

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DINAS PARIWISATA
KABUPATEN BANYUWANGI DENGAN METODE *E-GOVQUAL*,
HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT DAN
*KANO MODEL***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Elmanda Krisna Jaya

135150407111033



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANYUWANGI DENGAN METODE E-GOVQUAL, HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT DAN KANO MODEL

SKRIPSI

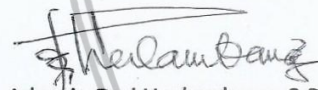
Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Elmanda Krisna Jaya
NIM: 135150407111033

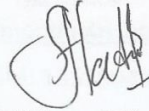
Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
28 Desember 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd
NIK: 201609 890802 1001



Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom
NIK: 201609 890910 1001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.
NIP: 19740823 200012 1 001

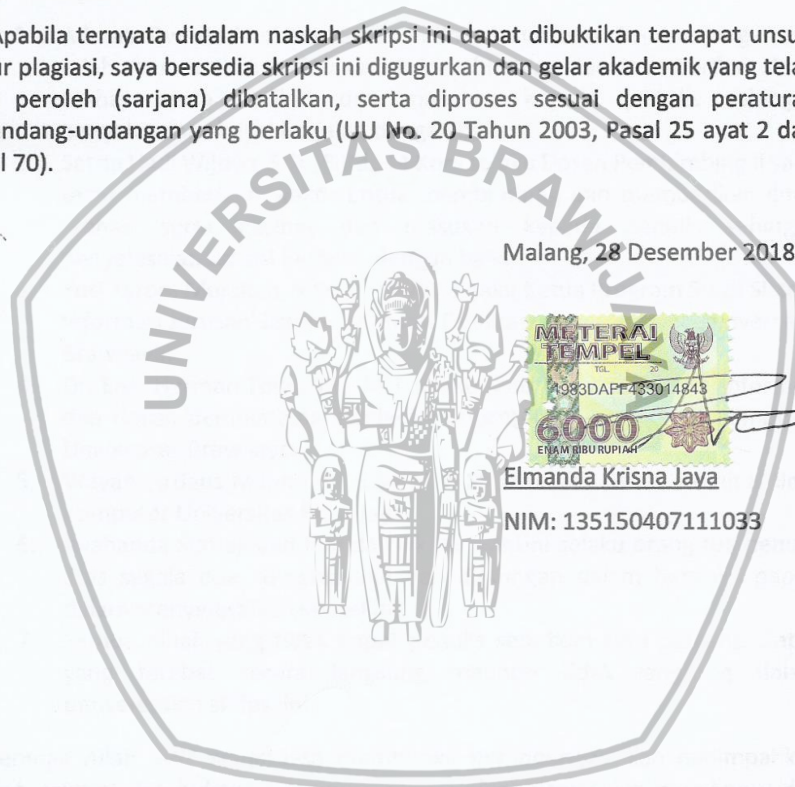


PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 28 Desember 2018



Elmanda Krisna Jaya

NIM: 135150407111033



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi Dengan Metode *E-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT)-Fit*, dan *Kano Model*" ini dapat terselesaikan. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta nasihat dan masukan kepada penulis sehingga penyelesaian skripsi berjalan dengan baik.
2. Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta nasihat dan masukan kepada penulis sehingga penyelesaian skripsi berjalan dengan baik.
3. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan dosen pembimbing akademik Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
5. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Ayahanda Sumaji dan Ibunda Lilik Purwantini selaku orang tua penulis atas segala doa, kepercayaan dan dukungan dalam bentuk apapun dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Untuk yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberika perlindungan dan melimpahkan berkat, rahmat dan hidayahNya untuk semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini. Dengan segala kekurangan, penulis mengharapkan kerendahan hati untuk memberikan kritik dan saran sebagai acuan pada penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini membawa manfaat untuk semua pihak yang menggunakannya.

Malang, 28 Desember 2018
Penulis

Elmanda Krisna Jaya
elmandakrisnaj@gmail.com

ABSTRAK

Elmanda Krisna Jaya, Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi Dengan Metode *E-Govqual*, *Human Organization Technology* (HOT)-Fit, dan *Kano Model*.

Pembimbing: Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd dan Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* DISBUDPAR Banyuwangi menggunakan metode *e-Govqual* yang berfungsi mengukur kualitas pelayanan *e-Government* yang terdiri dari kemudahan pengguna (*human*) sebagai *end user*, sedangkan metode *Human Organization Technology* (HOT)-Fit menambahkan aspek *Organization* dalam penilaian kualitas layanan dan menegaskan hubungan dua arah (*reciprocal*) antara organisasi dan manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh dari *system*, dan penggunaan metode *Kano Model* bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (*end user*). Penelitian ini mengumpulkan data dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner penelitian terdiri dari 188 pernyataan dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa metode *e-Govqual* masuk kategori tinggi (80,57%), *Human Organization Technology* (HOT)-Fit masuk kategori tinggi (81,57%) dan *Kano Model* juga masuk dalam kategori Tinggi (80,95%). Hasil penelitian ini akan memberikan rekomendasi pada tiap metode dan dipilih variabel-variabel yang memiliki nilai indikator dibawah rata-rata (*mean*). Untuk metode *e-Govqual* perlu memperbaiki bagian indikator pada variabel *Easy of Use*, *Trust* dan *Content and Appearance of Information*. Metode *Human Organization Technology* (HOT)Fit perlu memperbaiki bagian indikator pada variabel *Human Factor* dan *Technology* dan metode *Kano Model* perlu memperbaiki bagian indikator pada variabel *Function and Route Planning*, *Visual Design and Content* dan *Member Information Management*.

Kata kunci: Evaluasi, Kualitas Layanan, *website*, *e-Govqual*, *Human Organization Technology* (HOT) Fit, *Kano Model*

ABSTRACT

Elmanda Krisna Jaya, Evaluasi Kualitas Layanan Website Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi Dengan Metode E-Govqual, Human Organization Technology (HOT)-Fit, dan Kano Model.

Supervisors: Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd dan Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom

This study aims to determine the service quality of the DISBUDPAR Banyuwangi site using the e-Govqual method which functions to measure the quality of e-government services consisting of the ease of users (human) as end users, using Human Organization Technology (HOT) -Fit adding Organization features in replacement service quality and two-way relationship (reciprocity) between the organization and net benefits (net benefits) obtained from the system, and the use of the Kano Model method used to obtain the level of user satisfaction (end users). This study collected data with a questionnaire as a research instrument. The research questionnaire consisted of 188 questions with a sample of 100 respondents. The results of the study concluded that the e-Govqual method was in the high category (80.57%), Human Organization Technology (HOT) -Suitable in the high category (81.57%) and the Kano Model was also included in the High category (80.95%). The results of this study will provide a discussion on each method and choose variables that have indicator values based on the average (average). The e-Govqual method needs to improve the indicator section on the Ease of Use, Trust and Content and Information Appearance variables. Human Organizational Technology Method (HOT) Suitable to improve the indicator part of the Human Factor and Technology variables and the Kano Model method needs to improve the indicator section on Function variables and Route Planning, Visual Design and Content and Member Information Management.

Keywords: Evaluation, Service Quality, website, e-Govqual, Human Organization Technology (HOT) Fit, Kano Model

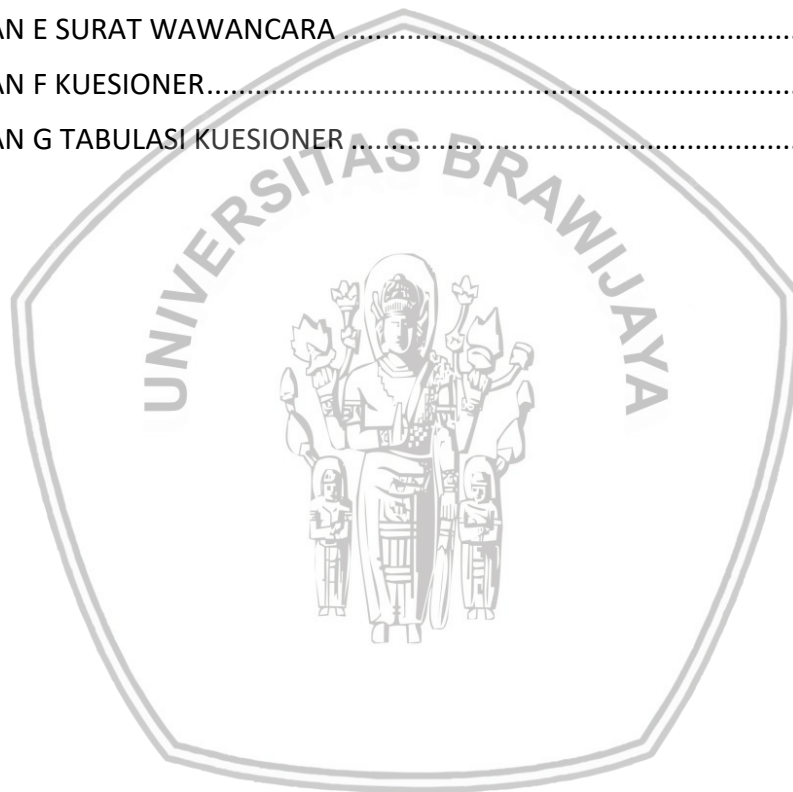
DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Pembahasan.....	6
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 <i>E-Government</i>	8
2.2.1 Pengertian <i>E-Government</i>	8
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pengembangan <i>e-Government</i>	9
2.2.3 Klasifikasi <i>E-Government</i>	10
2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan <i>E-Government</i>	10
2.3 Situs <i>Website</i> Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.....	11
2.4 <i>E-Govqual</i>	12
2.4.1 <i>Easy of Use</i>	13
2.4.2 <i>Trust</i>	14
2.4.3 <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	15
2.4.4 <i>Reliability</i>	15
2.4.5 <i>Content and Appearance of Information</i>	16

2.4.6 <i>Citizen Support</i>	17
2.5 <i>Human Organization Technology (HOT) Fit Model</i>	18
2.5.1 <i>Human Factor</i>	20
2.5.2 <i>Organization Factor</i>	21
2.5.3 <i>Technology Factor</i>	21
2.5.4 <i>Net Benefit</i>	22
2.6 <i>Kano Model</i>	22
2.7 <i>Populasi dan Sampel</i>	23
2.7.1 <i>Populasi</i>	23
2.7.2 <i>Sampel</i>	23
2.7.3 <i>Teknik Pengambilan Sampel (Sampling)</i>	23
2.7.4 <i>Penentuan Jumlah Sampel</i>	24
2.8 <i>Kuesioner</i>	24
2.8.1 <i>Penyusunan Kuesioner</i>	25
2.9 <i>Uji Instrument Kuesioner</i>	25
2.9.1 <i>Uji Validitas</i>	25
2.9.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	26
2.10 <i>Analisa Data</i>	27
2.10.1 <i>Analisis Deskriptif</i>	27
2.10.2 <i>Skala Pengukuran</i>	29
2.10.3 <i>Uji Asumsi Klasik</i>	29
BAB 3 METODOLOGI	31
3.1 <i>Diagram Alir Peneitian</i>	32
3.2 <i>Identifikasi Masalah</i>	32
3.3 <i>Studi Literatur</i>	33
3.4 <i>Penentuan Populasi dan Sampel</i>	33
3.5 <i>Pengembangan Kuisioner</i>	34
3.6 <i>Uji Instrumen Kuesioner</i>	35
3.6.1 <i>Uji Validitas</i>	36
3.6.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	38
3.7 <i>Pengumpulan Data</i>	45
3.8 <i>Analisis Data</i>	46

3.9 Pembahasan dan Rekomendasi.....	46
3.10 Perumusan Simpulan dan Saran Penelitian.....	46
BAB 4 HASIL dan analisis	48
4.1 Uji Asumsi Klasik	48
4.1.1 Uji Normalitas.....	48
4.1.2 Uji Linieritas.....	48
4.1.3 Uji Homogenitas.....	49
4.2 Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1 <i>E-Govqual</i>	50
4.2.2 <i>Human Organization Technology (HOT)-Fit</i>	67
4.2.3 <i>Kano Model</i>	72
4.2.4 Presentase Perbandingan antar Metode.....	85
BAB 5 PEMBAHASAN.....	89
5.1 <i>Kano Model</i>	89
5.1.1 <i>Function and Route Planning</i>	89
5.1.2 <i>Online Technology and Quality</i>	89
5.1.3 <i>Visual Design and Content</i>	90
5.1.4 <i>Member Information Management</i>	90
5.1.5 <i>Advertising Mails Management</i>	91
5.1.6 <i>Management and Customer Service</i>	91
5.2 <i>E-Govqual</i>	92
5.2.1 <i>Easy of Use</i>	92
5.2.2 <i>Trust</i>	92
5.2.3 <i>Function of the Interaction Environment</i>	93
5.2.4 <i>Reliability</i>	94
5.2.5 <i>Content and Appearance of Information</i>	94
5.2.6 <i>Citizen Support</i>	95
5.3 <i>Human Organization Technology (HOT)-Fit</i>	96
5.3.1 <i>Human Factor</i>	96
5.3.2 <i>Organization</i>	96
5.3.3 <i>Technology</i>	97
5.3.4 <i>Net Benefit</i>	97

BAB 6 Penutup	98
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMENT	105
LAMPIRAN B KUESIONER SEBELUM <i>JUDGEMENTAL EXPERTS</i>	122
LAMPIRAN C KUESIONER AWAL.....	123
LAMPIRAN D HASIL PENGUJIAN DATA.....	139
LAMPIRAN E SURAT WAWANCARA	144
LAMPIRAN F KUESIONER.....	145
LAMPIRAN G TABULASI KUESIONER.....	158



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Pengkategorian	29
Tabel 2.2 Pernyataan Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.1 Validitas Isi.....	36
Tabel 3.2 Validitas Isi (lanjutan).....	37
Tabel 3.3 Validitas Isi (lanjutan).....	38
Tabel 3.4 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Easy of Use</i>	38
Tabel 3.5 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Easy of Use</i> (lanjutan).....	39
Tabel 3.6 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Trust</i>	39
Tabel 3.7 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Easy of Use</i> (lanjutan).....	40
Tabel 3.8 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Reliability</i>	40
Tabel 3.9 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Easy of Use</i> (lanjutan).....	41
Tabel 3.10 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Human Factor</i>	41
Tabel 3.11 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Function and Route Planning</i>	42
Tabel 3.13 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Online Technology and Quality</i>	42
Tabel 3.14 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Online Technology and Quality</i> (lanjutan).....	43
Tabel 3.15 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Design and Content</i>	43
Tabel 3.16 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Advertising Mails Management</i>	44
Tabel 3.17 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Management and Customer Service</i>	44
Tabel 3.18 <i>Pilot Study</i> variabel <i>Management and Customer Service</i> (lanjutan)	45
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Normalitas	48
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Linieritas.....	49
Tabel 4.3 Tes Homogenitas <i>e-Govqual</i> dengan <i>Kano Model</i>	49
Tabel 4.4 Tes Homogenitas <i>HOT-Fit</i> dengan <i>Kano Model</i>	49
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif variabel <i>Easy of Use</i>	50
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif variabel <i>Trust</i>	53
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif variabel <i>Function of the Interaction Environment</i>	57
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif variabel <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	62

Tabel 4.10 Statistik Deskriptif variabel <i>Citizen Support</i>	64
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif variabel <i>Human Factor</i>	68
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif variabel <i>Organization</i>	69
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif variabel <i>Technology</i>	70
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif variabel <i>Net Benefit</i>	71
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif variabel <i>Function and Route Planning</i>	72
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif variabel <i>Function and Route Planning</i> (lanjutan)....	73
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif variabel <i>Technology and Quality</i>	74
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif variabel <i>Visual Design and Content</i>	75
Tabel 4.19 Statistik Deskriptif variabel <i>Visual Design and Content</i> (lanjutan).....	75
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif variabel <i>Member Infromation Management</i>	77
Tabel 4.21 Statistik Deskriptif variabel <i>Member Infromation Management</i> (lanjutan).....	77
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif variabel <i>Advertising Mail Management</i>	79
Tabel 4.23 Statistik Deskriptif variabel <i>Management and Customer Services</i>	81
Tabel 4.24 Statistik Deskriptif variabel <i>Management and Customer Services</i> (lanjutan).....	82
Tabel 4.25 Presentase Perbandingan Metode.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jenis Pelayanan <i>e-Government</i>	11
Gambar 2.2 Halaman awal <i>website</i>	12
Gambar 2.3 Konsep 6 dimensi e-Govqual.....	13
Gambar 2.4 <i>Human Organization Technology (HOT) Fit Model Framework</i>	19
Gambar 2.5 <i>Kano Model</i>	23
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KISI KISI INSTRUMENT	105
LAMPIRAN B KUESIONER SEBELUM <i>JUDGEMENTAL EXPERT</i>	122
LAMPIRAN C KUESIONER AWAL.....	123
LAMPIRAN D HASIL PENGUJIAN DATA.....	139
LAMPIRAN E SURAT WAWANCARA.....	144
LAMPIRAN F KUESIONER.....	145
LAMPIRAN G TABULASI KUESIONER.....	158



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Penerapan teknologi informasi di Indonesia telah berkembang pesat dari waktu ke waktu. Informasi mudah didapatkan diinternet. Perkembangan internet memberikan dampak yang positif maupun negatif bagi pengguna. Pada tahun 2016 lalu telah dilakukan survei oleh *Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia* (APJII). Hasil dari survei tersebut hampir setengah dari penduduk Indonesia sebesar 132,7 juta dari total 256,2 juta penduduk Indonesia yang menggunakan internet (APJII, 2016).

Di Indonesia, pengembangan *e-Government* ditandai dengan adanya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah pada masyarakat. Selain itu pengembangan *e-Government* digunakan untuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintah serta memperluas partisipasi masyarakat untuk ikut dalam pembangunan negara.

