1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pentingnya peran komunikasi dalam lingkungan pemerintahan telah menjadi fokus utama dalam studi *Government Public Relations* (GPR). Seiring dengan dinamika kemajuan teknologi dan perubahan sosial yang pesat, pemerintah sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab besar terhadap masyarakat, memerlukan strategi komunikasi yang efektif untuk menjalin hubungan yang baik dengan publiknya. *Government Public Relations* adalah bentuk fungsi komunikasi yang berfokus pada interaksi antara warga dengan pemerintah, regulator pemerintah, serta lembaga legislatif (baik yang terpilih maupun diangkat) dan lembaga regulator pemerintah (Lee et al., 2021, p. 159). Humas Pemerintah atau *Government Public Relations* adalah fungsi manajemen yang tugasnya membantu organisasi di lingkungannya untuk tanggap terhadap warganya secara timbal balik (Suprawoto, 2018, p. 48). Sehingga dapat disimpulkan *Government Public Relations* adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk menghubungkan warga dengan pemerintah, dengan regulator, dan perpanjangan tangan kebijakan pemerintah. Perkembangan GPR meliputi aspek kehumasan pada umumnya dan juga teknologi komunikasi yang menjadi media komunikasi. Data dari riset akan menjadi salah satu dasar bagi GPR untuk menjadi responsive atas keinginan publik.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat, *konsep smart city* menjadi suatu paradigma penting dalam menghadapi tantangan perkotaan modern. *Smart city* merupakan suatu model pembangunan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, efisiensi pengelolaan sumber daya, dan keberlanjutan lingkungan. *Smart city* merupakan konsep yang melibatkan integrasi teknologi, informasi, dan komunikasi dengan inovasi di dalam suatu kota. Tujuan utamanya adalah untuk memperkuat perkembangan ekonomi, sosial, dan lingkungan, sambil mengatasi berbagai tantangan yang muncul dalam enam aspek kota, yaitu masyarakat, ekonomi, pemerintahan, mobilitas, lingkungan, dan mata pencaharian (Anthopoulos, 2017). Dengan pendekatan ini, sebuah kota dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan meningkatkan kualitas hidup bagi warganya. Kunci pembangunan *smart city* bagi suatu daerah bukan terletak pada teknologi, namun bagaimana inovasi diciptakan. Oleh karena itu, Kementerian Komunikasi dan Informatika mendukung pemerintah daerah untuk menciptakan inovasi pelayanan publik dengan tetap memperhatikan regulasi. *Smart city* di Indonesia

dicanangkan sebagai salah satu strategi nasional jangka panjang sejak tahun 2015-2045 (*Menuju 100 Smart City*, n.d.). Smart City didasarkan pada enam dimensi, yaitu *Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Society, Smart Environment (Gerakan Menuju 100 Smart City, 2022).*

Penelitian ini akan berfokus pada salah satu dimensi *Smart City*, yakni *Smart Governance*. *Smart Governance* adalah salah satu dari enam dimensi yang penting untuk mewujudkan sebuah *smart city* (Cohen, 2013). Ini mencakup aspek pemberian layanan administratif kepada masyarakat. Dengan faktor-faktor seperti partisipasi dalam pengambilan keputusan, layanan umum dan sosial, pemerintahan yang transparan, layanan *online*, serta infrastruktur yang diperlukan. Dalam penerapannya, konsep *Smart Governance* erat kaitannya dengan *E-Government. E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah, memberikan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, menyediakan akses informasi yang lebih luas kepada publik, serta membuat penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat (Satriya, 2009). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Smart Governance* dapat dilihat sebagai bentuk *E-Government* yang lebih baru dan maju. Sementara *E-Government* berfokus terutama pada penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan, Smart Governance memanfaatkan teknologi untuk mengubah seluruh proses tata kelola pemerintahan. GPR dan Smart Governance saling memperkuat dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan tata kelola pemerintahan. GPR berperan penting dalam memastikan komunikasi yang jelas, tepat waktu, dan transparan mengenai kebijakan serta layanan pemerintah, yang sejalan dengan tujuan Smart Governance yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi publik. GPR juga berkontribusi dalam mendorong partisipasi publik melalui konsultasi online dan platform partisipasi, sehingga mendukung efisiensi dan responsivitas pemerintah. Selanjutnya, hubungan antara GPR dan Service Quality terletak pada perannya sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. GPR berfungsi untuk membangun kepercayaan publik melalui penyampaian informasi yang akurat dan transparan, menangani umpan balik secara responsif, serta mengkomunikasikan upaya perbaikan kualitas layanan. GPR juga mengurangi ketidakpuasan dengan memberikan edukasi yang memadai dan meningkatkan persepsi kualitas layanan melalui citra positif pemerintah

