

**OPTIMALISASI PELAYANAN E-GOVERNMENT
SURABAYA SINGLE WINDOW ATAU SSWALFA
DALAM PEMBUATAN SURAT PERIZINAN
DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Ryarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Adminsitration Negara



Oleh:

ANGGUN PUSPITANINGRUM

NBI 1111800202

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2022

**OPTIMALISASI PELAYANAN E-GOVERNMENT
SURABAYA SINGLE WINDOW ATAU SSWALFA
DALAM PEMBUATAN SURAT PERIZINAN
DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:
ANGGUN PUSPITANINGRUM
NBI 1111800202

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Alm. Kusni dan Ibunda Suyatmi tercinta yang selalu memperjuangkan yang terbaik untuk saya dan memberikan do'a, nasihat, kasih sayang serta dukungan baik moral maupun material. Dan tentunya untuk kakak tercinta Herlina Vera Juanita, Eva Kumalasari, dan adik tercinta Erlis Kusuma Anggraini yang selalu memberikan support dan semangat.

Saya tidak akan mensia-siakan itu semua, saya akan melakukan yang Terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Terima kasih untuk Rekan-rekan saya dan Almamater Kampus tercinta yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai Universitas Kebanggaanku.

“Apa yang kamu lakukan hari ini adalah gambaran kamu di masa depan”

(Anggun)

RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup mahasiswa minimal memuat poin-poin berikut ini, yaitu :

1. Nama Lengkap : Anggun Puspitaningrum
2. Tempat tanggal lahir : Trenggalek, 20 November 1999
3. Alamat tempat tinggal : RT 04/ RW 01,
Dsn Pagerwatu, Desa Banjar,
Kec.
Panggul, Kab. Trenggalek,
Jawa Timur
4. Nomor telepon : 082230383194
5. E-mail : anggun.ningrum58@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
 - SDN 1 Banjar
 - SMPN 1 Panggul
 - SMAN 1 Panggul
7. Riwayat Pekerjaan : Admin Operasional Ekspedisi Wijaya Locket
Kedung Cowek Kenjeran



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 22 Desember 2022.

Dewan Penguji:

1. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim., SH.,M.Si**
Ketua

2. **Supri Hartono, Drs., MS**
Anggota I

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**
Anggota II

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama mahasiswa : Anggun Puspitaningrum

NBI : 1111800202

Program Studi : Administras Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Judul skripsi : OPTIMALISASI PELAYANAN E-GOVERNMENT SURABAYA SINGLE WINDOW ATAU SSWALFA DALAM PEMBUATAN SURAT PERIZINAN DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR SURABAYA

Surabaya, 3 Januari 2023

Mengetahui:

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103



Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

NPP 20110.96.0463

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggun Puspitaningrum

NBI : 1111800202

Program studi : Administrasi Negara

Judul penelitian : Optimalisasi Pelayanan E-Government Surabaya Single Window atau SSWALFA dalam Pembuatan Surat Perizinan di Kelurahan Gunung Anyar

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah yang orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 3 Januari 2023

Anggun Puspitaningrum



Anggun Puspitaningrum



U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggun Puspitaningrum
NBI : 1111800202
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Optimalisasi Pelayanan E-Government Surabaya Single Window atau SSWALFA dalam Pembuatan Surat Perizinan di Kelurahan Gunung Anyar Surabaya.”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal :

Yang Menyatakan,



Anggun Puspitaningrum

RINGKASAN

Anggun Puspitaningrum 2022, Optimalisasi Pelayanan E-government Surabaya Single Window atau SSWALFA Dalam Pembuatan Surat Perizinan Di Kelurahan Gunung Anyar Surabaya

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi kepada masyarakat sangatlah penting dilakukan. Permasalahan pada penelitian ini masih ditemukannya banyak masyarakat yang belum mengetahui dan belum memahami bagaimana pelayanan berbasis teknologi ini dikarenakan sering terjadinya masalah pada saat pengisian dan sering terjadinya masalah pelayanan yang sering mengalami masalah sehingga masyarakat tidak dapat melakukan login untuk memasukkan data. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat efektivitas pelayanan public program E-Government dan apa saja hambatan dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan. Metode penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif . Teknik Analisis Data ini adalah Penumpukan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini adalah belum terlaksana secara optimal penggunaan website disebabkan oleh (1) kebijakan baru dengan sistem pelayanan yang berbeda membuat masyarakat tidak terbiasa (2) kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui tentang sistem pelayanan menggunakan website sehingga membuat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan website dan (3) kurangnya kemampuan sumberdaya manusia yang berkualitas membuat banyaknya masyarakat yang tidak merasa terbantu.

Kata Kunci : E-Government, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

SUMMARY

Anggun Puspitaningrum 2022, Optimization of Surabaya Single Window E-Government Services or SSWALFA in Making Licensing Letters in Gunung Anyar Village, Surabaya

Basically the implementation of technology-based public services to the community is very important. The problem in this study is that there are still many people who do not know and do not understand how this technology-based service is due to frequent problems when charging and frequent service problems that often experience problems so that people cannot log in to enter data. The purpose of this research is to see the effectiveness of public services for the E-Government program and what are the obstacles in optimizing the use of websites in an effort to improve services. This research method is descriptive using a qualitative approach. This data analysis technique is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are that the use of the website has not been optimally implemented due to (1) the new policy with a different service system makes the community unfamiliar (2) the lack of socialization that is carried out means that there are still people who do not know about the service system using the website so that it creates a lack of public understanding on the use of the website and (3) the lack of quality human resource capabilities makes many people feel helpless.

Keywords: E-Government, Service Quality, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya yang beralamatkan di Jl. Gn. Anyar Timur. No.61, Gunung Anyar, Kecamatan. Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur, kode pos 60294. Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lainnya yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kepala Prodi Administrasi Negara.
4. Bapak Achluddin Ibnu Rochim, Dr.,SH.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Satu yang selalu memberikan arahan dan semangat.
5. Bapak Adi Soesiantoro, Drs., MSi. selaku Dosen Pembimbing Dua yang selalu memberikan arahan dan semangat..
6. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staff Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu ketika perkuliahan berlangsung.
7. Kepada kedua orang tua Alm. Bapak Kusni dan Ibu Suyatmi tercinta yang selama ini memberikan bantuan kepada penulis dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
8. Kepada keluarga besar yang selalu mendukung dari jauh dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Panji Satriawan dan seluruh teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan. Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya,

Anggun Puspitaningrum

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	vii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Skripsi.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4

1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Teori E-Government	12
2.2.2 Teori Efektivitas.....	12
2.2.3 Teori Pelayanan.....	15
2.2.4 Teori Pelayanan Publik	16
2.3 Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN SKRIPSI	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	21
3.4 Sumber Data	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	27
4.3 Pembahasan	33

BAB V PENUTUP	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 1.2 Struktur Organisasi	22

DAFTAR TABEL

Tabel. 1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel. 2. Rentang Usia	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	35
Lampiran 2. Foto Kegiatan.....	36
Lampiran 3. Foto Kegiatan.....	37
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	38
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi.....	39
Lampiran 6. Surat Balasan	41
Lampiran 7. Hasil Uji Turnitin	42