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGi) adalah kegiatan tahunan Kemkominfo dalam rangka mengevaluasi penerapan *e-Government* di Instansi Pemerintahan tingkat Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota secara objektif dan komprehensif, mencakup aspek Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi dan Perencanaan. Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGi) ini dilakukan untuk menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintahan, memberikan dorongan bagi peningkatan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang dan objektif, mendapatkan peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintahan secara nasional (PeGi, 2017). Dalam pelaksanaan telah ditentukan lima dimensi yang akan dikaji dan masing-masing dimensi itu nantinya akan memiliki bobot yang sama dalam penilaian karena semuanya penting, saling terkait dan saling menunjang antara satu dengan yang lainnya (PeGi, 2007).

Dalam penelitian Fitriansyah., Budiarto & Santoso. (2013), menjelaskan dimensi-dimensi pada (PeGi), yaitu; (1) Kebijakan; merupakan landasan utama bagi pengembangan dan implementasi *e-government* dan evaluasi dimensi kebijakan dilakukan terhadap kebijakan dalam bentuk nyata dari dokumen-dokumen resmi yang memiliki kekuatan legal. (2) Kelembagaan; dimensi kelembagaan berkaitan erat dengan keberadaan organisasi yang berwewenang dan bertanggung jawab terhadap pengembangan dan pemanfaatan TI dan evaluasi dimensi Kelembagaan dilakukan terhadap antara lain adanya organisasi struktural yang lengkap sehingga dapat menjalankan fungsi tata kelola TIK, pengembangan, pengoperasian, penyediaan layanan TIK dan fungsi-fungsi lain dengan baik, serta adanya dokumen yang memberikan rumusan yang jelas mengenai tugas dan fungsi. (3) Infrastruktur; dimensi infrastruktur berkaitan dengan sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan

TIK. (4) Aplikasi; dimensi aplikasi berkaitan dengan ketersediaan dan tingkat pemanfaatan piranti lunak aplikasi yang mendukung layanan *e-government* secara langsung (*front office*) atau tidak langsung (*back office*) serta evaluasi dimensi Aplikasi dilakukan terhadap ketersediaan dan tingkat penerapan dari berbagai aplikasi yang perlu dalam menjalankan fungsi *e-government* yang sesuai dengan tugas dan fungsi instansi. (5) Perencanaan; dimensi perencanaan berkaitan dengan tata kelola atau manajemen perencanaan TIK yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi berusaha untuk ikut berpartisipasi dalam mengembangkan *e-Government* di Indonesia. Salah satunya dengan memberikan pelayanan publik dalam bentuk *website* bidang pariwisata yang beralamat www.banyuwangitourism.com, layanan ini dikembangkan oleh Dinas Pariwisata sejak tahun 2013 bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan akurat terkait kegiatan pariwisata, berita ataupun informasi lainnya yang berhubungan dengan wisata di Kabupaten Banyuwangi. Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi dengan adanya *website* [banyuwangitourism\[dot\]com](http://www.banyuwangitourism.com) berharap agar menambah wisatawan lokal maupun internasional dan meningkatnya pendapatan daerah dari sektor pariwisata. Keunggulan dalam *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi adalah fitur pemesanan “Angkutan Gratis”, fitur tersebut di gagas oleh Bupati Banyuwangi. Di dalam fitur tersebut wisatawan dapat melihat kuota yang tersedia dalam jadwal hari tertentu dan sekaligus memesan (*booking*) langsung kendaraan yang tersedia dan memilih destinasi yang ingin dikunjungi dan semua itu tidak di kenakan biaya.

Pengukuran kualitas *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Ide tersebut didasari oleh Instruksi Presiden Nomer 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola *IT* Pemerintahan atau *e-Government* yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinu. Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan membuat *website* bidang pariwisata yaitu www.banyuwangitourism.com. Namun tingkat kualitas *website* tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut, dan dalam Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGi) pada tahun 2014 *e-Government* Banyuwangi meraih peringkat empat tingkat Provinsi Jawa Timur, dan pada tahun 2016 *e-Government* Banyuwangi mengalami penurunan yaitu di peringkat enam (PeGi, 2017).

Ada berbagai macam cara dalam mengevaluasi kualitas layanan *website* pemerintahan namun dalam hasil wawancara yang dilakukan bersama kasubag pengolahan data dan informasi Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi (lampiran) bahwa yang paling tepat dan memiliki kesesuaian untuk mengevaluasi dan memberi umpan balik terhadap Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi adalah menggunakan metode *e-Govqual*, *Human Organization Tecnology* (HOT)-*Fit*, dan *Kano Model*. Perbedaan pada tiap metode dalam penelitian yang digunakan yaitu pada metode *e-Govqual* dimensi didalamnya hanya berfokus terhadap kualitas pelayanan *e-Government* yang terdiri dari kemudahan pengguna

(*human*) sebagai *end user*, dan *technology*. Sedangkan pada metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit* menambahkan aspek *organization* dalam penilaian kualitas layanan dan menegaskan hubungan dua arah (*reciprocal*) antara organisasi (*organization*) dan manfaat bersih (*Net Benefit*) yang diperoleh dari sistem. Penggunaan metode *Kano Model* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (*end user*) *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi menggunakan dimensi-dimensi di dalamnya.

E-Govqual adalah metode penilaian kualitas layanan *e-Government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas. (2011). Metode tersebut memiliki atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu *website* (dilihat dari persepsi pengguna akhir) dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga Pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Konsep awal *e-Govqual* terdiri dari 47 atribut yang dikelompokkan menjadi 6 dimensi, yaitu; *ease of use* (kemudahan penggunaan) untuk mengukur kemudahan penggunaan layanan, *trust* (kepercayaan) untuk mengukur kepercayaan pengguna dari resiko bahaya selama mengakses layanan, *functionality of the interaction environment* (fungsi dan interaksi formulir) untuk mengukur kinerja formulir, *reliability* (keandalan) untuk mengukur fungsi teknis dan ketersediaan layanan, *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) untuk mengukur penyajian informasi yang diberikan, dan *citizen support* (layanan pendukung) untuk mengukur bagaimana dukungan yang diberikan dalam menggunakan layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2011).

Human Organization Technology (HOT)-FIT adalah salah satu kerangka teori yang dipakai untuk mengevaluasi sistem informasi. Metode evaluasi ini memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri, yang pertama, yaitu manusia (*human*) yang menilai sistem informasi dari sisi penggunaan. (*system use*) yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan, pelatihan, pengalaman, pengetahuan, harapan, dan sikap menerima atau menolak sistem. Kedua, yaitu organisasi (*organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi yang berhubungan dengan perencanaan, manajemen, pengendalian sistem, dukungan manajemen, pembiayaan dan ketiga adalah teknologi (*technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (Krisbiantoro., Suryanto., & TaufiqLuthfi, 2015).

Hubungan kualitas sistem dan kepuasan pengguna pada penelitian Yusof et al. (2006), menyatakan bahwa (*HOT Fit Framework*) mengukur keberhasilan sistem informasi dengan melihat kesesuaian teknologi yang digunakan dengan pengguna teknologi, kualitas sistem merupakan salah satu variabel yang digunakan untuk mengukur faktor teknologi dalam (*HOT Fit Framework*). Teknologi yang dianggap sesuai (*Fit*) dengan faktor pengguna (*human*) ditunjukkan dengan pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Hubungan kualitas sistem dan pengendalian organisasi pada penelitian Poluan et al. (2014), menemukan bahwa faktor teknologi memiliki hubungan yang kuat, searah dan signifikan terhadap organisasi. Semakin tepat dan baik kualitas

teknologi yang diterapkan dalam organisasi untuk mendukung tujuan, visi, dan misi organisasi, serta peningkatan fasilitas terhadap teknologi, maka akan meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian Yusof., & Yusuff. (2013), pada sistem informasi pemerintahan di Malaysia menemukan bahwa dengan adanya kesesuaian (*Fit*) antara sistem (*Technology*) dengan pengendalian organisasi (*Organization*) yang diberikan akan membantu melahirkan strategi dalam menyediakan pelayanan yang baik.

Kano Model merupakan metode yang ditemukan oleh professor Noriaki dari Tokyo Rika *University* dengan tujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa. *Kano Model* dibagi kedalam tiga tipe kebutuhan produk atau jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tan., & Pawitra, 2001), yaitu (1) *Must be requirements* (atribut dasar). Pada tipe ini, konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja produk rendah (disfungsional), tetapi kepuasan konsumen tidak akan meningkat walaupun kinerja produk sudah terpenuhi karena konsumen beranggapan itu sudah seharusnya ada pada produk tersebut. (2) *One dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), pada tipe ini kepuasan konsumen akan lebih meningkat jika kinerja produk sesuai dengan keinginan konsumen, produk bersifat fungsional. Semakin produk bersifat fungsional maka akan semakin puas. (3) *Attractive requirements* (atribut kesenangan), pada tipe ini tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sampai tinggi dengan meningkatnya atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan.

Berdasarkan deskripsi permasalahan tersebut maka diperlukan adanya evaluasi kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Dengan menggunakan atribut-atribut *e-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT) Fit* dan *Kano Model*, maka akan diketahui bagaimana kualitas layanan *website* yang diberikan. Selain itu, evaluasi yang melibatkan pengguna akhir ini juga akan didapatkan faktor-faktor/atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi.

1.2 Rumusan masalah

Adanya penurunan peringkat pada Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) dan Instruksi Presiden nomer 3 tahun 2003, maka perlu adanya evaluasi pada *website* www.banyuwangitourism.com untuk menghasilkan rekomendasi dari tiap metode *e-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT)-Fit*, dan *Kano Model*. Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini merumuskan empat pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi dengan menggunakan metode *e-Govqual*?
2. Bagaimana hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi dengan menggunakan metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit*?
3. Bagaimana hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi dengan menggunakan metode *Kano Model*?

4. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini disesuaikan dengan pertanyaan penulis yang dirumuskan pada rumusan masalah:

1. Mengetahui hasil dari pengukuran kualitas layanan dan rekomendasi perbaikan pada *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi pada metode *e-Govqual*.
2. Mengetahui hasil dari pengukuran kualitas layanan dan rekomendasi perbaikan pada *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi pada metode *Human-Organization-Technology (HOT)-Fit*.
3. Mengetahui hasil dari pengukuran kualitas layanan dan rekomendasi perbaikan pada *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi pada metode *Kano model*.
4. Mengetahui rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi.

1.4 Manfaat

1. Manfaat bagi keilmuan adalah untuk memperkaya kajian mengenai evaluasi kualitas layanan pada *website*.
2. Manfaat bagi organisasi adalah untuk mengetahui kualitas layanan dari sudut pandang pengguna akhir *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi dan kepuasan pengguna terhadap *website*. Dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi agar nantinya dapat membantu menemukan strategi yang tepat dalam melakukan perbaikan kualitas layanannya.
3. Manfaat bagi penelitian selanjutnya adalah agar dapat dijadikan referensi dalam melakukan evaluasi *website* dengan analisis kuantitatif menggunakan metode *e-Govqual*, *Human-Organization-Technology (HOT)-Fit*, dan *Kano model*

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dimensi yang diteliti pada *e-Govqual* ada enam, yaitu *ease of use*, *trust*, *reliability*, *functionality of the interaction environment*, *content and appearance of information* dan *citizen support*. Karena dalam dimensi tersebut dapat mengukur kinerja layanan suatu *website* dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan.
2. Dimensi yang diteliti pada *Human-Organization-Technology (HOT)-Fit* ada delapan, yaitu *system use*, *user satisfaction*, *organization structure*, *organization environment*, *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *net benefit*. Karena dalam dimensi tersebut dapat dipakai untuk mengevaluasi sistem informasi.

3. Dimensi yang diteliti pada *Kano model* ada enam, yaitu *function and route planning, online technology and quality, visual design and content, member information management, advertising mail management, dan management and customer service*. Karena dalam dimensi *Kano Model* dapat dipakai untuk evaluasi kepuasan pelanggan atau pengguna.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II: LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini menjelaskan mengenai uraian teori-teori metode yang digunakan yang berkaitan dengan tema penelitian sebagai referensi pendukung penelitian.

BAB III: METODOLOGI

Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah/tahapan-tahapan dalam pengerjaan penelitian. Selain itu juga menjelaskan mengenai pengumpulan data untuk mendapatkan hasil penelitian terkait metode yang digunakan

BAB IV: HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menjelaskan pengolahan data yang dilakukan dari data yang telah dikumpulkan. Serta menjelaskan hasil analisis data yang telah diolah.

BAB V: PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan mengenai rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan layanan *website* yang diberikan berdasarkan *expert judgement* bidang usability dan berdasarkan teori/literature. Selain itu juga menjelaskan perbandingan hasil rekomendasi antara keduanya.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Tinjauan pustaka

Penelitian mengenai atribut-atribut yang mempengaruhi layanan *e-Government* dikembangkan oleh Papadomichelaki., & Mentzas. (2011), yang berjudul “*e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-Government service quality*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan *e-Government* dilihat dari perspektif masyarakat. Tahap awal dalam penelitian ini adalah *conceptualization* dimana peneliti melakukan studi literatur untuk mengembangkan model konseptual kualitas layanan *e-Government* dan didapatkan 47 atribut yang dikelompokkan dalam 6 dimensi. Selanjutnya peneliti melakukan tahap *design* dengan melakukan perancangan pertanyaan kuisisioner yang akan disebarakan ke masyarakat. Setelah kuisisioner disebarakan pada 630 responden, diperoleh hasil yang stabil akan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-Government*. Faktor-faktor tersebut meliputi 25 atribut yang dikelompokkan dalam 4 dimensi, yaitu *reliability*, *efficiency*, *citizen support*, dan *trust*. Tahap selanjutnya dalam penelitian tersebut adalah normalisasi dengan melibatkan responden sebanyak 264 didapatkan 4 dimensi dengan 21 atribut yang benar-benar dapat mempengaruhi kualitas layanan *e-Government* dilihat dari faktor persepsi pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu. (2016), berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan pendekatan *e-Govqual* dan *IPA*” bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengembangan *e-Government* di Indonesia khususnya layanan *website*. Dengan responden sebanyak 114 dihasilkan bahwa kualitas layanan *e-Government* di Indonesia belum memenuhi apa yang diharapkan publik. Rekomendasi yang diberikan berupa peningkatan layanan non-teknologi berupa ketanggapan dan pengetahuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang diberikan karena dalam hal analisisnya, faktor yang perlu diperbaiki adalah faktor-faktor kemampuan kepegawaian.

Penelitian yang dilakukan Agustina. (2016), yang berjudul “Penilaian Kualitas Layanan *E-Government* Kabupaten Tulungagung Dengan Dimensi *e-Govqual* (Studi Kasus Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung)” yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *website* yang berjalan di Kabupaten Tulungagung menurut persepsi pengguna. Penelitian tersebut atribut dimensi *e-Govqual* tidak digunakan secara keseluruhan. Penentuan atribut dilakukan dengan cara diskusi bersama Diskominfo.

Penelitian dengan judul “*An evaluation framework fo Health Information System: Human Organization and Technology-fit (HOT-fit)*”, merupakan penelitian yang memperkenalkan kerangka kerja baru yaitu *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan. Memerlukan evaluasi yang ketat yang membahas masalah teknologi, manusia, dan organisasi, sehingga dilakukan penggabungan model evaluasi sistem informasi yang sudah ada, yaitu *IS Success Model* dan *IT-Organisasi Fit Model*.

Model ini digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan pada sebuah rumah sakit pelayanan utama di Inggris yang bernama *Fundus Imaging System (FIS)*. Evaluasi dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Temuan utama pada penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki ketrampilan, dengan kepemimpinan yang baik, lingkungan dan komunikasi yang baik dapat berpengaruh positif pada pengimplementasian sistem. Dan pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa kerangka ini tidak hanya untuk mengevaluasi *Fundus Imaging System (FIS)* saja, tetapi dapat berpotensi untuk sistem informasi kesehatan lainnya (Yusof et al, 2008).

Penelitian dengan judul "*Evaluating E-Government System Effectiveness Using an Integrated Socio-Technical and Fit Approach*", merupakan penelitian mengenai evaluasi sistem informasi Pemerintahan Elektronik Malaysia yang bernama *Project Monitoring System (PMS)* yang digunakan oleh pemerintahan Malaysia. *Framework Human Organization Technology (HOT) Fit Model* digunakan untuk mengevaluasi keefektifitas atau keberhasilan pada aplikasi ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini menjelaskan bahwa *Project Monitoring System (PMS)* belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan dan ada ketidakcocokan diantara faktor teknologi, manusia, dan organisasi. Dan pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa kerangka ini tidak hanya untuk mengevaluasi *Project Monitoring System (PMS)* saja, tetapi dapat berpotensi untuk sistem informasi pemerintahan elektronik lainnya (Yusof., & Yusuff,2013).

Penelitian dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*", merupakan penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan di PT.Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta. Penerapan *Importance Performance Analisis (IPA)* dan *Model Kano* bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat, bukan hanya mengetahui apakah harapan masyarakat telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut *attractive* (Puspitasari., Suliantoro., & Kusumawardhani, 2010).

2.2 E-Government

2.2.1 Pengertian E-Government

Bank Dunia (*The World Bank*) sebagai lembaga non-pemerintah mendefinisikan *e-Government* adalah teknologi informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah yang memungkinkan untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis ataupun dengan pemerintah lainnya. Secara umum berarti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh aparat pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan warga masyarakat melalui berbagai informasi yang diberikan secara *real time*, dengan pelaku bisnis dan

industri, dan dengan pemerintah itu sendiri untuk meningkatkan kinerja pemerintah yang efektif dan efisien.

Pada penelitian Indrajit. (2006), mendefinisikan *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi pelayanan pemerintahan yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab atas masyarakat.