Gambar 1.1 Infografis Menuju 100 Smart City
Sumber: https://indonesiabaik.id/infografis/menuju-100-smart-city-1

Dalam pelaksanaan *E-Government*, terdapat proses komunikasi dari pemerintah daerah pada publiknya, yakni warga kota. Dalam GPR, pengukuran respon masyarakat penting dilakukan setelah mereka melalui proses komunikasi dalam rangka mendapatkan layanan dari pemerintah daerah. Salah satu bentuk pengukurannya adalah melalui pengukuran respon kepuasan. Komunikasi ini menggunakan media yang kemudian kerap disebut *Computer Mediated Communication* (CMC). *Computer Mediated Communication* mencakup penggunaan alat digital untuk memfasilitasi interaksi dan kolaborasi manusia, dengan aplikasi yang mencakup berbagai sektor seperti bisnis, pendidikan, dan pemerintahan (Bates & Maack, 2009, pp. 1225–1233). Awalnya dilihat dari perspektif filter isyarat, penelitian terbaru telah beralih untuk memahami bagaimana individu secara aktif membentuk pesan dan hubungan melalui saluran CMC (Liang & Walther, 2015). CMC terutama melibatkan interaksi berbasis teks, yang menawarkan lingkungan unik untuk mempelajari penggunaan bahasa dan analisis wacana (Tannen et al., 2018).

Komunikasi termediasi komputer memainkan peran penting dalam *smart governance* dengan memungkinkan kolaborasi warga melalui teknologi, meningkatkan layanan publik dengan AI Model dan machine learning models, serta mendorong partisipasi warga dalam pengambilan keputusan (“Social Governance of Smart Media Communication,” 2022) (Pani &

Sridhar Mourya, 2023) (Webster & Leleux, 2018). Integrasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam pemerintahan, yang dikenal sebagai e-governance, telah berperan besar dalam menyediakan layanan yang efisien, memberdayakan warga, dan meningkatkan transparansi operasi pemerintahan (Kumar, 2017). Selain itu, penggunaan media sosial dan simulasi berbasis komputer dalam pembuatan kebijakan dapat membawa peningkatan signifikan dalam manajemen *smart city*, memungkinkan model tata kelola pemerintah yang berfokus pada value, data intensif, dan partisipatif, yang disebut *"extended governance"* (Ferro et al., 2017). Di era masa kini, government Public Relations (GPR) memanfaatkan Computer-Mediated Communication (CMC) memiliki hubungan yang signifikan dalam modernisasi komunikasi antara pemerintah dan Masyarakat (Hong, H. (2013). GPR bertujuan untuk membangun hubungan yang efektif dan produktif melalui berbagai strategi komunikasi. Lalu dengan kemajuan teknologi informasi, CMC kini memainkan peran krusial dalam pencapaian tujuan ini. CMC, yang mencakup platform digital seperti website, media sosial, email, dan aplikasi mobile, memungkinkan terjadinya interaksi dua arah, penyampaian informasi secara real-time, serta peningkatan aksesibilitas dan responsivitas. Responsivitas dari GPR sangat didukung oleh implementasi dari smart governance (Vasilenko, 2022). Secara keseluruhan, komunikasi termediasi komputer adalah pilar utama dalam evolusi menuju *smart governance*, memfasilitasi keterlibatan warga, kolaborasi layanan, dan transformasi struktur pemerintahan tradisional.

Citizen Satisfaction adalah respons umum dari warga yang mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik atau kinerja sektor publik (Oludele, Emilie, dan Mandisa, 2012). *Citizen Satisfaction* dapat diartikan sebagai sikap positif, perasaan nyaman, atau penilaian positif atau negatif sederhana oleh warga terkait dengan kualitas layanan yang diberikan atau kinerja sektor publik. Efektivitas layanan dan organisasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan, yang merupakan evaluasi perasaan individu terhadap organisasi atau layanan yang diterima (Locke, 1976). *Citizen Satisfaction* dianggap dapat menghasilkan beberapa manfaat bagi sektor publik dan masyarakat secara keseluruhan. Secara praktis, kepuasan warga dapat menghemat anggaran dengan mengurangi keluhan dan proses yang tidak perlu, dan secara keseluruhan *Citizen Satisfaction* telah dikaitkan dengan demokrasi yang lebih baik, hasil hidup yang lebih baik, ketenangan sosial, produktivitas, efek positif dari mulut ke mulut, peningkatan efisiensi karyawan, biaya yang lebih rendah untuk administrasi publik, dan peningkatan operasional organisasi (Thijs dan Staes, 2008, hlm. 8; Morgeson, 2014; James dan Moseley, 2014; James, 2011; Choy, Lam, dan Lee, 2012; Oliver, 2010).

