

## ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi hal yang sangat strategis karena menjadi suatu arena interaksi antara pemerintah selaku penyelenggara negara dengan masyarakat. Namun seiring perkembangan zaman, teknologi khususnya di bidang informasi dan komunikasi semakin maju, sehingga pemerintah dituntut untuk dapat mengikuti adanya perkembangan teknologi tersebut, tak terkecuali juga dalam hal pelayanan publik. *e-Government* merupakan sebuah bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif. Salah satu bentuk dari penggunaan *e-Government* ini yaitu program Surabaya *Single Window* yang dipunyai oleh Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektivitas penggunaan *e-Government* pada program Surabaya *Single Window* dalam pemberian pelayanan di bidang perdagangan, perindustrian, dan pelayanan modal UPTSA Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan lokasi penelitian ini di UPTSA Kota Surabaya dengan jumlah informan sebelas orang yang terdiri dari empat orang dari pihak internal UPTSA serta tujuh orang dari pihak eksternal yaitu masyarakat pengguna dari SSW tersebut. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data diperoleh dengan observasi, wawancara, dan penggunaan dokumen. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan penelitian.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *e-Government* pada program Surabaya *Single Window* sudah dapat dikatakan efektif, namun ada kekurangan penilaian efektivitas yang masih ditunjukkan di beberapa aspek yaitu pada *website* Surabaya *Single window* yang dirasa kurang memadai untuk pilihan opsi serta sistem yang dianggap kurang ramah untuk pengguna sehingga mengakibatkan kebingungan oleh pengguna. Dan kewenangan yang didapatkan oleh UPTSA kurang sehingga untuk penanganan berkas tidak bisa langsung ditangani dan diawasi namun harus melalui Dinas Penanaman Modal.

**Kata kunci:** *e-Government*, Surabaya *Single Window*, efektivitas.

**ABSTRACT**

*Public services has become a strategic issue because it is a platform of interaction between government as the state administrator with their citizens. However, with the advance of technology especially in the field of information and communication government is required to be able to keep up with the development of these technologies. This include in terms of public services. E-Government is a form of utilizing information and communication technology in carrying out government functions effectively. One of the form of e-Government is Surabaya Single Window (SSW) which is owned by the city of Surabaya.*

*This research objectives was to measure the effectiveness of e-Government use in the Surabaya Single Window in the delivering services in the fields of trade, industry, and investment of UPTSA Surabaya. The research use descriptive qualitative research methods which located in UPTSA Surabaya with eleven informants consisting of four people from UPTSA internal parties and seven from external parties as citizen that use SSW. The technique of determining informants was purposive sampling, while the data collection techniques were obtained by observation, interviews, and document. Data analysis techniques using data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the research shown that e-Government in SSW considered be effective, but there is a lack of effectiveness assessment which is still shown in several aspect on Surabaya Single window website which is considered inadequate for options, and the systems that are considered less user friendly for user resulting the user being confused. And the lack of services obtained by UPTSA, so that the handling of the files could not be handled directly but had to go through Dinas Penanaman Modal.*

***Keywords: e-Government, Surabaya Single Window, Effectiveness.***