Dari paparan definisi di atas secara sederhana *e-Government* berarti pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, ataupun kepada pemerintah itu sendiri agar berjalan lebih efisien dan hemat biaya.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pengembangan *e-Government*

Pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik kualitas baik yang dapat memuaskan masyarakat, dan dapat dijangkau oleh masyarakat tanpa dibatasi waktu dan biaya. Membentuk hubungan dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan persaingan perdagangan internasional. Membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembangunan dan perumusan kebijakan negara. Membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

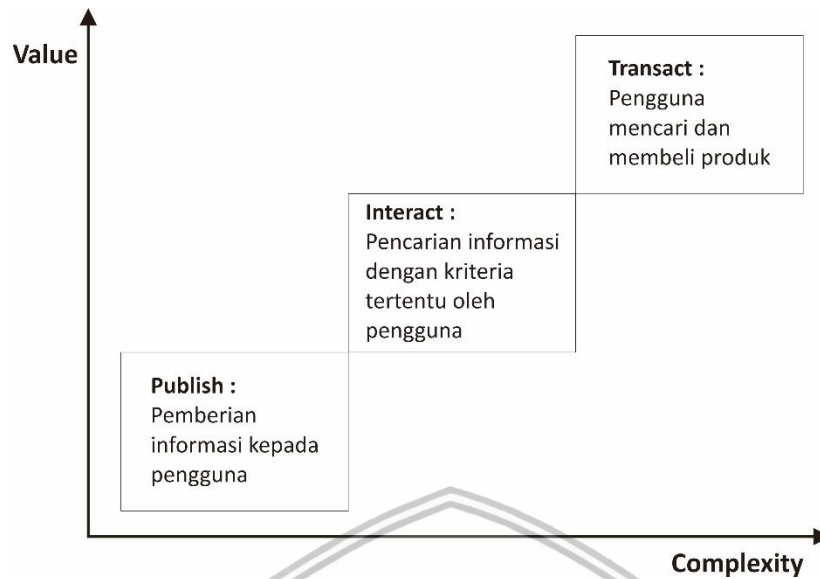
Adapun manfaat yang diperoleh dengan mengimplementasikan konsep *e-Government* bagi suatu negara (Indrajit, 2016), antara lain (1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah terutama dalam hal kinerja agar lebih efektif dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara, (2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance*, (3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari, (4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan, (5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan perubahan *global* dan *trend* yang ada, (6) Dan memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Secara singkat dengan mengimplementasikan *e-Government* di Pemerintahan dengan tepat dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat.

2.2.3 Klasifikasi E-Government

Dalam konsep e-Government, terdapat empat jenis klasifikasi, yaitu; (1) *Government to Citizen (G-to-C)*; (2) *Government to Benefit (G-to-B)*; (3) *Government to Government (G-to-G)*; dan (4) *Government to Employee (G-to-E)*. Tipe *G-to-C* merupakan layanan e-Government yang paling umum, pada tipe ini pengembangan bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui layanan yang diberikan agar masyarakat dapat dengan mudah memenuhi kebutuhan pelayanan pemerintahan, contoh layanan e-Government tipe *G-to-C* yaitu pelayanan perpanjangan SIM melalui internet, sehingga pemilik kendaraan bermotor tidak perlu datang ke kantor urusan perpanjangan SIM. Tujuan utama sebuah pemerintahan yaitu sebuah lingkungan bisnis yang kondusif sehingga roda perekonomian dapat berjalan semestinya, hubungan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis yang dapat menguntungkan kedua belah pihak sangat diperlukan dalam tipe *G-to-B*, contoh penerapannya adalah layanan *e-Procurement* sebagai pengadaan barang/jasa yang dilakukan secara *online*. Tipe *G-to-G* merupakan konsep pelayanan komunikasi yang lebih *intens* antara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya dengan memanfaatkan teknologi informasi, interaksi yang dibangun bukan hanya diplomasi semata, namun juga dalam hal kerjasama antar negara, contoh penerapannya adalah sistem informasi bidang hak cipta intelektual, dimana layanan ini digunakan untuk mendapatkan hak paten internasional akan karya-karya tertentu. Tujuan utama dari *G-to-E* secara umum adalah untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di institusi sebagai pelayan masyarakat, contohnya adalah *simpeg*, aplikasi kepegawaian yang merupakan sistem informasi data pegawai, penggajian pegawai, mutasi pegawai, dll.

2.2.4 Jenis-jenis pelayanan E-Government

Jenis-jenis pelayanan e-Government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu; (1) *Publish*; (2) *Interact*; dan (3) *Transact* (Indrajit, 2016). *Publish* merupakan jenis pelayanan dasar, dimana pelayanan dilakukan dengan komunikasi satu arah, dimana pemerintah memberikan berbagai data dan informasi yang dimiliki yang dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat, contohnya masyarakat dapat mengetahui hasil pemilihan umum melalui website KPU. Pada jenis *Interact* ini, layanan yang diberikan merupakan layanan komunikasi dua arah, dimana pengguna dapat melakukan komunikasi langsung dengan unit yang dibutuhkan, contohnya *chatting*, *tele-conference*, dll. Jenis *Transact* adalah pelayanan yang memerlukan biaya, dimana layanan ini merupakan layanan transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang, layanan ini merupakan layanan yang lebih rumit dari dua jenis layanan e-Government lainnya, karena dibutuhkan sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman, contoh dari layanan ini adalah *e-Tilang*, *e-Procurement*, dll.



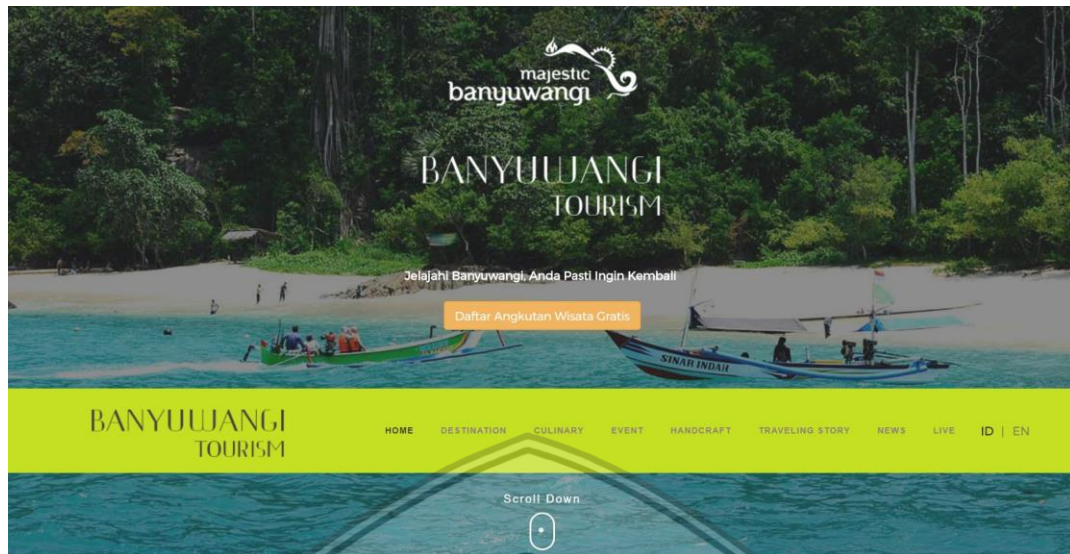
Gambar 2.1 Jenis pelayanan E-Government

Sumber: Indrajit (2016)

Dalam Gambar 2.1 yang diperoleh dari *United Kingdom Cabinet Office* dalam Indrajit (2016), diketahui bahwa terdapat tiga jenis pelayanan dalam *e-Government*, yaitu; (1) *Publish*; (2) *Interact*; dan (3) *Transact*: *Publish* yang memiliki tingkat nilai dan kompleksitas yang paling rendah dan *interact* memiliki tingkat nilai dan kompleksitas di atas *publish* namun masih di bawah *transact*, sedangkan *transact* memiliki tingkat nilai dan kompleksitas yang paling rumit di antara keduanya.

2.3 Situs *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi

Sebagai langkah untuk mencapai *good governance* yang mengartikan sebuah keterbukaan dan kemudahan akses untuk berbagi informasi dari pemerintah kepada masyarakat, serta akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan daerah, pemerintah Kabupaten Banyuwangi memberikan pelayanan berupa *website* yang dapat diakses melalui www.banyuwangitourism.com. Dengan *website* ini masyarakat dapat memperoleh informasi dan berita secara *update* dan layanan-layanan lain yang berhubungan dengan pariwisata di Banyuwangi. Secara umum halaman awal *website* pariwisata pemerintah Kabupaten Banyuwangi memiliki beberapa layanan dan fungsi berbeda.



Gambar 2.2 Halaman awal *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi

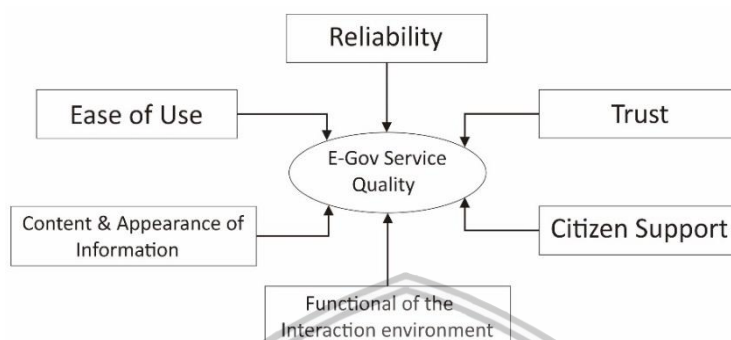
Gambar 2.2 merupakan halaman awal *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Layanan *website* dikelola langsung oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Layanan ini diharapkan selalu *ter-update* dengan maksimal, tujuan utamanya adalah untuk memberikan informasi mengenai pariwisata dan berita tentang acara yang berlangsung di Banyuwangi. Layanan yang dapat diakses melalui www.banyuwangitourism.com ini, yaitu; (1) Daftar Angkutan Wisata Gratis; (2) *Destination*; (3) *Culinary*; (4) *Event*; (5) *Handcraft*; (6) *Traveling Story*; dan (7) *News*.

Daftar angkutan wisata gratis merupakan layanan unggulan yang di gagas oleh Bupati Banyuwangi, didalam fitur tersebut dapat digunakan wisatawan lokal maupun international untuk menikmati layanan angkutan gratis yang akan mengantar wisatawan ke tempat-tempat wisata di Banyuwangi. Fitur *Destination* yang merupakan fitur untuk menjelaskan berbagai destinasi di Banyuwangi yang berpotensi dikunjungi wisatawan, serta fitur *Culinary* merupakan fitur yang menjelaskan berbagai jenis makanan khas yang terdapat di Banyuwangi. Penyampaian jadwal informasi mengenai acara-acara di kabupaten, pemerintah Banyuwangi memiliki pilihan fitur *Event* yang di dalamnya berfungsi sebagai media informasinya. *Handcraft* Merupakan fitur yang menunjukkan dan menjelaskan berbagai macam kerajinan di Banyuwangi. *Traveling Story* merupakan fitur yang menampilkan berbagai ulasan dari wisatawan yang telah ke Banyuwangi dan *News* merupakan fitur informasi mengenai peristiwa dan berita kegiatan yang terjadi di wilayah Kabupaten Banyuwangi.

2.4 E-Govqual

E-Govqual merupakan salah satu metode penilaian kualitas layanan *e-Government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki., & Mentzas, (2011). Metode ini dikembangkan dengan konsep awal memiliki 47 atribut yang dikelompokkan kedalam 6 dimensi, dimana atribut atribut tersebut diambil dari

beberapa metode penilaian *website* yang telah ada seperti *e-Servqual*, *Webqual*, dan lain sebagainya yang dirasa memenuhi kriteria dalam penilaian layanan *e-Government*. Penilaian dalam metode ini melibatkan masyarakat sebagai pengguna akhir bagaimana kualitas layanan yang diberikan pemerintah menurut persepsi mereka sendiri.



Gambar 2.3 Konsep 6 dimensi E-Govqual

Sumber: Papadomichelaki., & Mentzas. (2011)

Gambar 2.3 yang diperoleh dari Papadomichelaki., & Mentzas. (2011), menjelaskan tentang konsep awal 6 dimensi dalam *e-Govqual* diantaranya adalah *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *functionality of the interaction environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung).

2.4.1 Easy of Use

Dimensi *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) pada dimensi ini mengartikan seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna. Merupakan dimensi penting dari pemakaian teknologi informasi oleh pengguna, khususnya bagi pengguna baru (Kassim., & Abdulloh, 2010), dimana seseorang tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakan sistem meskipun pengguna tersebut memiliki pengetahuan yang terbatas akan layanan yang diberikan (Davis, 1989). Terdapat 7 atribut dalam dimensi ini, yaitu; (1) *Website's structure*; (2) *Customized search function*; (3) *Site-map*; (4) *Set up links with search engines*; (5) *Easy to remember URL*; (6) *Personalization of information*; dan (7) *Ability of customization*. Struktur *website* menjelaskan tentang tata letak atau layout yang berupa *header*, *footer*, *menu navigasi* dan letak dialog yang tidak berubah disetiap halaman *website* sehingga pengguna tidak perlu mempelajari lagi ketika digunakan kembali. Atribut *Customize search function* menjelaskan keefektifan fungsi pencarian informasi yang ditampilkan sesuai dengan kata kunci yang dimasukkan. Atribut *site map* menjelaskan tentang peta situs yang terstruktur dengan baik berdasarkan halaman yang ada dalam *website*, disertai *link* untuk masuk pada halaman yang dimaksud. Peta situs atau *sitemap* digunakan untuk mengetahui semua halaman yang ada dalam *website*. Atribut *set up links with search engines* yang menjelaskan tentang konfigurasi dalam mesin pencarian, optimasi kemudahan pencarian

website pada *search engine* (Google, Internet Explorer, Yahoo, dll) dengan SEO. Atribut *easy to remember URL* atau disebut juga alamat *website* menjelaskan tentang kemudahan untuk mengingat alamat tersebut serta sesuai dengan kriteria dan jenis *website* yang digunakan. Atribut *personalization of information* atau disebut juga personalisasi informasi menjelaskan tentang seberapa mudah *website* digunakan dengan disesuaikan keadaan pengguna, contohnya dengan menyediakan beberapa bahasa yang biasa digunakan oleh pengguna selain bahasa resmi. Atribut *ability of customization* atau disebut juga kemampuan kustomisasi menjelaskan tentang sistem dapat menampilkan secara *real time* apa yang dilakukan pengguna dengan memberikan informasi berita yang sering dijumpai.

2.4.2 Trust

Dimensi *Trust* (kepercayaan) kepercayaan pengguna terhadap kemampuan sistem dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan akan kejahatan dunia maya. Perlindungan informasi pribadi diberbagai jenis data yang dikumpulkan saat interaksi pengguna dengan sistem dengan atau tanpa sepengetahuan pengguna (Kaasim., & Abdulloh, 2010). Terdapat 11 atribut dalam dimensi ini, yaitu; (1) *Not sharing personal information with others*; (2) *Protecting anonymity*; (3) *Secure archiving of personal data*; (4) *Providing informed consent*; (5) *Use of personal data*; (6) *Non repudiation by authenticating the parties involved*; (7) *Procedure of acquiring username and password*; (8) *Correct transaction*; (9) *Encrypting messages*; (10) *Digital signatures*; serta (11) *Access control*. Atribut *not sharing personal information* menjelaskan tentang *website* yang memberikan rasa kepercayaan berupa penjelasan bahwa informasi pribadi pengguna tidak disalahgunakan atau tidak diberikan kepada pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Atribut *protecting anonymity* atau disebut juga menjaga kerahasiaan mempunyai maksud melindungi data pribadi secara maksimal akan pencurian data yang mungkin terjadi dengan adanya kebijakan dan peraturan keamanan data. Atribut *secure archiving of personal data* yang artinya pengarsipan data pribadi yang aman, menjelaskan tentang data pribadi pengguna disimpan dalam sebuah sistem arsip yang aman akan kejahatan pencurian data. Atribut *providing informed consent* yang artinya menyediakan persetujuan tertulis, menjelaskan tentang persetujuan dengan syarat dan ketentuan yang tertulis sehingga harus disetujui sebelum pengguna menggunakan layanan yang dimaksud. Atribut *use of personal data* yang disebut juga penggunaan data pribadi, menjelaskan tentang data yang diberikan pengguna hanya untuk layanan yang dibutuhkan, layanan tidak meminta data pengguna yang tidak dibutuhkan. Atribut *non repudiation by authenticating the parties involved* yang artinya tidak adanya penolakan dari pihak-pihak terkait, contohnya seperti verifikasi identitas, tidak semua pengguna dapat menggunakan *website* secara bebas, sistem dapat melakukan verifikasi identitas pengguna untuk dapat menggunakan layanan atau tidak. Atribut *procedure of acquiring username and password* yang artinya prosedur dalam mendapatkan *username* dan kata sandi, menjelaskan tentang proses pendaftaran atau registrasi penggunaan sistem, terdapat prosedur atau proses yang jelas untuk mendapatkan *username* dan *password* dalam menggunakan *website*. Atribut

correct transaction atau disebut juga transaksi yang benar, menjelaskan tentang kesesuaian prosedur transaksi yang berlaku, proses transaksi dilakukan secara jelas dan benar menurut prosedur yang berlaku. Terdapat pemberitahuan sampai dimana proses transaksi berlangsung, sedang berjalan, gagal, atau transaksi telah selesai. Atribut *encrypting messages* atau disebut juga keamanan akan transaksi yang dilakukan pengguna, *website* dapat memastikan data telah diamankan selama proses pemberian data berlangsung dengan tidak terjadi manipulasi data.