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan terdapat *framework* yang lazim digunakan, yakni *framework Servqual*. "*SERVQUAL*," yang merupakan singkatan dari *Service Quality*, adalah kerangka kerja yang terstandarisasi dalam domain penelitian kualitas layanan, yakni instrumen SERVQUAL atau model GAP (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Awalnya terdiri dari 10 atribut, versi terbaru mencatat lima dimensi yang berkontribusi pada kepuasan, yakni *Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness*. Sebelum *smart city* diimplementasikan, layanan yang dikelola oleh staf public service merupakan garda depan dalam komunikasi pemerintah daerah dengan warga. Komunikasi ini dilakukan secara tatap muka. Namun, dengan adopsi *smart city*, *Public Service Communications* ini beralih menjadi komunikasi termediasi komputer melalui pertukaran teks berbasis website. Hal ini mengubah komunikasi layanan menjadi bersifat termediasi. Dalam konteks ini, SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan publik dan persepsi publik setelah menggunakan layanan tersebut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Kualitas layanan merupakan fungsi gap antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan aktual yang dihasilkan perusahaan. Harapan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, harapan konsumen seringkali diterjemahkan sebagai permintaan yang diidealkan oleh konsumen. Harapan konsumen secara umum dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu komunikasi dari mulut ke mulut atau informasi getok tular (*Word of Mouth*), kebutuhan individu konsumen (*personal needs*), dan pengalaman yang dirasakan konsumen pada masa lalu (*past experience*). Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan, dan menyampaikan layanan kepada konsumen. Sedangkan persepsi konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh. Kualitas layanan merupakan perbandingan atau selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta konsumen (harapan). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan. Servqual memiliki potensi besar untuk mempengaruhi hubungan masyarakat pemerintah dengan meningkatkan kepercayaan publik, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan dalam konteks layanan *e-government* (Nulhusna et al., 2017). Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *empathy* dan *reliability* dapat meningkatkan kepuasan publik, yang pada gilirannya berdampak positif pada kepercayaan publik, terutama selama masa-masa krisis seperti pandemi COVID-19 (Citra et al., 2021). Selain itu, kualitas layanan publik di organisasi

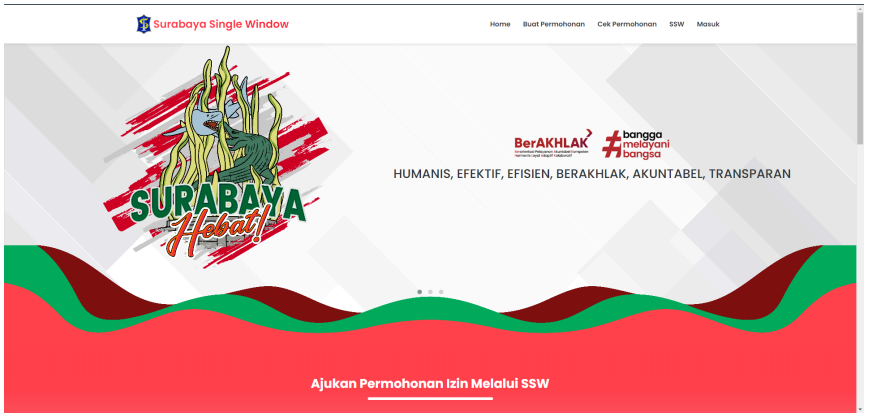
pemerintah, termasuk kualitas *e-service*, memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menekankan pentingnya memenuhi kebutuhan dan ekspektasi publik untuk memperkuat hubungan masyarakat (Kurniasih et al., 2023). Dengan memfokuskan pada dimensi seperti *tangibility, reliability, responsiveness, assurance*, and *empathy*, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan dan sebagai hasilnya memperbaiki persepsi dan keterlibatan publik, yang pada akhirnya memperkuat hubungan masyarakat (Kusuma & Suflani, 2019).

