

- c. Sig. $\alpha > 0.05 = H_0$ diterima H_1 ditolak
- d. Sig. $\alpha < 0.05 = H_1$ diterima H_0 ditolak

Tabel 4.22

Hasil uji-T

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan	1286666670	100	1854118476	185411847.6
	Persepsi	2066666670	100	1765424246	176542424.6

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Harapan & Persepsi	100	.317	.001

Sumber: Olahan Peneliti. (2024).

Berdasarkan hasil uji-T diatas, nilai signifikansi adalah 0.001 yang berarti lebih kecil daripada ketentuan, yaitu 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_1 yaitu "Ada beda antara harapan dan persepsi kepuasan Kualitas Komunikasi Termediasi Komputer di Layanan Perizinan Pemerintah di Website Surabaya Single Window". Perbedaan ini telah dijelaskan pada sub bab 4.6 bahwa persepsi lebih besar dibanding harapan, sehingga menimbulkan kepuasan atas komunikasi termediasi yang dilakukan oleh SSW kepada penggunaanya.