2.4.3 Functionality of the Interaction Environment

Dimensi *Functionality of the Interaction Environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) dimensi yang membahas mengenai ketersediaan, kemudahan, dan pemberian bantuan terhadap formulir. Formulir digunakan untuk mengumpulkan data informasi pengguna yang dibutuhkan pemerintah untuk proses layanan yang dibutuhkan pengguna. Dimensi ini memiliki 4 atribut, yaitu; (1) *Existence of online help in forms*; (2) *Reuse of citizen information to facilitate future interaction*; (3) *Automatic calculation of forms*; dan (4) *Adequate response format*. Atribut *existence of online help in forms* yang disebut juga bantuan *online* dalam formulir, atribut ini bisa di contohkan sebagai fitur *help* atau *tutorial* untuk mengisi formulir *online*, yang dimaksud adalah bantuan untuk mengisi formulir guna membantu dalam pengisian formulir, biasanya disediakan dalam *menu help*. Atribut *reuse of citizen information to facilitate future interaction* atau disebut juga penggunaan kembali informasi yang telah diberikan, menjelaskan tentang daftar pilihan data yang sebelumnya telah dimasukkan pengguna. Sistem menyimpan data yang sebelumnya telah diberikan, sehingga sistem dapat mengisi beberapa formulir secara otomatis yang diambil dari data yang sebelumnya telah diberikan. Atribut *automatic calculation of forms* atau disebut juga pengolahan otomatis pada formulir, contohnya pengisian otomatis kolom formulir, formulir mampu untuk mengisi beberapa kolom secara otomatis yang diambil dari informasi yang sebelumnya telah diberikan. Atribut *adequate response format* atau disebut juga format respon yang memadai, tersedianya fitur pendukung, *website* menyediakan beberapa alternatif pilihan untuk pengguna dalam mengolah formulir seperti menyimpan dan mencetak.

2.4.4 Reliability

Dimensi *Reliability* (keandalan) menggambarkan fungsi teknis dalam layanan. Berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Aksesibilitas berarti sejauh mana layanan dapat digunakan oleh orang sebanyak mungkin dalam satu waktu, sedangkan ketersediaan berarti sejauh mana sistem dapat melayani pengguna, yang secara umum mengacu pada seberapa jauh layanan tersebut mengalami gangguan (Papadomichelaki., & Mentzas, 2011). Terdapat 5 atribut dalam dimensi ini, yaitu; (1) *Ability to perform the promised service accurately*; (2) *In time service delivery*; (3) *Accessibility of site*; (4) *Browser-system compatibility*; dan (5) *Loading/transaction speed*. Atribut *ability to perform the promised service accurately* atau disebut juga kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat yang termasuk dalam

keakuratan layanan dan kejelasan informasi. Keakuratan layanan yaitu apa yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Kejelasan informasi yaitu apa yang diberikan dalam *website* jelas disertai fakta berupa dokumentasi foto, waktu atau tempat kegiatan. Atribut *in time service delivery* yang artinya pada saat pemberian layanan, atribut ini menjelaskan tentang kecepatan respon *website* ketika pertama kali masuk *website*. Atribut *accessibility of site* disebut juga aksesibilitas situs, contohnya keterjangkauan akses dalam layanan yang di pengaruhi oleh adanya pengaturan waktu akses *website* tersebut. Atribut *browser system compatibility* dapat disebut juga akses untuk semua *browser*, menjelaskan tentang kemampuan menyesuaikan dengan berbagai macam jenis *browser*, layanan dapat diakses di semua *browser* sesuai dengan *user interface* dalam *browser* tersebut, sehingga pengguna dengan nyaman menggunakan layanan. Atribut *loading/transaction speed* atau disebut juga kecepatan layanan, kecepatan akses untuk berpindah halaman dan kecepatan akses untuk pengunduhan dokumen.

2.4.5 Content and Appearance of Information

Dimensi *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan Informasi) dimensi yang mengacu pada kualitas informasi serta desain tampilan yang diberikan berupa ketepatan warna, grafis dan ukuran halaman *website*. Terdapat 10 Atribut dalam dimensi ini, yaitu; (1) *Data completeness*; (2) *Data accuracy and conciseness*; (3) *Data relevancy*; (4) *Updated information*; (5) *Linkage*; (6) *Ease of understanding/interpretable data*; (7) *Colors*; (8) *Graphics*; (9) *Animation*; dan (10) *Size of web pages*. Atribut *data completeness* bisa disebut juga sebagai kelengkapan informasi, menjelaskan tentang informasi yang disajikan dalam *website* lengkap dan terperinci meliputi sumber, tempat, waktu dan lainnya. Atribut *data accuracy and conciseness* bisa disebut juga informasi akurat dan ringkas, menjelaskan tentang informasi sesuai dengan fakta dan keringkasan informasi. Informasi yang disajikan sesuai dengan apa yang ada, tanpa ada penambahan atau pengurangan informasi disertai dengan data yang mendukung dan informasi yang disajikan ringkas, langsung pada tujuan dan inti informasi. Atribut *data relevancy* disebut juga sebagai data informasi yang relevan, contohnya memiliki kesesuaian judul dan isi dimana informasi (isi) yang disajikan berkaitan dengan apa yang seharusnya (judul), serta informasi yang disajikan bermanfaat dan dibutuhkan oleh pengguna. Atribut *updated information* yang artinya informasi terbaru, menjelaskan tentang pembaruan informasi yang disajikan dan dilakukan secara berkala dan terus menerus. Atribut *linkage* bisa diartikan sebagai *link* sesuai dengan informasi dan judul yang disajikan serta *link* berjalan sebagaimana mestinya dan tidak ada yang rusak. Atribut *ease of understanding/interpretable data* yang artinya kemudahan memahami atau menafsirkan data, menjelaskan tentang penggunaan kata yang umum yang sesuai dengan kebiasaan pengguna, tidak menggunakan istilah pemerintahan yang tidak dimengerti banyak orang. Atribut *colors* yang artinya warna, menjelaskan tentang kombinasi warna *layout website* sesuai, kesesuaian penggunaan kombinasi warna dalam *layout* halaman *website* sehingga pengguna nyaman menggunakan *website*. Atribut *graphics* yang artinya grafis, menjelaskan tentang kesesuaian

penggunaan bentuk tulisan yang mudah di baca dan penggunaan gambar yang disajikan dalam informasi berwarna dan jelas. Atribut *animation* yang artinya animasi, menjelaskan tentang penggunaan animasi dalam menyajikan informasi untuk komunikasi yang lebih efektif dan animasi tidak berlebihan sehingga tidak memberatkan akses masuk kedalam halaman *website*. Atribut *size of web pages* bisa disebut juga ukuran halaman *web*, menjelaskan tentang tata letak atau *layout website* menyesuaikan *browser* yang digunakan pengguna (*responsive*).

2.4.6 Citizen Support

Dimensi *Citizen Support* (pendukung) mengacu pada bantuan yang diberikan organisasi (pemerintah) untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Terdapat 10 atribut dalam dimensi ini, yaitu; (1) *User friendly guidelines*; (2) *Help pages*; (3) *Frequently Asked Questions*; (4) *Transaction tracking facility*; (5) *The existence of contact information*; (6) *Problem solving*; (7) *Prompt replay to customer inquiries*; (8) *Knowledge of employees*; (9) *Courtesy of employees*; dan (10) *Ability of employees to convey trust and confidence*. Atribut *user friendly guidelines* disebut juga pedoman yang mudah dipahami, menjelaskan tentang tersedianya pedoman yang mudah dipahami untuk menggunakan *website*. Atribut *help pages* disebut juga halaman bantuan, menjelaskan tentang pedoman untuk setiap fitur *website*. Contohnya terdapat halaman bantuan (*help*) yang sesuai dengan layanan yang menjelaskan setiap fitur yang diberikan. Atribut *frequently asked questions* yang artinya pertanyaan yang sering diajukan, menjelaskan tentang tersedianya fitur yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan pengguna beserta jawaban yang sesuai dalam satu halaman tertentu. Atribut *the existence of contact information* disebut juga adanya informasi kontak, menjelaskan tentang kelengkapan informasi kontak yang diberikan secara lengkap, meliputi alamat, saluran kontak untuk komunikasi (nomor telfon, *e-mail*, dan layanan komunikasi lainnya), serta memiliki kebenaran informasi alamat yang diberikan sesuai dengan fakta dan informasi untuk komunikasi yang dapat terhubung. Atribut *problem solving* disebut juga penyelesaian masalah, menjelaskan tentang kemampuan system menyediakan layanan untuk memecahkan masalah yang dihadapi pengguna, layanan yang dimaksud untuk berkomunikasi langsung dengan pengelola layanan (karyawan). Atribut *prompt replay to customer inquiries* disebut juga ketanggapan terhadap pelayanan, menjelaskan tentang respon dari karyawan untuk permasalahan atau *feedback* pengguna di tanggapinya secara cepat. Atribut *knowledge of employees* disebut juga pengetahuan karyawan, menjelaskan tentang pengetahuan yang luas akan layanan sehingga ketika terdapat pertanyaan dapat dijawab dengan tepat dan cepat. Atribut *courtesy of employees* disebut juga kesopanan dari karyawan, menjelaskan tentang penggunaan bahasa dalam berinteraksi sehingga karyawan memiliki kesopanan yang baik dengan pemilihan kata yang tepat untuk berkomunikasi dengan pengguna. Atribut *ability of employees to convey trust and confidence* yang artinya kemampuan karyawan dalam menyakinkan pengguna, menjelaskan tentang penyampaian informasi dapat dipercaya dengan

kemampuan karyawan dalam menyampaikan jawaban serta terdapat data dan fakta yang disampaikan untuk lebih meyakinkan pengguna.

2.5 Human Organization Technology (HOT) Fit Model

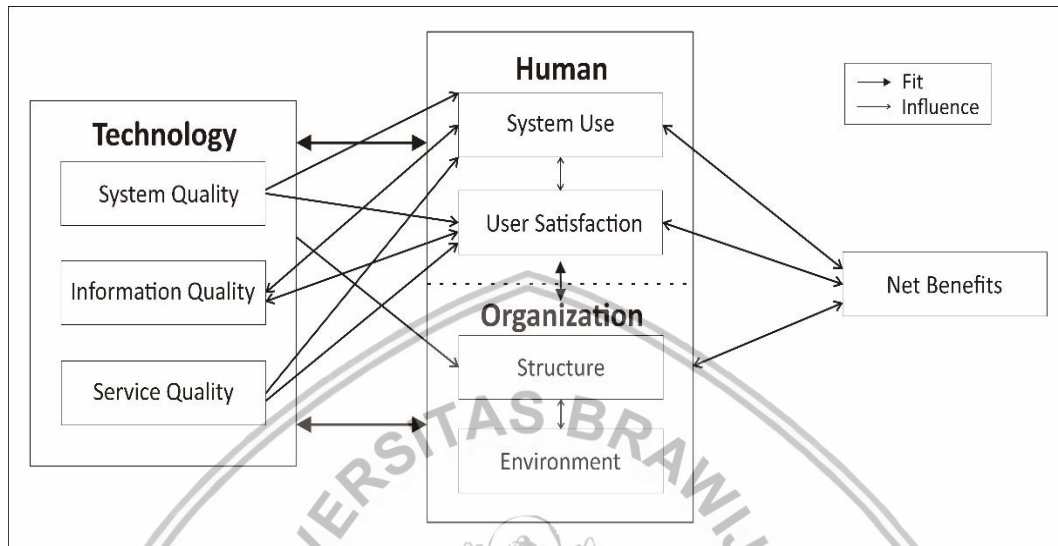
Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model menurut Yusof. (2008), merupakan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi. *Model* ini menempatkan komponen-komponen penting dalam sistem informasi, yakni manusia, organisasi, dan teknologi serta kesesuaian hubungan di antara ketiganya.

Manusia (*Human*) merupakan komponen penilaian sistem informasi dari sisi penggunaan sistem pada frekwensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi dan juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan, tingkat penggunaannya, pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (atau menolak sistem). Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna yaitu keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap system informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

Komponen Organisasi (*Organization*) menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan, dukungan dari *top manajemen* dan dukungan staf merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Sedangkan lingkungan organisasi terdiri dari sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional dan komunikasi.

Komponen teknologi (*Technology*) terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Kualitas sistem dalam sistem informasi di *website* Dinas Pariwisata Banyuwangi menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Kemudahan penggunaan, kemudahan untuk dipelajari, ketersediaan, dan fleksibilitas merupakan variabel atau faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dalam *menu* daftar angkutan gratis yang menampilkan jadwal dan *kuota* pemberangkatan armada. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan *data entry*. Sedangkan kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh *service provider* sistem atau teknologi. *Service quality* dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati dan tindak lanjut layanan.

Sedangkan *Net Benefit* merupakan dampak yang dirasakan oleh individu, organisasi, industri maupun negara dari pengelolaan informasi ataupun kontribusi adanya penerapan sistem informasi. Berikut merupakan bagan keterkaitan antar komponen dengan dimensi *Human – Organization – Technology (HOT)-Fit Modell*;



Gambar 2.4 Human Organization Technology (HOT) Fit Model Framework

Sumber: Yusof et al. (2008)

Dalam Gambar 2.4 yang diperoleh dari Yusof et al. (2008), menguatkan uraian bahwa komponen penting dalam sebuah sistem informasi adalah manusia (*Human*), *Organization* (Organisasi), serta *Technology* (Teknologi) yang terhubung dengan delapan dimensi keberhasilan Sistem Informasi. Dimensi tersebut adalah penggunaan sistem (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfacton*), struktur organisasi (*organization structure*), lingkungan organisasi (*Organization environment*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan *net benefit*. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, ketiganya mempengaruhi penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna serta struktur organisasi dan lingkungan organisasi mempengaruhi penggunaan sistem dan penggunaan sistem yang dalam kinerjanya membutuhkan pengetahuan *user* dapat mempengaruhi kualitas informasi. Tingkat penggunaan sistem dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini ketika pengguna dapat menggunakan dan memanfaatkan sistem, dalam hal lingkungan organisasi dapat mempengaruhi politik dan kebijakan pemerintah yang termasuk dalam dimensi struktur organisasi, sedangkan dalam *Net benefit* merupakan *anteseden* dari penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. *Net benefit* juga mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, hal ini juga berlaku untuk struktur organisasi dan lingkungan organisasi yang merupakan *anteseden* dari *net benefit*.

2.5.1 Human Factor

Pada dimensi ini manusia (*human*) terdapat 2 indikator, yaitu; (1) *System Use*; dan (2) *User satisfaction*. Dua indikator tersebut berasal dari *IS Succes Model* yang digabungkan dengan indikator yang ada pada *IT – Organization Fit Model* yaitu *Roles* dan *Skills*. *System use* berhubungan dengan orang yang menggunakan sistem, tingkat penggunaannya, adanya pelatihan mengenai sistem yang digunakan, pengetahuan pengguna mengenai sistem, harapan pengguna terhadap sistem, dan penerimaan pengguna menggunakan sistem tersebut (Yusof et al, 2008). Komponen manusia (*human*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekwensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem (Shofana, 2016). Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna yaitu keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial yang dirasakan dari penggunaan sistem informa.

User Satisfaction sering digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem. Hal ini bersifat subjektif karena bergantung pada kepuasan yang diukur. *User Satisfaction* didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. *User Satisfaction* berhubungan dengan kegunaan sistem dan sikap yang dirasakan pengguna terhadap sistem yang digunakan yang dapat dipengaruhi oleh karakteristik penggunaannya (Yusof et al, 2008). *Satisfaction* (kepuasan) berasal dari kata puas yang berarti merasa senang, lega dan gembira. Kepuasan, menurut KBBI berarti merasa puas, merasakan kesenangan, dan sebagainya (KBBI). Menurut Susanto. (2000), tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut *International Standart*, "Kepuasan adalah rasa bebas dari ketidaknyamanan dan sikap positif terhadap penggunaan produk." (*International Standart*, 1998). Kepuasan mengukur sejauh mana pengguna merasakan kenyamanan dan bagaimana sikap positifnya terhadap produk yang ada. Kepuasan dapat dihitung dengan menilai dari skala pengalaman ketidakpuasan, kesukaan terhadap produk, kepuasan terhadap produk, dan sebagainya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan senang dan nyaman konsumen dalam menggunakan suatu produk. Dalam penelitian ini kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan pelanggan terhadap website yang ada. Kepuasan pelanggan merupakan sejauh mana kinerja produk memenuhi kebutuhan pelanggan (Kothler, 2000).

Menurut Rahma (2016), *Satisfaction* pada website dapat dinilai dari beberapa indikator yang ada. Berikut merupakan indikator tersebut : (1) *Website* berisi informasi yang menarik dan *up to date*; (2) *Website* menggunakan Bahasa yang baik; (3) Konten pada *website* terorganisir dengan baik; (4) *Link* pad *website* terpelihara dan diperbaharui; (5) Desain antarmuka *website* yang menarik; (6) Pemilihan warna yang digunakan pada *website* untuk kenyamanan pengguna; (7)

Tampilan *website* yang konsisten; (8) *Website* tidak menampilkan iklan yang tidak relevan dengan konten; (9) Pengguna dapat dengan mudah membedakan *link* yang pernah dikunjungi dan belum.

2.5.2 Organization Factor

Pada dimensi Organisasi terdapat 2 indikator, yaitu; (1) *Organization Structure*; dan (2) *Organization Environment*. *Organization Structure* pada dimensi ini membahas mengenai struktur organisasi seperti hal budaya, politik, otonomi, perencanaan, strategi, manajemen dan komunikasi (Yusof et al, 2008). *Organization Environment* pada dimensi ini membahas mengenai lingkungan pada organisasi yang dapat dianalisa melalui sumber pembiayaan, hubungan antar organisasi, masyarakat yang dilayani, dan komunikasi (Yusof et al, 2008).