Adopsi *smart city* menyebabkan terjadinya transisi dari pelayanan publik yang menggunakan komunikasi tatap muka menjadi *computer-mediated communication*. *Computer-mediated communication* merupakan proses penyampaian makna antara dua orang atau lebih melalui teknologi digital, yang menekankan pengaruh mediasi terhadap proses komunikasi manusia daripada sekadar proses teknologinya (Carr, 2020a). Komunikasi yang awalnya dilakukan secara tatap muka kini bertransisi menjadi pertukaran teks yang terdapat dalam *website*. Sebagai contoh, layanan yang sebelumnya disediakan secara langsung oleh petugas pelayanan publik kini telah beralih menjadi layanan online yang dapat diakses melalui website, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung. Hal ini terjadi dalam implementasi penggunaan SSW. Perubahan ini memiliki dampak yang signifikan terhadap interaksi sosial dan dinamika komunikasi dalam masyarakat modern. Dalam konteks pelayanan publik, transisi ke CMC juga mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dapat menyediakan informasi yang lebih mudah diakses melalui website resmi atau media sosial, sehingga memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien. Di sisi lain, masyarakat juga dapat memberikan umpan balik atau melaporkan masalah kepada pemerintah melalui platform online tersebut, memungkinkan respons yang lebih cepat dan efektif dari pihak berwenang.

Perkembangan *smart city* merupakan fenomena yang signifikan dalam era digital saat ini. Konsep *smart city* menunjukkan transformasi kota-kota menjadi lingkungan yang lebih efisien, terkoneksi, dan berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu kota di Indonesia yang mulai menerapkan inovasi Smart City adalah Kota Surabaya. Penerapan inovasi *smart city* di Surabaya bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan menerapkan konsep *Smart City*, Kota Surabaya berupaya untuk mengintegrasikan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam berbagai aspek kehidupan kota, mulai dari transportasi,

infrastruktur, pelayanan kesehatan, hingga keamanan. Hal ini didukung dengan penghargaan yang diterima oleh Kota Surabaya. Kota Surabaya berhasil meraih penghargaan *Smart Government* dan *Smart Environment* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) pada Forum *Smart City* Nasional, Pameran, dan Penghargaan Gerakan Menjadi *Smart City* 2023. Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, secara langsung menerima penghargaan di Nusantara Hall, ICE BSD City, sebagai pengakuan atas keberhasilan implementasi program *Smart City* terbaik dalam kategori *Smart Government* dan *Smart Environment* (Aafi Syaddad, 2023). Sebuah *Smart City* seharusnya menyediakan lingkungan perkotaan yang memberikan kualitas hidup yang tinggi kepada warganya, sambil juga mendorong pertumbuhan ekonomi. Ini berarti menyajikan serangkaian layanan terpadu kepada penduduk dengan biaya infrastruktur yang lebih efisien. Hal ini menjadi semakin penting mengingat pertumbuhan populasi di masa depan di daerah perkotaan, di mana diperlukan penggunaan infrastruktur dan aset yang lebih efisien. Layanan dan aplikasi *Smart City* akan memungkinkan peningkatan dan mengarah pada peningkatan kualitas hidup bagi warga. Pengembangan *Smart City* juga menciptakan nilai tambah dari infrastruktur yang sudah ada, sekaligus menciptakan sumber pendapatan baru dan efisiensi operasional untuk membantu menghemat anggaran pemerintah dan penduduk (*Why Do We Need Them?*, n.d.). Salah satu langkah pengembangan *Smart City* yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya adalah penggunaan *website* Surabaya Single Window sebagai sarana masyarakat mengajukan perizinan.

Sebelum diperkenalkannya Surabaya Single Window, proses perizinan dilakukan secara konvensional dengan masyarakat harus langsung mengunjungi satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terkait untuk mengajukan izin. Dalam sistem manual tersebut, terjadi interaksi langsung antara warga dan pegawai pemerintah. Namun, pengenalan *website* Surabaya Single Window mengubah dinamika komunikasi tersebut, di mana warga sekarang hanya dapat mengakses informasi perizinan melalui halaman website, menggantikan komunikasi tatap muka yang sebelumnya terjadi saat mengajukan perizinan (Lailia, 2020). Pentingnya untuk melakukan penelitian ini adalah untuk mengukur Kepuasan Warga Kota Surabaya atas Kualitas Komunikasi Termediasi Komputer di Layanan Perizinan Pemerintah di Website Surabaya Single Window.