2.5.3 Technology Factor

Pada dimensi teknologi terdapat 3 indikator, yaitu (1) *System Quality*; (2) *Information Quality*, dan (3) *Service Quality*. *System Quality* sering dihubungkan dengan kinerja sistem. *System Quality* mengukur mengenai fitur yang berhubungan dengan sistem, termasuk kinerja sistem dan tampilan antarmuka. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membuat sistem, yang pertama sistem yang dibuat memenuhi kebutuhan pengguna, kedua nyaman dan mudah digunakan, dan yang terakhir sesuai dengan pola kerja dari para professional untuk siapa sistem ditujukan. *System Quality* dapat diukur dari kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, dan keamanan (Yusof et al, 2008). Dalam mengukur *Information Quality* dapat dilakukan secara subjektif, karena dilihat pada perspektif pengguna. Beberapa indikator yang pernah diteliti Yusof et al., 2006; Yusof et al., 2008), untuk mengukur nilai dari kualitas informasi *output*, yaitu; (1) Indikator isi (*content*) yang meliputi: format sesuai kebutuhan, bentuk serta relevansi dari informasi yang dihasilkan, kelengkapan (*completeness*); (2) Indikator kegunaan (*usefulness*) yang meliputi: mudah dibaca, ringkas dan padat, informatif, dan penting; (3) Tingkat kehandalan data: akurasi data, ketepatanwaktuan, dapat dibandingkan dan dapat diverifikasi.

Service Quality berhubungan dengan dukungan keseluruhan dari penyedia layanan teknologi informasi. Pada indikator ini dapat diukur melalui dukungan teknis, *quick responsiveness*, *assurance*, empati dan menindak lanjuti layanan. Beberapa indikator yang pernah diteliti (Yusof et al., 2006; Yusof et al., 2008), untuk mengukur nilai dari kualitas sistem, yaitu; (1) Indikator kemudahan yang meliputi: mudah digunakan (*ease of use*) dan mudah dipelajari (*ease of learning*); (2) Indikator efisiensi yang meliputi: lama respon (*response time*) dan lama *loading*; (3) Indikator kehandalan sistem yang meliputi: terdapat bantuan teknis sistem (*access to technical support*), adanya peringatan kesalahan, fleksibel jika diintegrasikan dengan sistem lain (*availability*), teruji bebas dari *error* (*reliability*) dan keamanan sistem (*security*); (4) Indikator kelengkapan meliputi: fitur-fitur yang lengkap, dan isi *data-base* yang lengkap.

2.5.4 Net Benefit

Sebuah sistem dapat menguntungkan satu pengguna, kelompok pengguna, suatu organisasi atau seluruh industri dengan melihat keuntungan yang diperoleh dengan melihat dampak positif dan dampak negative pada pengguna, yang meliputi dokter, manajer dan IT, staff, pengembang sistem, dan seluruh sektor kesehatan (Yusof et al, 2008). Dimensi ini mengidentifikasi dampak yang diberikan dari individu atau manusia dan organisasi. Dampak individu berhubungan dengan kinerja serta perubahan tugas pada pengguna seperti prestasi kerja, perubahan aktivitas kerja dan peningkatan produktivitas. Maka dari itu, *Net Benefits* pada dampak individual dapat dinilai dengan mengukur efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, pengaruh bekerja, dan pengurangan kesalahan. Sedangkan untuk menilai dampak organisasi dapat dinilai secara kuantitatif dan kualitatif. Penilaian secara kuantitatif diukur dengan pengurangan biaya dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan, sedangkan untuk kualitatif dapat diukur dari sisi kualitas dalam memberikan pelayanan (Yusof et al, 2008).

Net Benefit adalah keseluruhan keuntungan yang diperoleh saat mengimplementasikan system informasi (Yusof et al, 2008). Hubungan banyak indikator antara ukuran keberhasilan system informasi telah diuji dengan banyak penelitian system informasi (DeLone., & McLean, 2002).

2.6 Kano Model

Model Kano merupakan metode yang ditemukan oleh professor Noriaki dari Tokyo Rika University dengan tujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa. *Kano Model* dibagi kedalam tiga tipe kebutuhan produk atau jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tan., & Pawitra, 2001), yaitu; (1) *Must be requirements* (atribut dasar). Pada tipe ini, konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja produk rendah (disfungsional), tetapi kepuasan konsumen tidak akan meningkat walaupun kinerja produk sudah terpenuhi karena konsumen beranggapan itu sudah seharusnya ada pada produk tersebut. (2) *One dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), pada tipe ini kepuasan konsumen akan lebih meningkat jika kinerja produk sesuai dengan keinginan konsumen, produk bersifat fungsional. Semakin produk bersifat fungsional maka akan semakin puas. (3) *Attractive requirements* (atribut kesenangan), pada tipe ini tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sampai tinggi dengan meningkatnya atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan.

Kano model merupakan model yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari adanya sebuah sistem (Sauerwein, 1996). Menurut Xu. (2009), perbedaan mendasar *Kano model* dari model yang lain adalah pada model *kano* fokus pada kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Pada model ini terdapat 6 variabel, yaitu; (1) *Function and Route Planning*, (2) *Online Technology And Quality*, (3) *Visual Design And Content*, (4) *Member Information Management*, (5) *Advertising Mails Management*, dan (6) *Management Nad Customer Sevices*.

Keuntungan *Kano Model* menurut Puspitasari., Suliantoro., & Kusumawardhani. (2010), yaitu; (1) Prioritas untuk pengembangan produk, (2) Kebutuhan produk mudah dipahami, (3) *Kano Model* untuk kepuasan pelanggan digunakan sebagai prasyarat untuk mengidentifikasi kebutuhan, hierarki dan prioritas pelanggan, (4) *Kano Model* memberikan bantuan dalam tingkat pengembangan produk, dan (5) Menemukan dan memenuhi *attractive requirements* akan menciptakan sebuah perbedaan yang sangat besar.

2.7 Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Menurut Silalahi. (2012), Pengertian populasi adalah seluruh bagian-bagian yang darinya sampel dapat dipilih. Secara ideal, satu penelitian harus dapat menyelidiki seluruh elemen populasi jika peneliti bermaksud menggambarkan keseluruhan objek yang diteliti. Meneliti suatu populasi sama artinya dengan memperoleh data dari semua elemen populasi. Jika seseorang ingin meneliti segala elemen atau bagian yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitian tersebut merupakan penelitian populasi.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadikan kuantitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1997). Maka, dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan semua elemen dalam objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah dalam penelitian.

2.7.2 Sampel

Sampel adalah bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi, 2012). Sedangkan menurut Sugiyono. (2016), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang diteliti yang diambil dan dapat mencerminkan populasinya.

2.7.3 Teknik Pengambilan Sampel (*Sampling*)

Teknik pengambilan sampel merupakan suatu prosedur untuk digunakan sebagai pemilihan unit-unit dari populasi yang dijadikan sebagai sampel (Silalahi, 2012). Terdapat beberapa teknik *sampling* yang dapat dikelompokkan, yaitu; (1) *Probability Sampling* dan (2) *Non Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel (Siregar, 2014).

Probability Sampling kemudian dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu; (1) *Simple Random Sampling*, *Sistematic Sampling*, *Cluster Sampling* dilakukan jika maksud penelitian dapat digeneralisasikan; (2) *Proportionate Stratified Sampling* dilakukan jika perbedaan parameter dalam-subkelompok dari populasi dan semua subkelompok memiliki jumlah elemen yang seimbang; (3) *Disproportionate Stratified Sampling* dilakukan jika perbedaan parameter dalam subkelompok dari populasi dan semua subkelompok memiliki jumlah elemen yang tidak seimbang; dan (4) *Area Sampling* dilakukan jika pengumpulan informasi terdapat pada satu wilayah yang dilokalisasi (Siregar, 2014).

Sama dengan *Probability Sampling*, *Non-Probability Sampling* kemudian dikelompokkan menjadi beberapa kategori, yaitu (1) *Convenience Sampling* dilakukan jika penelitian memerlukan data yang sangat cepat bahkan jika informasi tidak reliabel; (2) *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan syarat ketentuan atau kriteria tertentu; dan (3) *Quota Sampling* dilakukan jika pengambilan sampel dengan menentukan jumlah atau kuota dari tiap-tiap kelompok. Setiap kelompok yang telah ditentukan harus memiliki jumlah atau kuota yang terpenuhi (Siregar, 2014).

2.7.4 Penentuan Jumlah Sampel

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi seperti *Teknik Slovin* (Sarjono, H., & Jualanita, 2013). *Teknik Slovin* digunakan saat tidak ada satupun perilaku dari populasi diketahui (Ellen, 2006).

Pada penelitian Riduan. (2008), memberikan rumus untuk menentukan besarnya sampel yang dikenal dengan teknik *Slovin*. Rumus dari teknik *Slovin* dapat dilihat pada persamaan 2.1 dimana n adalah ukuran sampel, N adalah ukuran populasi dan e adalah batas toleransi kesalahan.

$$n = \frac{N}{Ne^2+1} \quad (2.1)$$

Batas toleransi kesalahan merupakan seberapa persen kemungkinan kesalahan yang terjadi ketika pengambilan sampel. Semakin kecil batas toleransi kesalahan maka semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan dan sebaliknya, semakin besar batas toleransi kesalahan maka semakin sedikit jumlah sampel yang dibutuhkan, batas toleransi kesalahan biasanya menggunakan 5% atau 10%, yang dapat diasumsikan setidaknya ada 90 data responden dari 100 data responden yang mewakili populasi sebenarnya (Riduwan, 2008).

2.8 Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang digunakan oleh *periset* untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung. Kuesioner sebagai teknik pengumpulan data sangat cocok untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar. Terdapat dua bentuk respon dalam kuesioner, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka berarti responden dapat memberikan

jawaban bebas namun tetap dalam lingkup penelitian. Kuesioner tertutup berarti responden memilih jawaban yang telah disediakan peneliti (Sarwono, 2006).

Jumlah indikator atau dimensi cukup untuk mengukur variabel. Setiap indikator minimal satu pertanyaan, tetapi jika memungkinkan bisa lebih dari satu pertanyaan (Jogiyanto, 2005). Penggunaan skala pengukuran yang tepat. Skala dapat berjumlah genap atau ganjil (Jogiyanto, 2005). Jenis dan bentuk kuesioner adalah terbuka atau tertutup tergantung jenis penelitian. Terbuka ketika responden dapat memberikan jawaban atau tanggapan secara bebas, tertutup saat responden hanya bisa memilih dari pilihan jawaban yang diberikan peneliti (Jogiyanto, 2005).

Pengumpulan data dengan kuesioner biasanya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *email*, surat, maupun secara pribadi. Penyebaran kuisisioner memiliki kelebihan, yaitu; (1) Kuesioner baik digunakan jika sumber data banyak dan tersebar; (2) Responden tidak merasa terganggu dan dapat mengisi kuesioner sesuai dengan waktu luangnya sendiri; (3) Kuesioner *relative* lebih efisien untuk sumber data yang banyak; (4) Kuesioner biasanya tidak mencantumkan identitas responden, sehingga responden merasa lebih leluasa untuk mengisi dan hasilnya lebih objektif (Malik, 2015).

2.8.1 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner yang dilengkapi oleh diri sendiri bukanlah pekerjaan yang mudah. Menurut Silalahi. (2012), saat menyusun kuesioner harus memperhatikan aturan umum dan khusus. Aturan umum menyusun kuesioner, yaitu: (1) Pertanyaan penelitian sesuai dengan penelitian; (2) Memutuskan langsung apa yang ingin diketahui; dan (3) Tempatkan diri pada posisi responden.

Sedangkan aturan khusus ketika merancang kuesioner adalah (1) Hindari pertanyaan-pertanyaan yang memiliki istilah mendua (*ambiguous words*); (2) Hindari pertanyaan yang begitu panjang; (3) Hindari pertanyaan yang menanyakan pendapat tentang dua hal berbeda (*double-barreled questions*); (4) Hindari pertanyaan yang sangat umum; (5) Hindari istilah-istilah yang jarang dipakai, sehingga sulit dimengerti oleh responden; dan (6) Pertanyaan tidak menggiring ke jawaban yang baik saja atau yang buruk saja.

2.9 Uji Instrument Kuesioner

2.9.1 Uji Validitas

Secara sederhana Sugiyanto. (2011), mengartikan uji validitas sebagai langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi/konten dari suatu instrument yang memiliki tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur nilai korelasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan.

Validitas isi dapat dihitung menggunakan Persamaan *Aiken V* (1985). *Aiken V* merumuskan formula untuk menghitung koefisien validitas konten yang

didasarkan pada hasil penilaian ahli. Statistik *Aiken V* diukur dengan menggunakan persamaan (Azwar, 2014).

$$V = \Sigma s / [n (e - 1)] \tag{2.2}$$

$$s = r - lo$$

s adalah $-lo$, lo adalah angka penilaian validitas terendah (misal skala 1), e adalah angka penilaian validitas tertinggi (misal skala 5), r adalah angka yang diberikan seorang penilai, dan n adalah jumlah ahli yang digunakan. Penilaian secara empiris dengan validitas konstrak (*construct validity*). Penilaian empiris digunakan untuk menilai seberapa baik pengukuran perilaku sesuai prediksi teoritis (Recker, 2013).

Pengujian validitas konstrak dapat menggunakan Persamaan *Korelasi Product Moment*. *Korelasi Product Moment* diukur dengan menggunakan Persamaan 2.3. *Korelasi Product Moment* (KPM) merupakan teknik pengujian uji validitas yang sering digunakan para peneliti melalui persamaan 2.3.

Pada persamaan 2.3 r_{xy} adalah koefisien variabel X dan variabel Y, Σxy adalah jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y, Σx^2 adalah jumlah dari kuadrat nilai X, Σy^2 adalah jumlah dari kuadrat nilai Y, $(\Sigma x)^2$ adalah jumlah nilai X kemudian dikuadratkan dan $(\Sigma y)^2$ adalah jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan.

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2 (N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}} \tag{2.3}$$

2.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau *reliability* merupakan cara untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk (Ghozali, 2006). Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur kehandalan atau konsistensi dari instrument peneliti dari setiap butir pertanyaan yang disediakan. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel ketika responden konsisten dari waktu ke waktu saat menjawab pertanyaan yang berarti ketika instrument digunakan beberapa kali akan menghasilkan data yang sama.

Pengujian reliabilitas instrument menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dapat disajikan pada rumus 2.4. Dimana r_{11} adalah reliabilitas yang dicari, n adalah jumlah item pertanyaan yang diuji, $\Sigma \sigma_t^2$ adalah jumlah *varians* tiap-tiap item, dan σ_t^2 adalah jumlah total pernyataan.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \tag{2.4}$$

Nilai *Cronbach Alpha* ini nantinya akan digunakan sebagai dasar apakah kuisisioner reliabel atau tidak. Rekomendasi *reliability* 0,7 atau lebih (tidak lebih dari 0,8) untuk penelitian dasar, dan 0,9 untuk penelitian yang memerlukan keputusan penting (ujian) (Nunnally, 1978).

2.10 Analisa Data

Data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner kemudian dianalisis secara sistematis. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan atas suatu obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Azwar, 2012). Data deskriptif pada penelitian diukur dari data variabel tertentu dari sekelompok responden. Teknik penjelasan yang digunakan pada data kuantitatif dapat menggunakan teknik pemusatan data dan teknik persebaran data.

Pemusatan data untuk mengukur gejala pusat (*tendency central*). Untuk mengetahui gejala pusat dari kelompok dengan cara mengetahui *mean*, *modus*, dan *median*. *Mean* merupakan teknik penjelasan kelompok yang berdasarkan atas nilai dari rata-rata kelompok. *Modus* merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok. *Median* merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disesuaikan urutannya dari nilai terkecil ke nilai terbesar atau dari nilai terbesar ke nilai terkecil. Persebaran data didasarkan pada tingkat variasi yang terjadi pada kelompok. Untuk mengetahui variasi kelompok data maka dilakukan dengan cara melihat *varian* dan *standar deviasi* kelompok. *Varian* digunakan untuk menjelaskan *homogenitas* kelompok. *Standar deviasi* merupakan akar dari *varians* (Sugiyono, 2006). Pemusatan data dianalisis dengan menggunakan *mean*, *median*, *modus*. Persebaran data dianalisis dengan *standar deviasi* dan *varian*.

2.10.1 Analisis Deskriptif

a. Pemusatan Data (*Mean*)

Mean adalah rata-rata dari kelompok tertentu (Sugiyono, 2007). Rata-rata didapatkan dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok tersebut, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2007). Rumus yang digunakan untuk mendapatkan rata-rata dapat dilihat pada Persamaan (2.5). Pada persamaan 2.5, *Me* adalah nilai rata-rata (mean), *xi* adalah nilai *x* ke *i* sampai dengan nilai ke *n*, dan *n* adalah jumlah individu data yang ada.

$$Me = \frac{\sum xi}{n} \quad (2.5)$$

b. *Median*

Median adalah teknik yang digunakan untuk menjelaskan data atau nilai yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah diurutkan (Sugiyono 2007). Penghitungan *median* dibagi menjadi penghitungan *median* ganjil dan genap. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah rumus *median* genap karena jumlah responden atau pembagiannya bernilai genap. Sebelum dihitung *mediannya*, data diurutkan dari yang terkecil hingga terbesar. Rumus perhitungan *median* disajikan pada Persamaan 2.6.

$$\text{Posisi median} = \frac{1}{2}(n + 1) \tag{2.6}$$

Pada Persamaan 2.6, posisi *median* adalah cara menentukan letak nilai *median*, sedangkan nilai *n* adalah jumlah responden. Setelah mengetahui letak *median*, lalu *median* dihitung dengan Persamaan 2.6. Pada Persamaan 2.7, posisi *Me* adalah nilai *median* atau nilai tengah yang didapatkan.

$$Me = \frac{1}{2} (\text{nilai sebelum letak median} + \text{nilai setelah letak median}) \tag{2.7}$$

c. Modus (Mode)

Modus digunakan untuk menjelaskan data atau nilai yang paling sering muncul dalam suatu kelompok (Sugiyono, 2007). *Modus* merupakan data tunggal, tidak ada rumus yang digunakan untuk menghitungnya. Data hanya perlu diurutkan.

d. Varians

Varians merupakan jumlah kuadrat semua deviasi nilai-nilai individual terhadap rata-rata kelompok (Sugiyono, 2007). *Varians* adalah teknik statistik yang digunakan untuk menerangkan *homogenitas* kelompok. Rumus untuk menghitung *varians* dapat dihitung dengan Persamaan 2.8 dan pada Persamaan 2.8, δ^2 adalah nilai *varians* yang akan dicari, x_i adalah nilai x ke i sampai dengan n , \bar{x} adalah nilai rata-rata (*mean*), sedangkan n adalah jumlah data dalam penelitian.

$$\delta^2 = \frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n} \tag{2.8}$$

e. Standar Deviasi

Standar deviasi atau simpangan baku adalah akar dari *varians* (Sugiyono, 2007). Rumus standar deviasi dapat dihitung dengan Persamaan 2.9.

$$\alpha = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n}} \tag{2.9}$$

f. Pengkategorian

Pengkategorian ditujukan untuk melihat variabel terdapat pada tingkatan apa. Pengkategorian dalam penelitian ini diadaptasi dari Azwar. (2012). Pengkategorian dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Nilai Pengkategorian

Rentang Nilai (%)	Kategori
83 < x ≤ 100	Sangat Tinggi
67 < x ≤ 83	Tinggi
50 < x ≤ 67	Cukup Tinggi
33 < x ≤ 50	Cukup Rendah
17 < x ≤ 33	Rendah
0 < x ≤ 17	Sangat Rendah

Sumber: Azwar. (2012).



Untuk mengetahui indikator tersebut masuk kedalam kategori yang ada, dapat dihitung dengan Persamaan 2.10

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{nilai mean}}{\text{nilai skala tertinggi}} \times 100\% \quad (2.10)$$

Pada Persamaan 2.10, rentang nilai adalah nilai yang akan dicari dalam bentuk persen untuk diketahui kategorinya, nilai *mean* adalah nilai rata-rata indikator yang telah dihitung sebelumnya, nilai skala tertinggi adalah nilai tertinggi pada yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan *skala linkert* dan nilai tertingginya adalah 5.

2.10.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam sebuah penelitian adalah penentuan satuan pengukuran. Penentuan ini berdasarkan jenis data yang diinginkan, apakah berjenis nominal, ordinal, interval, atau rasio (Siregar, 2014).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala *Likert* yaitu merupakan skala yang sering digunakan pada penelitian berupa *survei*. Dalam skala ini mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden tentang fenomena tertentu. Tanggapan pertanyaan dalam skala ini dengan tingkat persetujuan yang disimbolkan dengan angka. Biasanya terdapat lima pilihan skala (Sugiyono, 2011). Sedangkan Buttle. (1996), menyebutkan bahwa menggunakan skala lima akan mengurangi tingkat *frustasi responden*, meningkatkan tingkat kebersediaan responden, dan kualitas respon. Dalam *skala likert* terdapat dua pernyataan yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif dimana nilai dalam keduanya saling bertolak belakang. Perbedaan antara keduanya dapat dilihat pada Tabel 2.2 (Sugiono, 2011).

Tabel 2.2 Pernyataan Skala Likert

Pernyataan positif	
Nilai	Keterangan
1.	Sangat Tidak Baik (STB)
2.	Tidak Baik (TB)
3.	Cukup Baik (CB)
4.	Baik (B)
5.	Sangat Baik (SB)

Sumber: Sugiono. (2011)

2.10.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik pada penelitian ini dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu; (1) Uji Normalitas; (2) Uji Homogenitas; dan (3) Uji Linieritas. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji variabel residual berdistribusi normal pada regresi tersebut (Ghozali, 2016). Menurut Ghozali. (2016), Uji Normalitas terpenuhi jika hasil uji signikansi diatas 0,05. Uji Homogenitas memiliki tujuan untuk memperlihatkan bahwa kelompok data memiliki variansi yang sama atau tidak (Wiyono 2011). Data dikatakan homogen jika nilai signifikansinya melebihi 0,05.

Uji linieritas merupakan pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier secara signifikan dari data penelitian (Wiyono, 2011). Uji linieritas, data dikatakan linier jika nilai *linierity* dibawah 0,05.



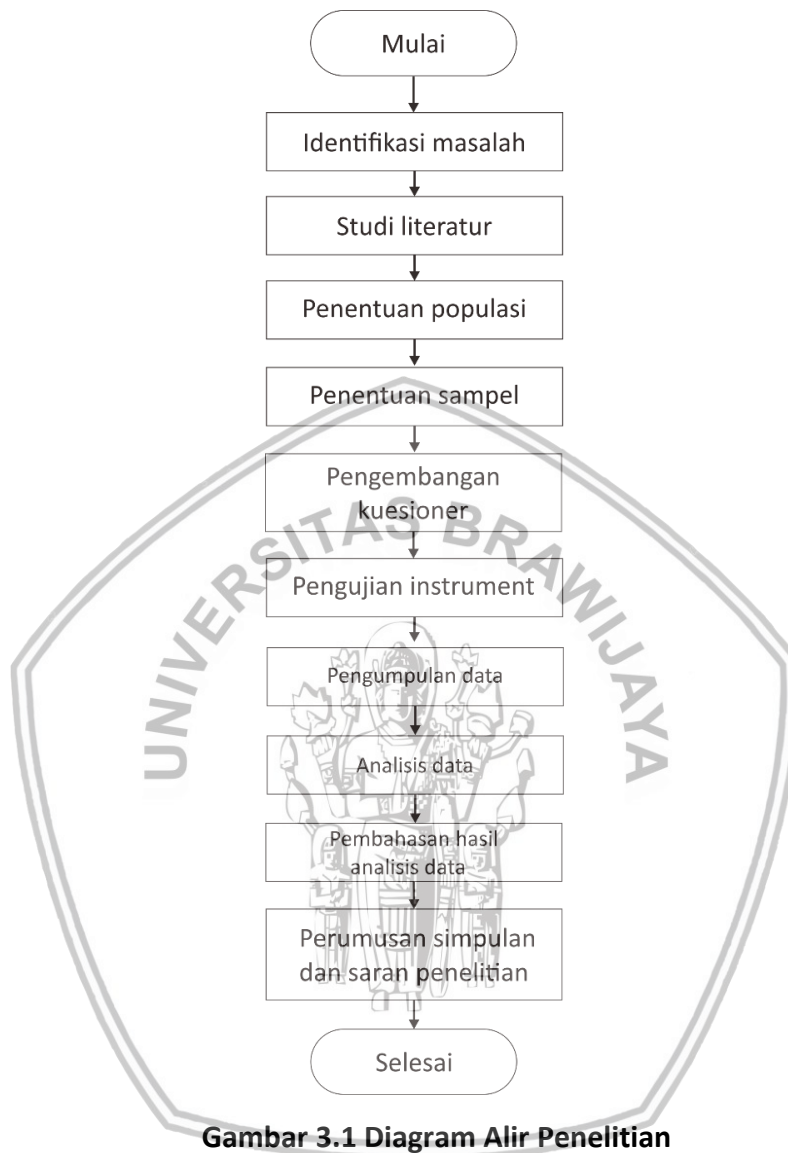
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi memiliki maksud untuk menerangkan suatu proses pengembangan sebuah ilmu pengetahuan dengan tujuan menghasilkan pengetahuan ilmiah yang memungkinkan terjadinya pemecahan masalah praktis tertentu, teori ilmu pengetahuan perlu diterapkan kedalam bentuk proses penelitian empiris. Menurut Zuriyah. (2006), proses penelitian empiris meliputi bermacam-macam metode dan teknik yang dikerjakan dalam urutan waktu tertentu.

Sugiyono. (2011), menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Selanjutnya metode yang digunakan dalam sebuah penelitian berdasarkan tujuan dari penelitian ini adalah penelitian terapan. Menurut Gay. (2010), penelitian terapan dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji, dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian *non implementatif* (analitik), yaitu menekankan pada pengaruh variable-variabel penelitian terhadap sebuah keadaan atau fenomena tertentu. Dan dengan pendekatan kuantitatif yang artinya perhitungan data yang didapat dari responden kemudian diolah dan di analisis untuk diambil kesimpulan.

3.1 Diagram Alir Peneitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.2 Identifikasi Masalah

Langkah awal dari penelitian ini adalah identifikasi masalah. Pengukuran kualitas *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Ide tersebut didasari oleh Instruksi Presiden Nomer 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola *IT* Pemerintahan atau *e-Government* yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinu.

Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan membuat *website* bidang pariwisata yaitu www.banyuwangitourism.com. Namun tingkat kualitas *website* tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut.

Berdasarkan deskripsi permasalahan tersebut maka diperlukan adanya evaluasi kualitas layanan *website* dinas pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Penggunaan atribut-atribut *e-Govqual*, *variable Human Organization Technoogy (HOT) Fit* dan *Kano Model*, maka akan diketahui bagaimana kualitas layanan *website* yang diberikan. Selain itu, evaluasi yang melibatkan pengguna akhir ini juga akan mendapatkan faktor/atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* dinas pariwisata Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Studi Literatur

Tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah melakukan studi literatur terkait permasalahan yang diangkat yang bertujuan untuk mendapatkan landasan teori yang sesuai. Studi literatur ini didapatkan melalui buku, *e-book*, jurnal/*ejournal*, *situs web*, penelitian sebelumnya, dan dokumen pemerintah. Hasil pencarian kajian pustaka tersebut didapatkan landasan teoriteori atau konsep pendukung penelitian. Landasan tersebut harus ditegakkan agar penelitian memiliki dasar yang kokoh (Suryabrata, 2016).

Teori-teori yang terkait pada penelitian ini adalah *e-Government*, *situs website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi, *e-Govqual*, *Human Oranization Technology (HOT) Fit*, *Kano Model*, populasi dan sampel data, pengumpulan data, skala pengukuran, dan uji instrument kuesioner.

3.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Untuk penelitian ini penulis menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua sampel memiliki peluang untuk dijadikan objek penelitian (Siregar, 2014).

Penelitian ini menggunakan cara *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dimana responden harus memiliki kriteria tertentu untuk bisa dijadikan sampel. Kriteria yang dapat memenuhi syarat pengambilan sampel adalah masyarakat Kabupaten Banyuwangi dan masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi www.banyuwangitourism.com.

Selanjutnya ditentukan berapa jumlah responden yang harus dikumpulkan untuk menyelesaikan penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan *Teknik Slovin* untuk menentukan seberapa banyak sampel yang dibutuhkan dan cara perhitungannya menggunakan (persamaan 2.1). Teknik ini digunakan karena data yang diambil dari responden adalah pengalaman pengguna, sehingga tidak diketahui secara benar bagaimana perilaku responden. *Teknik slovin* digunakan saat tidak ada satupun perilaku dari populasi diketahui (Ellen, 2006).

Identifikasi populasi dilakukan untuk mendapatkan data siapa saja atau jumlah responden dengan populasi yang merupakan pengunjung *situs website banyuwangitourism.com*. Jumlah populasi yang telah diambil pada bulan Februari 2018-April 2018. Total pengunjung *situs web banyuwangitourism.com* setelah di

rata-rata adalah sebesar 5,916. Hasil tersebut diperoleh dari jumlah populasi menurut *similiarweb.com* sebesar 17,748.

Untuk mengukur jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi pengunjung yang telah didapatkan pada situs *banyuwangitourism.com* akan memakai persamaan 2.1 dari rumus *Slovin*. Berikut perhitungan populasi sampel yang dibutuhkan dengan memakai persamaan 2.1.

$$n = \frac{5,916}{5,916 \times (0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{5,916}{59,16 + 1}$$

$$n = \frac{5,916}{60,16}$$

$$n = 98,337765957444681$$

$$n = 98$$

Dari hasil perhitungan maka diperoleh nilai minimal sampel untuk pengunjung situs *web banyuwangitourism.com* sebesar 98 responden.

3.5 Pengembangan Kuisisioner

Pembuatan pertanyaan kuisisioner dilakukan dengan mengembangkan indikator atribut *e-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT)-Fit* dan *Kano* menjadi sebuah pertanyaan berdasarkan teori/literatur yang sesuai. Indikator-indikator dari masing-masing atribut didapatkan dari beberapa teori/*literature* yang berkaitan (*website, e-book dan jurnal*).

Pada atribut *e-Govqual* terdapat 6 variabel, yaitu; (1) Variabel *Easy of Use* yang memiliki 7 indikator, yaitu; (a) *website structure*, (b) *Customized Search Function*, (c) *Site Map*, (d) *Set Up Link with search Engines* (e) *Easy to Remember*, (f) *Personalization of Information*, (g) *Ability of Customization*. (2) Variabel *Trust* yang memiliki 11 indikator, yaitu; (a) *Not sharing personal information with others*, (b) *Protection anonymity*, (c) *Secure archiving of personal data*, (d) *Providing informed consent*, (e) *Use of personal data*, (f) *Non repudiation by outhenticating the parties involved*, (g) *Procedure of acquiring username and password*, (h) *Correct transaction*, (i) *Encrypting messages*, (j) *Digital signature*, (k) *Access control*. (3) Variabel *Function of the Interaction Environment* memiliki 4 indikator, yaitu; (a) *Existence of online help in forms*, (b) *Reuse of citizen information to facilitate future interaction*, (c) *Automatic calculation of forms*, (d) *Adequate response format*. (4) Variabel *Reliability* memiliki 5 indikator, yaitu; (a) *Ability to perform the promised service accurately*, (b) *In time service delivery*, (c) *Accessibility of site*, (d) *Browser system compatibility*, (e) *Loading transaction speed*. (5) Variabel *Content and Appearance of Information* memiliki 10 indikator yaitu; (a) *Data completeness*, (b) *Data accuracy and conciseness*, (c) *Data relevancy*, (d) *Update information*, (e) *Linkage*, (f) *Ease of understanding/interpretable*, (g) *Colors*, (h) *Graphics*, (i) *Animation*, (j) *Size of web pages*. (6) Variabel *Citizen Support* memiliki 10 indikator, yaitu; (a) *User friendly guidelines*, (b) *Help pages*, (c) *Frequently asked questions*,

(d) *Transaction tracking facility*, (e) *The existinece of contact information*, (f) *Problem solving*, (g) *Prompt Replay to Customer Inquiries*, (h) *Knowledge of employees*, (i) *Courtesy of employees*, (j) *Ability of employees to convey trust and confidence*. Total indikator pada Atribut *e-Govqual* memiliki 47 indikator dalam 6 variabel.

Pada Atribut *Humant Organization Technology (HOT)-Fit* terdapat 4 Variabel, yaitu; (1) *Human Factor* yang memiliki 3 indikator, yaitu; (a) *Performance expectancy*, (b) *Effort expectancy*, (c) *Partner influence*, (2) Variabel *Organization Factor* memiliki 3 indikator yaitu; (a) *Facilitating condition*, (b) *Top management support*, (c) *Organization support*, (3) untuk Variabel *Technology* memiliki 3 indikator juga, yaitu; (a) *Information Quality*, (b) *Service quality*, (c) *System quality*, (4) dan untuk Variabel *Net Benefit* memiliki 1 indikator, yaitu *Benefit*, total indikator pada Atribut *Human Organization Teknologi (HOT)-Fit* memiliki 10 indikator dalam 4 variabel.

Atribut *KANO* memiliki 6 variabel, yaitu; (1) Variabel *Function and Route Planning* yang memiliki 6 indikator, yaitu; (a) *Site map on the homepage*, (b) *Easy use route planning*, (c) *Up to date information*, (d) *Electronic commerce (EC) service*, (e) *Personalization service*, (f) *Search engine service*. (2) Variabel *Online Technology and Quality* memiliki 3 indikator, yaitu; (a) *Online technology and quality*, (b) *Visual design and content*, (c) *Functioning normally*, (3) Variabel *Visual Design and Content* memiliki 5 indikator, yaitu; (a) *Aesthetic and Characteristic design*, (b) *Neat and tidy layout*, (c) *Visual design altered accasionally*, (d) *Readable content*, (e) *Accurate Information*, (4) Variabel *Member Information Management* memiliki 3 indikator, yaitu; (a) *Concern over members private information management*, (b) *Information system security*, (c) *Informing the members for updating their personal information regularly*, (5) Variabel *Advertising Mails Management* memiliki 5 indikator, yaitu; (a) *Avoiding mail spam*, (b) *Intercepting the advertising mails*, (c) *Spam mails information service*, (d) *Issuing advertising mails to the members with their permission*, (e) *Issuing e-newspapers to the member with the permission*, (6) dan Variabel *Management and Customer Service* memiliki 7 indikator, yaitu; (a) *Conducting stratifield and classified management*, (b) *Prohibiting pornographic or prostitution communities*, (c) *Actively informing the members of the latest activities*, (d) *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems*, (e) *Answering the questions promptly* (f) *Holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members*, (g) *Allowing the members to have a sense of belonging*, total indikator pada Atribut *Kano Model* memiliki 29 indikator dalam 6 variabel.