Gambar 1.2 Tampilan Layar depan Website Surabaya Single Window
Sumber: https://sswalfa.surabaya.go.id/

Surabaya Single Window adalah *website* yang dikelola Pemerintah Kota Surabaya sebagai sarana mengajukan perizinan secara *online*. Diluncurkan pertama kali pada 14 Maret 2013 oleh Tri Rismaharini, tujuan dari program ini adalah untuk memastikan bahwa layanan perizinan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat umum. Dinkominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) dan UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) bekerja sama erat dalam implementasi program ini, sebagaimana diungkapkan oleh Surabaya Single Window (Dominasi, 2013). Dalam proses perizinan di Surabaya Single Window, data elektronik menjadi bagian integral dari sistem. Penggunaan perizinan online di Surabaya Single Window memiliki dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja birokrasi. Kepala Bidang Aplikasi Dinkominfo Pemkot Surabaya menyatakan bahwa Surabaya Single Window merupakan salah satu aplikasi *Smart Government* pertama di Surabaya yang terhubung langsung dengan warga dan terus mengalami pengembangan lebih lanjut. Dalam model pemerintahan *Smart City*, layanan pelanggan tidak dilakukan oleh manusia secara langsung tetapi bergantung pada *IT-Mediated Customer Service Content and Delivery*, menggunakan pesan berbasis web (web-based text) (Tan et al., 2013b).

Tiga bulan sebelum SSW diluncurkan (Februari-April 2013), data yang masuk sebanyak 20.706. Setelah diluncurkan, dalam tiga bulan data yang masuk meningkat menjadi 24.118. Jenis izin yang masuk melalui SSW, seperti SKRK, IMB, HO, dan TDUP, juga mengalami peningkatan. Pada Mei 2013, terdapat 1410 izin yang masuk. Jumlah ini kemudian turun menjadi 1151 izin pada Juni 2013, tetapi meningkat drastis menjadi 1708 izin pada Juli 2013. Jumlah izin kembali turun menjadi 764 pada Agustus 2013, namun kembali naik dua kali lipat

menjadi 1435 pada September 2013. Contoh pengurusan izin Mendirikan Bangunan (IMB), pada Mei 2013 terdapat 702 izin yang masuk. Jumlah ini kemudian turun menjadi 669 izin pada Juni, namun meningkat menjadi 896 izin pada Juli. Jumlah izin kembali turun menjadi 374 pada Agustus karena bulan puasa dan libur Hari Raya, namun kembali naik menjadi 711 izin pada September. Hal yang sama terjadi pada izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Jumlah izin pada Mei adalah 34, kemudian meningkat menjadi 38 pada Juni, dan kembali naik menjadi 48 pada Juli. Pada Agustus, jumlah izin TDUP turun menjadi 28, namun naik dua kali lipat menjadi 58 pada September 2013 (Kirana, 2017) .

Gambar 1.3 Bentuk komunikasi pelayanan publik *website* Surabaya Single Window
Sumber: https://sswalfa.surabaya.go.id/

Dalam kegiatan operasionalnya, Surabaya Single Window menawarkan *Customer Service* yang didesain untuk memberikan bantuan kepada para pengguna layanan yang datang dengan berbagai kebutuhan mengenai perizinan. *Customer Service* tersebut berupa penjelasan tertulis yang memuat persyaratan, alur perizinan, dasar hukum, durasi pemrosesan, dll. Tidak hanya memberikan informasi mengenai persyaratan, alur perizinan, dasar hukum, dan durasi pemrosesan, *Customer Service* Surabaya Single Window juga memberikan panduan praktis tentang pengisian formulir, prosedur yang optimal, serta memberikan solusi atas kendala-kendala yang mungkin dihadapi oleh para pemohon. Dengan demikian, para pengguna layanan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang seluruh proses perizinan dan dapat mengoptimalkan waktu serta upaya yang diperlukan dalam mendapatkan izin yang diinginkan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Surabaya Single Window yang berdomisili di area Surabaya atau Sidoarjo serta berusia 18-60 tahun. Pemilihan kelompok usia tersebut bertujuan untuk merinci dan memfokuskan analisis pada rentang usia yang dianggap

relevan dalam konteks penggunaan layanan tersebut. Melibatkan responden yang berasal dari daerah tersebut diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih representatif terkait tantangan, preferensi, dan harapan yang mungkin berbeda dalam konteks geografis dan budaya setempat. Selain itu, pemilihan kelompok usia 18-60 tahun didasari bahwa usia tersebut sudah memasuki fase dewasa, yakni fase dewasa dini dan fase dewasa madya (Hurlock, 1990).

Peneliti mengambil referensi dari penelitian terdahulu dengan judul "Servqual As A Socio Technical Approach To Measuring E Government Service Quality And Guiding E Governance Strategies" oleh Twinomurinzi pada tahun 2012 dari Universitas Pretoria, Afrika Selatan. Penelitian ini membahas tentang pengukuran kualitas layanan e-government dan panduan strategi tata kelola di Afrika, dengan fokus pada pendekatan sosio-teknis dalam mengukur kualitas layanan e-government. (Hossana Twinomurinzi et al., 2012). Metode penelitian yang digunakan oleh Twinomurinzi adalah eksplanatif dengan pendekatan berupa survei. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh Twinomurinzi, studi ini menyoroti pentingnya adaptasi kerangka kerja SERVQUAL dalam konteks layanan e-government di pusat layanan masyarakat. Dengan mengintegrasikan dimensi SERVQUAL, prinsip kualitas layanan Batho Pele, dan pendekatan e-government yang berfokus pada warga, penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kualitas layanan e-government dapat ditingkatkan. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah penerapan pendekatan SERVQUAL yang telah diadaptasi untuk mengukur layanan e-government dan memajukan tata kelola e-government. Hal ini dapat memberikan panduan berharga bagi negara-negara yang memiliki kepentingan serupa dalam meningkatkan kualitas layanan e-government dan menuju e-governance yang efisien dan efektif.

Referensi kedua yang diambil adalah "The Influence of Electronic Service Quality and Electronic Word of Mouth (eWOM) toward Repurchase Intention (Study on E-Commerce in Indonesia)" oleh Rachbini pada tahun 2021 dari Universitas Pancasila. Penelitian ini membahas beberapa aspek penting terkait dengan e-commerce di Indonesia, dengan fokus pada kualitas layanan elektronik, word of mouth elektronik (eWOM), dan pengaruhnya terhadap intensi pembelian ulang (Rachbini et al., 2021). Metode penelitian yang digunakan oleh Rachbini adalah eksplanatori dengan pendekatan berupa survei. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan elektronik dan word of mouth elektronik (eWOM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi pembelian ulang di sektor e-commerce Indonesia. Dengan menggunakan data dari kuesioner online yang disebar melalui aplikasi seperti WhatsApp, LINE,

dan Twitter, penelitian ini berhasil mengumpulkan sampel dari 458 responden yang memenuhi kriteria tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan Model Persamaan Struktural (SEM) dengan dukungan perangkat lunak LISREL, menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan elektronik, baik yang menyenangkan maupun utilitarian, berkontribusi positif terhadap pembentukan eWOM dan meningkatkan intensi pembelian ulang. Temuan ini menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian ulang, praktisi e-commerce perlu memfokuskan pada aspek-aspek seperti kualitas aplikasi seluler, ulasan layanan online, dan komunitas virtual. Penelitian ini juga menyarankan pentingnya mengadopsi standar kualitas layanan elektronik yang tinggi, mirip dengan yang diterapkan oleh platform seperti Tokopedia dan Instagram, sebagai benchmark dalam industri.