3.6 Uji Instrumen Kuesioner

Pengujian instrument kuesioner dilakukan dua tahap yaitu uji validasi isi dan uji validasi konstruk, setelah uji validasi isi tahap selanjutnya dilakukan uji validasi konstruk yang berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dengan menggunakan teknik *Korelasi Produk Moment (KPM)* dengan membandingkan r hasil dengan r tabel. Sedangkan dalam uji reliabilitas dengan teknik *Cronbach*

Alpha dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,7. Hal ini karena penelitian merupakan penelitian dasar. Rekomendasi reliability 0,7 atau (tidak lebih dari 0,8) untuk penelitian dasar, dan 0,9 untuk penelitian yang memerlukan keputusan penting (ujian) (Nunnally, 2013).

3.6.1 Uji Validitas

Berikut adalah hasil dari pengujian validitas isi yang dilakukan dengan penilaian dari 3 orang ahli. Perbaikan hasil uji validitas isi disajikan pada Tabel 3.1, 3.2, dan 3.3.

Tabel 3.1 Validitas Isi

Kode	Pernyataan	Ket.	Perbaikan
E_2SPD2	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memiliki penyimpanan data yang aman.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi selalu berusaha untuk mengamankan data pengguna dengan memberi peringatan kepada pengguna untuk memperbarui <i>password</i> .
E_3RIF2	Pengguna dimudahkan dengan <i>system</i> yang dapat menyimpan data pengguna sebelumnya saat mengisi sebuah formulir.	Tidak Valid	Pengguna dimudahkan oleh sistem dengan adanya pengalihan data (pengisian <i>otomatis</i> sesuai data yang di isi sebelumnya) saat pengisian sebuah formulir.
E_4AS1	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi dapat diandalkan.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi dapat diandalkan karena memiliki informasi yang bisa membantu wisatawan dalam meng- <i>explore</i> wisata di Banyuwangi.
E_5DC2	Saya senang menggunakan <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi karena informasi yang diberikan sangat jelas.	Tidak Valid	<i>Website</i> menampilkan informasi yang jelas yang didukung oleh gambar, waktu, sumber dan lainnya.
E_1URL1	Terdapat peta situs/ <i>sitemap</i> pada <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi.	Tidak Valid	Peta situs tersusun berdasarkan halaman yang ada disertai <i>link</i> untuk masuk pada halaman tersebut.
E_1SLE1	Jika dicari dengan kata kunci tertentu sangat mudah untuk menemukan <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi dapat dibuka melalui berbagai <i>search engine</i> /mesin pencari (contoh: <i>Google, Yahoo</i> , dll).
E_1URL1	Alamat <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memiliki nama yang singkat.	Tidak Valid	Alamat <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi (<i>banyuwangitourism.com</i>) memiliki nama yang singkat.
E_2SPD1	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memiliki penyimpanan data yang aman.	Tidak Valid	Saya Selalu yakin <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi telah melindungi data pengguna dengan maksimal.

Tabel 3.2 Validitas Isi (lanjutan)

Kode	Pernyataan	Ket.	Perbaikan
E_3RIF2	Pengguna dimudahkan dengan <i>system</i> yang dapat menyimpan data pengguna sebelumnya saat mengisi sebuah formulir.	Tidak Valid	Sistem dapat menyimpan data-data anggota sehingga pengguna yang sudah terdaftar tidak perlu mengisi formulir yang sama.
E_4APP2	Konten yang disajikan pada <i>website</i> ini sesuai dengan apa yang terlihat.	Tidak Valid	Layanan informasi yang diberikan dalam <i>website</i> ini sesuai dengan kenyataannya.
E_5DC1	Saya senang menggunakan <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi karena informasi yang diberikan sangat jelas.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memberikan informasi disertai data yang lengkap.
E_5DR2	Saya percaya terhadap informasi yang diberikan karena sesuai dengan judul yang diberikan.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memiliki berita yang relevan.
E_5DR3	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memiliki informasi yang bermanfaat.	Tidak Valid	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi sangat dibutuhkan bagi wisatawan.
E_5EU2	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi mudah dipahami oleh pengguna.	Tidak Valid	Pemilihan Bahasa dalam <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi tidak mempersulit pengguna.
E_5C2	Saya merasa nyaman menggunakan <i>website</i> ini karena kombinasi warna yang digunakan pada tampilannya.	Tidak Valid	Kesesuaian kombinasi warna dalam tata letak halaman <i>website</i> , sehingga pengguna merasa nyaman menggunakan <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi.
E_6KE1	Karyawan DISBUDPAR Banyuwangi memahami sepenuhnya mengenai <i>website</i> dan layanannya.	Tidak Valid	Karyawan DISBUDPAR Banyuwangi memahami sepenuhnya mengenai informasi yang saya tanyakan.
K_IFRP1	Terdapat peta situs/ <i>sitemap</i> pada <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi.	Tidak Valid	<i>Sitemap</i> /peta situs pada <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi menampilkan informasi yang akurat.
K_IFRP4	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memberikan rasa kemudahan dalam bernavigasi.	Tidak Valid	Saya senang mengunjungi <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi karena mudah dalam berpindah halaman.
K_1OTQ4	Perpindahan antar halaman menjadi cepat dan akurat karena link yang diberikan pada setiap tombol adalah <i>url</i> yang benar.	Tidak Valid	Saya merasa tombol-tombol pada <i>menu</i> di <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi akurat (bias berjalan/berfungsi).

Tabel 3.3 Validitas Isi (lanjutan)

Kode	Pernyataan	Ket.	Perbaikan
K_1VDC6	Saya merasa nyaman saat mengunjungi <i>website</i> DISBUDPAR Banyuwangi karena tampilan setiap halaman yang berbeda.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memiliki tampilan yang berubah menyesuaikan konten halaman yang dikunjungi.
K_1MIM5	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi memberikan himbauan untuk memperbarui <i>password</i> anggota secara berkala.	Tidak Valid	<i>Website</i> DISBUDPAR Banyuwangi selalu menghimbau pengguna untuk memperbarui <i>passwordnya</i> .

3.6.2 Uji Reliabilitas

Hasil Uji Validitas kontrak dilakukan dengan menggunakan *pilot study/pilot test*. *Pilot test* yang telah dilakukan maka menghasilkan nilai validitas butir/item dan nilai reliabilitas. Validitas item dihasilkan dengan cara mencari nilai korelasi dengan menggunakan persamaan 2.2. Masing-masing pernyataan diberi kode sesuai dengan variabelnya. Dari 188 pernyataan terdapat 11 pernyataan yang digugurkan. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid adalah pernyataan dengan kode E_1SLE1, E_2AC2, E_4BSC2, H_1HF2, H_1HF5, K_1FRP12, K_1OTQ1, K_1VDC6, K_1AMM2, K_1AMM8, dan K_1MCS3. Sehingga total kuisiner yang valid berjumlah 177 untuk disebar ke 100 responden dan setiap indikator hanya mewakili satu buah pernyataan yang dipilih paling tepat dan sesuai dengan kondisi *website* DISBUPAR Banyuwangi, maka kuisisioner yang terpilih berjumlah 86 pernyataan.

Pilot Study dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner tersebut cocok atau tidak sebelum diujikan kepada pengguna yang sebenarnya cara melakukan *Pilot Study* adalah menyebarkan kuisisioner yang telah direvisi sesuai dengan saran dari para ahli, kuisisioner ini disebar kepada 30 orang dan hasil dari *Pilot Study* diolah dengan menggunakan SPSS. Dibawah ini adalah hasil pengujian *Pilot Study* untuk semua variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 3.4 Pilot Study Variabel Easy of Use

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E_1WS1	59,63	84,72	0,57	0,91
E_1WS2	59,33	82,78	0,83	0,90
E_1CSF1	59,60	82,93	0,54	0,91
E_1CSF2	59,90	82,50	0,65	0,91

Tabel 3.5 Pilot Study Variabel Easy of Use (lanjutan)

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
E_1SM1	59,43	82,73	0,68	0,91
E_1SM2	59,40	84,11	0,68	0,91
E_1SLE1	59,30	87,52	0,40	0,92
E_1SLE2	59,10	84,78	0,62	0,91
E_1URL1	59,17	82,55	0,58	0,91
E_1URL2	59,73	79,03	0,69	0,91
E_1URL3	59,43	85,01	0,51	0,91
E_1URL4	58,93	86,27	0,53	0,91
E_1POI1	59,40	83,49	0,61	0,91
E_1POI2	59,17	84,76	0,64	0,91
E_1AOS1	59,67	82,09	0,67	0,91
E_1AOS2	59,80	82,09	0,68	0,91

Menurut hasil Tabel 3.4 dan Tabel 3.5 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak *valid* berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,91. Dari Variabel *Ease of Use* pernyataan yang dihapus adalah E_1SLE1 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,920 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.6 Pilot Study Variabel Trust

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
E_2NPI1	80,80	258,85	0,85	0,97
E_2NPI2	80,83	254,21	0,84	0,97
E_2PA1	80,83	257,86	0,87	0,97
E_2PA2	81,00	259,24	0,77	0,97
E_2SPD1	80,90	258,43	0,75	0,97
E_2SPD2	80,83	257,17	0,86	0,97

Tabel 3.7 Pilot Study Variabel Trust (lanjutan)

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
E_2PIC1	80,83	261,45	0,78	0,97
E_2PIC2	80,70	268,49	0,68	0,97
E_2UPD1	80,70	265,94	0,74	0,97
E_2UPD2	80,63	267,34	0,64	0,97
E_2NOPI1	80,87	260,46	0,75	0,97
E_2NOPI2	80,43	267,35	0,68	0,97
E_2PUP1	80,63	257,27	0,83	0,97
E_2PUP2	80,67	255,60	0,81	0,97
E_2CT1	80,67	258,71	0,86	0,97
E_2CT2	80,57	264,59	0,67	0,97
E_2EM1	80,63	262,37	0,79	0,97
E_2EM2	80,70	258,49	0,86	0,97
E_2DS1	80,70	256,76	0,88	0,97
E_2DS2	80,70	257,66	0,76	0,97
E_2AC1	80,73	254,40	0,83	0,97
E_2AC2	80,53	264,60	0,60	0,97

Menurut hasil Tabel 3.6 dan 3.7 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,97. Dari Variabel *Trust* pernyataan yang dihapus adalah E_2AC2 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,974 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.8 Pilot Study Variabel Reliability

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
E_4APP1	49,53	88,05	0,83	0,93
E_4APP2	49,43	87,15	0,78	0,93
E_4APP3	49,67	87,67	0,81	0,93

Tabel 3.9 Pilot Study Variabel Reliability (lanjutan)

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
E_4LTS2	49,90	88,85	0,62	0,94
E_4LTS3	49,87	87,63	0,71	0,93
E_4LTS4	49,63	88,10	0,83	0,93
E_4APP4	49,40	87,97	0,81	0,93
E_4ISD1	49,83	89,38	0,76	0,93
E_4ISD2	49,83	87,10	0,69	0,94
E_4AS1	49,27	90,20	0,59	0,94
E_4AS2	49,27	88,82	0,76	0,93
E_4BSC1	49,03	91,62	0,68	0,94
E_4BSC2	49,30	91,73	0,54	0,94
E_4LTS1	49,37	90,17	0,63	0,94

Menurut hasil Tabel 3.8 dan Tabel 3.9 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,94. Dari Variabel *Reliability* pernyataan yang dihapus adalah E_4BSC2 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,944 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.10 Pilot Study Variabel Human Factor

Item-Total Statistics				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
H_1HF1	19,23	15,70	0,74	0,88
H_1HF2	19,40	16,52	0,57	0,90
H_1HF3	19,60	13,76	0,84	0,85
H_1HF4	19,60	14,66	0,82	0,86
H_1HF5	19,80	13,33	0,64	0,90
H_1HF6	19,70	13,32	0,80	0,86

Menurut hasil Tabel 3.10 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,89. Dari Variabel *Reliability* pernyataan yang dihapus

adalah H_1HF2 dan H_1HF5 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,900 dan 0,902 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.11 Pilot Study Variabel Function and Route Planning

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1FRP1	42,63	58,99	0,87	0,95
K_1FRP2	42,57	57,56	0,83	0,95
K_1FRP3	42,50	59,15	0,78	0,95
K_1FRP4	42,67	59,81	0,78	0,95
K_1FRP5	42,67	58,36	0,81	0,95
K_1FRP6	42,67	57,67	0,82	0,95
K_1FRP7	42,47	59,08	0,85	0,95
K_1FRP8	42,47	58,12	0,84	0,95
K_1FRP9	42,50	59,43	0,85	0,95
K_1FRP10	42,63	60,10	0,77	0,95
K_1FRP11	42,50	57,43	0,76	0,95
K_1FRP12	42,50	60,32	0,64	0,96

Menurut hasil Tabel 3.11 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,96. Dari Variabel *Function and Route Planning* pernyataan yang dihapus adalah K_1FRP12 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,961 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.13 Pilot Study Variabel Online Technology and Quality

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_10TQ1	19,50	12,94	0,54	0,93
K_10TQ2	19,70	12,07	0,79	0,90
K_10TQ3	19,47	11,36	0,86	0,89
K_10TQ4	19,43	12,73	0,76	0,90
K_10TQ5	19,47	12,05	0,82	0,89

Tabel 3.14 Pilot Study Variabel Online Technology and Quality (lanjutan)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_10TQ6	19,60	12,31	0,85	0,89

Menurut hasil Tabel 3.13 dan 3.14 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,91. Dari Variabel *Reliability* pernyataan yang dihapus adalah K_10TQ1 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,937 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.15 Pilot Study Variabel Visual Design and Content

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1VDC1	35,23	25,77	0,73	0,92
K_1VDC2	35,33	26,43	0,79	0,91
K_1VDC3	35,30	26,07	0,74	0,91
K_1VDC4	35,40	26,24	0,70	0,92
K_1VDC5	35,37	27,41	0,60	0,92
K_1VDC6	35,47	27,01	0,52	0,93
K_1VDC7	35,30	26,14	0,73	0,92
K_1VDC8	35,30	25,39	0,79	0,91
K_1VDC9	35,30	25,25	0,87	0,91
K_1VDC10	35,40	26,04	0,73	0,92

Menurut hasil Tabel 3.15 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak *valid* berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,92. Dari Variabel *Visual Design and Content* pernyataan yang dihapus adalah K_1VDC6 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,932 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.16 Pilot Study Variabel Advertising Mails Management

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1AMM1	33,93	50,20	0,71	0,96
K_1AMM2	33,90	51,74	0,67	0,96
K_1AMM3	33,97	46,65	0,89	0,95
K_1AMM4	34,27	46,54	0,84	,095
K_1AMM5	34,10	48,92	0,86	0,95
K_1AMM6	34,00	47,44	0,89	,095
K_1AMM7	34,07	47,23	0,88	0,95
K_1AMM8	34,00	49,65	0,69	0,96
K_1AMM9	34,03	46,24	0,90	0,95
K_1AMM10	33,93	46,34	0,93	0,95

Menurut Tabel 3.16 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cronbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,96. Dari Variabel *Advertising Mails Management* pernyataan yang dihapus adalah K_1AMM2 dan K_1AMM8 karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* 0,963 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

Tabel 3.17 Pilot Study Variabel Management and Customer Service

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1MCS1	51,53	73,43	0,72	0,94
K_1MCS2	51,60	70,66	0,72	0,94
K_1MCS3	51,13	77,63	0,40	0,94
K_1MCS4	51,00	75,31	0,58	0,94
K_1MCS5	51,30	71,04	0,86	0,93
K_1MCS6	51,40	72,04	0,72	0,94

Tabel 3.18 Pilot Study Variabel Management and Customer Service (lanjutan)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1MCS7	51,33	72,43	0,73	0,94
K_1MCS8	51,40	73,62	0,65	0,94
K_1MCS9	51,37	71,82	0,76	0,93
K_1MCS10	51,57	72,66	0,77	0,93
K_1MCS11	51,50	73,77	0,76	0,93
K_1MCS12	51,37	71,20	0,84	0,93
K_1MCS13	51,50	71,22	0,78	0,93
K_1MCS14	51,33	72,57	0,72	0,94

Menurut Tabel 3.17 dan 3.18 dapat digunakan untuk menentukan pernyataan-pernyataan yang tidak valid berdasarkan nilai *reliability statistics Cornbach's Alpha* pada variable ini bernilai 0,94. Dari Variabel *Advertising Mails Management* pernyataan yang dihapus adalah K_1MCS3 karena memiliki nilai *Cornbach's Alpha if Item Deleted* 0,948 melebihi batas maksimum nilai *Reliability Statistics*.

3.7 Pengumpulan Data

Secara umum pengumpulan data berarti cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Cara pengumpulan data tergantung tipe data yang dibutuhkan, apakah data primer atau data sekunder. Data primer menunjukkan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara yang umumnya berupa bukti catatan atau laporan arsip (Naritawati, 2011).

Responden yang diambil merupakan responden yang memiliki beberapa syarat tertentu (*purposive sampling*) yaitu, masyarakat Kabupaten Banyuwangi atau masyarakat umum yang pernah menggunakan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi (*banyuwangitourism.com*), dan belum pernah menjadi responden untuk uji instrument penelitian ini.

Pengambilan data pada penelitian ini diambil dari kuisisioner *online* yang dibuat menggunakan *Google Form*. *Link* kuisisioner disebarluarkan melalui *social media* seperti *Line*, *WhatsApp* dan *Instagram* guna memperluas kuisisioner tersebut. Kuisisioner disebarluarkan mulai tanggal 20 April 2018 – 28 April 2018.

Data yang telah terkumpul dan ditabulasi datanya oleh penulis. Data yang dihasilkan berupa data kuantitatif. Data kuantitatif tersebut kemudian diproses dengan menggunakan *statistic deskriptif*. *Statistic deskriptif* digunakan untuk

mendeskripsikan hasil pemusatan data dan penyebaran data pada tiap indikator. Pemusatan data dihitung dengan menggunakan Persamaan 2.5, persebaran data dihitung menggunakan Persamaan 2.8.