Referensi ketiga yang diambil adalah "Customer Satisfaction of Policing the Jamaican Society: Using SERVQUAL to Evaluate Customer Satisfaction?" oleh Bourne pada tahun 2016 dari Socio-Medical Research Institute, Kingston,Jamaica. Penelitian ini membahas tentang mencoba melihat bagaimana iklan dapat berbeda ketika menyampaikan kualitas layanan kepada pelanggan bisnis dibandingkan dengan pelanggan umum. Penelitian ini mengeksplorasi persepsi warga Jamaika terkait kualitas layanan dari Jamaica Constabulary Force (JCF), sebuah badan penegak hukum dengan sejarah lebih dari 148 tahun. JCF menghadapi berbagai tantangan dalam upayanya untuk memerangi kejahatan, termasuk tuduhan korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah mencoreng citra publiknya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengeksplorasi perjuangan panjang JCF melawan kejahatan dan kritik yang dihadapinya selama bertahun-tahun, menyoroti kebutuhan akan modernisasi dalam strateginya untuk meningkatkan persepsi publik dan efektivitas dalam pengelolaan kejahatan. Studi ini menggunakan model SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan yang disediakan oleh JCF. Model ini mengukur kualitas layanan dengan persamaan SQ=P−E, di mana SQ mewakili kualitas layanan keseluruhan, P berdiri untuk persepsi, dan E menandakan ekspektasi kualitas layanan. Temuan menunjukkan skor negatif dalam SERVQUAL, yang mengindikasikan bahwa JCF tidak memenuhi harapan penggunanya. Penelitian ini juga mengidentifikasi jaminan dan keandalan sebagai area di mana warga Jamaika memiliki harapan tertinggi dari JCF. Celah antara apa yang diharapkan oleh warga dan apa yang mereka rasakan sangat signifikan, menunjukkan ketidakpuasan yang mendalam dengan penyampaian layanan JCF. Studi ini menekankan kebutuhan kritis bagi JCF untuk mengatasi celah-celah ini antara harapan publik dan persepsi untuk meningkatkan kualitas layanannya dan, dengan perluasan, efektivitasnya dalam pengelolaan kejahatan dalam masyarakat Jamaika (Bourne, 2016). Metode penelitian

yang digunakan oleh Bourne adalah eksplanatif dengan pendekatan berupa survei. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap Jamaica Constabulary Force (JCF) mengungkapkan beberapa temuan penting. Pertama, skor SERVQUAL di Jamaika secara keseluruhan negatif, menunjukkan bahwa JCF tidak memenuhi harapan publik. Terdapat ketidaksesuaian yang jelas antara apa yang diharapkan publik dan apa yang mereka alami secara nyata. Selain itu, terdapat kesenjangan signifikan antara jaminan dan keandalan yang diharapkan oleh warga Jamaika dari kepolisian dan apa yang mereka rasakan. Hal ini menyoroti area spesifik di mana JCF perlu meningkatkan kinerjanya untuk memenuhi harapan publik. Kesenjangan ini merusak reputasi JCF, dengan ketidakpuasan yang menghambat efektivitas upaya mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi JCF untuk mengatasi masalah-masalah ini guna meningkatkan kualitas layanan dan persepsi publik terhadap mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan oleh peneliti diatas, rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah **"Bagaimana Tingkat Kepuasan Warga Kota Surabaya atas Kualitas Komunikasi Termediasi Komputer di Layanan Perizinan Pemerintah di Website Surabaya Single Window?"**.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan warga kota surabaya atas kualitas komunikasi termediasi komputer di layanan perizinan pemerintah di website surabaya single window.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dalam pemanfaatan teori Computer Mediated Communication dan pengujian kualitas komunikasi menggunakan IPQ secara spesifik dalam penelitian ini menggunakan Servqual.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk Pemerintah Kota Surabaya untuk mengetahui Kepuasan Warga Kota Surabaya atas Komunikasi Termediasi Komputer di Layanan Perizinan Pemerintah di Website Surabaya Single Window.

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti telah menentukan beberapa Batasan penelitian agar penelitian ini berjalan efektif dan tidak menyimpang dari pembahasan pokok. Berikut adalah Batasan-batasan yang sudah ditentukan.

1. Subjek penelitian adalah laki-laki dan perempuan dewasa
2. Berusia 18-60 tahun.
3. Berdomisili tetap di Surabaya.
4. Pernah menggunakan layanan *website* Surabaya Single Window.

1.6 Sistematika Penulisan

1. Pendahuluan

Bagian pendahuluan berisi latar belakang Peneliti memilih topik yaitu mengenai Kepuasan Komunikasi Pemerintah ke Warga Kota Surabaya Pada Website Surabaya Single Window. Pada bagian pendahuluan ini peneliti juga menjabarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

2. Tinjauan Pustaka

Landasan teori berisikan teori-teori yang digunakan untuk menunjang penelitian. Selain itu, pada bagian ini juga dicantumkan nisbah antar konsep dan kerangka penelitian.

3. Metode Penelitian

Bagian metode penelitian berisi definisi konseptual, definisi operasional dari dimensi *SERVQUAL*, jenis penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas data, dan teknik analisis data.

4. Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang gambaran umum subjek penelitian, proses dan hasil data dari pengolahan kuesioner, analisis pengujian validitas dan reliabilitas.

5. Kesimpulan

Berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dan praktis.