3.8 Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner kemudian dianalisis secara sistematis. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan atas suatu obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Azwar, 2012). Data deskriptif pada penelitian diukur dari data variabel tertentu dari sekelompok responden. Teknik penjelasan yang digunakan pada data kuantitatif dapat menggunakan teknik pemusatan data dan teknik persebaran data.

Statistik Deskriptif pada penelitian ini menghitung nilai rata-rata (*Mean*), nilai yang sering muncul (*Modus*), nilai tengah (*Median*), standar deviasi dan variansi. Setelah melakukan perhitungan statistik deskriptif, hasil perhitungan pemusatan data rata-rata pervariabel dimasukkan kedalam kategori rentang nilai pada Tabel 2.1. Hal ini bertujuan untuk mengetahui suatu variabel berada dalam kategori atau tingkatan apa.

Data yang telah dikumpulkan dan ditabulasi datanya oleh penulis. Data yang dihasilkan berupa data kuantitatif, data kuantitatif tersebut kemudian diolah dengan menggunakan *statistic deskriptif*, *Statistic deskriptif* digunakan untuk mendeskripsikan keadaan pemusatan data dan penyebaran data pada tiap indikator.

3.9 Pembahasan dan Rekomendasi

Dalam tahap ini akan memberikan penjelasan tentang atribut dimensi *e-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT)-Fit* dan *Kano Model* yang perlu diperbaiki dan/atau dikembangkan agar kualitas layanan *website* lebih baik.

Pemberian rekomendasi diberikan berdasarkan ahli (*expert judgement*) bidang *usability* dan berdasarkan teori/*literature*. Penentuan ahli (*expert judgement*) atau evaluator berdasarkan syarat yang harus terpenuhi, yaitu tidak memiliki ikatan dengan pengambil keputusan (Dinas Kabupaten Banyuwangi) terkait, memahami watak atau sifat pengguna (masyarakat Banyuwangi dan masyarakat umum), memiliki pengetahuan yang tinggi dibidangnya, bersikap terbuka dan bersedia menyebarluaskan hasil evaluasi/rekomendasi (Arikunto, 2008).

3.10 Perumusan Simpulan dan Saran Penelitian

Tahap akhir dari penelitian ini adalah simpulan dan saran. Dalam tahap ini akan ditarik kesimpulan berdasarkan pengolahan data dan pembahasan data yang sebelumnya telah dilakukan, yang kemudian akan menjawab dari rumusan

masalah yang telah ditentukan di awal. Selanjutnya akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya yang sejenis agar lebih baik.



BAB 4 HASIL

4.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang harus dipenuhi sebelum dilakukan analisis statistik untuk mengetahui kondisi data. Uji asumsi klasik terdiri dari; (1) Uji Normalitas; (2) Uji Homogenitas; (3) Uji Linearitas.

4.1.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Nilai *residual* merupakan nilai selisih dugaan dengan nilai pengamatan yang sesungguhnya.

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap tiga model yang akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Metode yang digunakan dalam melakukan pengujian Normalitas adalah dengan *one sample kolmogorov smirnov*.

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>				Kriteria
Banyak Data	<i>Residual</i>			
	<i>e-Govqual</i>	<i>HOT-Fit</i>	<i>Kano Model</i>	
	100	100	100	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,132	0,056	0,200	≥0,05

Dalam Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari *eGovqual*, *Human Organization Technology-Fit*, dan *Kano Model* yang digunakan memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data model yang digunakan yang ada berdistribusi secara normal.

4.1.2 Uji Linieritas

Uji linieritas menurut Wiyono. (2011), merupakan pengujian untuk mengetahui adakah hubungan liner (sejalan) secara signifikan dalam variabel penelitian yang digunakan dalam model regresi. Uji linieritas digunakan sebagai prasyarat dalam melakukan analisis korelasi atau regresi linier. Dalam model regresi yang baik harus tedapat hubungan linieritas pada model yang akan diuji.

Uji *linieratitas* kali ini akan dilakukan setiap metode. Dengan mengambil satu variabel untuk menjadi variabel *dependent* pada metode *e-Govqual* variabel *Citizen Support* akan menjadi variabel *dependent*, pada metode *Human Organization Technology (HOT)-fit* variabel *Net Benefit* akan menjadi variabel *dependent* dan pada metode *Kano Model* variabel *Management and customer services* akan menjadi variabel *dependent*.

Uji Linieritas dilakukan dengan mencari nilai *linierity* signifikansi model-model tersebut. Setelah nilai ditemukan masing-masing model kemudian dilihat besar

nilai signifikansinya. Nilai signifikansi yang menunjukkan hasil pengujian linieritas memiliki kriteria senilai $< 0,05$. Hasil Uji linieritas dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Linieritas

Model	Linearity Sig.	Kriteria
<i>e-Govqual -> Citizen Support</i>	0,000	$< 0,05$
<i>HOT-Fit -> Net Benefit</i>	0,000	
<i>Kano Model -> Management and customer service</i>	0,000	

Dalam Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi linieritas yang didapat pada masing-masing model berada dibawah 0,05. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa setiap model dapat dikatakan liner.

4.1.3 Uji Homogenitas

Uji Homogenitas digunakan untuk mengetahui data yang didapatkan dari pupulasi adalah *homogen* atau *sample* yang diuji mempunyai *varians* yang sama (Sujarweni, 2015). Dalam pengujian ini peneliti menggunakan uji satu *sampel* ANOVA. Antara *e-Govqual* dengan *Kano Model* dan antara *Human Organization Technology (HOT)-Fit* dengan *Kano Model*.

Tabel 4.3 Tes Homogenitas e-Govqual dengan Kano Model

<i>Kano Model</i>			
<i>Levene Statistic</i>	df1	df2	<i>Sig.</i>
2,253	25	58	0,06

Untuk hipotesis dalam uji homogenitas yaitu H_0 adalah *varians* populasi identik dan H_a adalah *varians* populasi yang tidak identik, pengambilan keputusannya dengan cara jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan jika $Sig. < 0,05$ maka H_0 ditolak. Pada Tabel 4.3 dapat terlihat bahwa *Levene Test* hitung adalah 2,253 dengan nilai *probabilitas/sig* 0,006. Oleh karena nilai $sig \geq 0,05$ maka H_0 diterima atau *varians* populasi adalah identik. Sehingga analisis selanjutnya dapat dilakukan.

Tabel 4.4 Tes Homogenitas HOT-Fit dengan Kano Model

<i>Kano Model</i>			
<i>Levene Statistic</i>	df1	df2	<i>Sig.</i>
1,567	20	76	0,84

Untuk hipotesis dalam uji homogenitas yaitu H_0 adalah *varians* populasi identic dan H_a adalah *varians* populasi yang tidak identik, pengambilan keputusannya dengan cara jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 ditolak. Pada Tabel 4.9 dapat terlihat bahwa *Levene Test* hitung adalah 1,567 dengan nilai *probabilitas/sig* 0,84. Oleh karena nilai $sig \geq 0,05$ maka H_0 diterima atau *varians* populasi adalah identik. Sehingga analisis selanjutnya dapat dilakukan.

4.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisa data untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari 100 responden. Statistik deskriptif dapat digambarkan dari persebaran data dan pemusatan data. Persebaran data dilihat dari *mean*, *median*, dan *modus*. Pemusatan data dilihat dari *varian* dan *standar deviasi*. Data yang akan dianalisis berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu (1) *e-Govqual*, (2) *Human Organizational Technology (Hot)-Fit*, dan (3) *Kano Model*.

4.2.1 E-Govqual

E-Govqual merupakan salah satu metode penilaian kualitas layanan *e-Government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki., & Mentzas. (2011). Metode ini memiliki 6 dimensi, yaitu *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (keandalan), *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi), dan *Citizen Support* (pendukung).

4.2.1.1 Variabel Easy Of Use

Tabel 4.5 Statistik Deskriptif variabel *Easy of Use*

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>website structure</i>	4,14	4,00	4	0,63	0,40	82,80	Tinggi
2.	<i>Customized search function</i>	3,62	4,00	4	0,86	0,74	72,40	Tinggi
3.	<i>Site map</i>	3,67	4,00	4	0,80	0,64	73,40	Tinggi
4.	<i>Set up link with search engines</i>	3,94	4,00	4	0,90	0,82	78,40	Tinggi
5.	<i>Easy to remember</i>	4,14	4,00	4	0,76	0,58	82,80	Tinggi
6.	<i>Personalization of information</i>	4,24	4,00	4	0,68	0,46	84,80	Sangat Tinggi
7.	<i>Ability of customization</i>	4,05	4,00	4	0,65	0,43	81,00	Tinggi
Rata – rata							79,36	Tinggi

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Ease of Use*. Pada indikator *Website Structure* memiliki nilai *mean* sebesar 4,14. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Website Structure* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Website Structure* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki struktur yang baik yang nantinya dapat meningkatkan kualitas layanan. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Website Structure* adalah 0,63 sehingga untuk indikator *Website Structure* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,63. Nilai *variance* pada indikator *Website Structure* adalah 0,40 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Website Structure* adalah 0,40. Dalam indikator *Website Structure* memiliki tingkat presentase sebesar 82,80 % sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Customized Search Function* memiliki nilai *mean* sebesar 3,62. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa search function yang dapat disesuaikan memberikan nilai yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DISBUDPAR Banyuwangi. Nilai *Standar deviasi* sebesar 0,86 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,86. Nilai *variance* pada indikator *Customized Search Function* adalah 0,74 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,74. Dalam indikator *Customized Search Function* memiliki tingkat presentasi sebesar 72,40% yang masuk kategori Tinggi.

Pada Indikator *Site Map* memiliki nilai *mean* sebesar 3,67. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *site map* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *site map* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki *site map* yang bagus sehingga membantu meningkatkan kualitas layanannya. Nilai *standar deviasi* pada variable *site map* adalah 0,805 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,80. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,64 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,68. Dalam indikator ini nilai presentasinya adalah 73,40 yang dikategorikan Tinggi.

Pada indikator *Set up link with search engines* memiliki nilai *mean* sebesar 3,94. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Set up link with search engines* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Set up link with search engines* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Set up link with search engines* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki sebuah layanan dalam *websitenya* untuk meningkatkan kualitas layanannya. Nilai *standar deviasi* pada indikator *website structure* adalah 0,908 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,90. Nilai *variance* pada indikator *Set up link with search engines* adalah 0,82 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Set up link with search engines* adalah 0,82. Dalam indikator *Set up link with search engines* memiliki tingkat presentase sebesar 78,40% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Easy to Remember* memiliki nilai *mean* sebesar 4,14. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Easy to Remember* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Easy to Remember* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki Nama *website* yang mudah diingat. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Easy to Remember* adalah 0,76 sehingga untuk indikator *Easy to Remember* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,766. Nilai *variance* pada indikator *Easy to Remember* adalah 0,58 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Easy to Remember* adalah 0,58. Dalam indikator *Easy to Remember* memiliki tingkat presentase sebesar 82,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Personalization of Customization* memiliki nilai *mean* sebesar 4,24. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Personalization of Customization* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *personalization of customization* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi

memiliki pilihan personalisasi yang beragam sehingga meningkatkan kepercayaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Nilai standar deviasi pada indikator *Personalization of Customization* adalah 0,68 sehingga untuk indikator *Personalization of Customization* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,68. Nilai *variance* pada indikator *Personalization of Customization* adalah 0,46 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Personalization of Customization* adalah 0,46. Dalam indikator ini memiliki tingkat presentase sebesar 84,80% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Indikator *Ability of Customization* memiliki nilai *mean* sebesar 4,05. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Ability of Customization* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Ability of Customization* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki layanan yang baik sehingga meningkatkan kepercayaan penggunaannya. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Ability of Customization* adalah 0,65 sehingga untuk indikator *Ability of Customization* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,65. Nilai *variance* pada indikator *Ability of Customization* adalah 0,43 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Ability of Customization* adalah 0,43. Dalam indikator *Ability of Customization* memiliki tingkat presentase sebesar 81,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *website structure* sebesar 82,80% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas indikator *websute structure* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Customized search function* memiliki nilai 72,40% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *customized search function* tinggi. Nilai presentase pada *site map* sebesar 73,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUPAR Banyuwangi terhadap indikator *site map* tinggi. Nilai pada indikator *set up link with search engines* memiliki nilai 78,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *set up link with search engine* sangat tinggi. Nilai presentase indikator *easy to remember* adalah 82,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *easy to remember* adalah tinggi.

Nilai presentase pada indikator *personalization of information* adalah sebesar 84,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *personalization of information* sangat tinggi. Nilai presentase indikator *Ability of customization* adalah sebesar 81,00% sehingga dapat dinyatakan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indicator *Ability of customization* adalah sangat tinggi. Nilai rata – rata skor presentase keseluruhan indikator pada variabel *Ease Of Use website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah

sebesar 79,36%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan *ease of use website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.1.2 Variabel Trust

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Trust

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Perseentase (%)	Kat.
1.	<i>Not sharing personal information with others</i>	3,96	4,00	4	0,77	0,60	79,20	Tinggi
2.	<i>Protection anonymity</i>	3,89	4,00	4	0,80	0,64	77,80	Tinggi
3.	<i>Secure archiving of personal data</i>	4,20	4,00	4	0,66	0,44	84,00	Sangat Tinggi
4.	<i>Providing informed consent</i>	4,25	4,00	4	0,62	0,39	85,00	Sangat Tinggi
5.	<i>Use of personal data</i>	3,65	4,00	4	0,89	0,79	73,00	Tinggi
6.	<i>Non repudiation by outhenticating the parties involved</i>	4,04	4,00	4	0,66	0,44	80,80	Tinggi
7.	<i>Procedure of acquiring username and password</i>	4,43	4,50	5	0,64	0,40	88,60	Sangat Tinggi
8.	<i>Correct transaction</i>	4,24	4,00	4	0,57	0,32	84,80	Sangat Tinggi
9.	<i>Encrypting messages</i>	2,49	2,00	2	1,04	1,10	49,80	Cukup Rendah
10	<i>Digital signature</i>	4,31	4,00	4	0,73	0,53	86,20	Sangat Tinggi
11	<i>Access control</i>	4,35	4,00	5	0,67	0,45	87,00	Sangat Tinggi
Rata – rata							79,60	Tinggi

Pada Tabel 4.6 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variable Trust. Pada indikator *Not sharing personal information with others* memiliki nilai mean sebesar 3,96. Sedangkan untuk nilai median dari indikator *Not sharing personal information with others* yaitu 4. Untuk nilai modus pada indikator *Not sharing personal information with others* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Not sharing personal information with others* Sangat Tinggi. Nilai standar deviasi pada indikator *Not sharing personal*

information with others adalah 0,77 sehingga untuk indikator *Not sharing personal information with others* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,777. Nilai *variance* pada indikator *not sharing personal information with others* adalah 0,604 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Not sharing personal information with others* adalah 0,60. Dalam indikator *Not sharing personal information with others* memiliki tingkat presentase sebesar 79,20 % sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Protection Anonimity* memiliki nilai *mean* sebesar 3,89. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi pada indikator *Protection Anonimity* sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,80 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,80. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,64 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,64. Dalam indikator *Protection Anonimity* memiliki tingkat presentasi sebesar 77,80% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Secure archiving of personal data* memiliki nilai *mean* sebesar 4,20. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Secure archiving of personal data* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Secure archiving of personal data* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Secure archiving of personal data* sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,80 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,80. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,44 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,44. Dalam indikator ini nilai presentasinya adalah 84,00 % yang dikategorikan Sangat Tinggi.

Pada indikator *Providing informed consent* memiliki nilai *mean* sebesar 4,25. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Providing informed consent* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Providing informed consent* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Providing informed consent* adalah 0,62 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,62. Nilai *variance* pada indikator *Providing informed consent* adalah 0,62 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk *Providing informed consent* adalah 0,39. Dalam indikator *Providing informed consent* memiliki tingkat presentase sebesar 83,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Use of personal data* memiliki nilai *mean* sebesar 3,65. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Use of personal data* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Use of personal data* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Use of personal data* adalah 0,89 sehingga untuk indikator *Use of personal data* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,89. Nilai *variance* pada indikator *Use of personal data* adalah 0,79 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Use of personal data* adalah 0,79. Dalam indikator *Use of personal data* memiliki tingkat presentase sebesar 73,00 % sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* memiliki nilai *mean* sebesar 4,04. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Non repudiation by outhenticating the parties involved* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* adalah 0,665 sehingga untuk indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,665. Nilai *variance* pada indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* adalah 0,44 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Non repudiation by outhenticating the parties involved* adalah 0,44. Dalam indikator ini memiliki tingkat presentase sebesar 80,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Indikator *Procedure of acquiring username and password* memiliki nilai *mean* sebesar 4,43. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Procedure of acquiring username and password* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Procedure of acquiring username and password* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Procedure of acquiring username and password* adalah 0,64 sehingga untuk indikator *Procedure of acquiring username and password* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,64. Nilai *variance* pada indikator *Procedure of acquiring username and password* adalah 0,40 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Procedure of acquiring username and password* adalah 0,40. Dalam indikator *Procedure of acquiring username and password* memiliki tingkat presentase sebesar 88,60 % sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Untuk indikator *Correct Transaction* memiliki nilai *mean* sebesar 4,24. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,571 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,571. Nilai *variance* pada indikator *Correct Transaction* adalah 0,326 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,743. Dalam indikator *Correct Transaction* memiliki tingkat presentasi sebesar 84,80% yang masuk kategori Sangat Tinggi.

Pada Indikator *Encrypting Messages* memiliki nilai *mean* sebesar 2,49. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Encrypting Messages* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Encrypting Messages* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website DISBUDPAR Banyuwangi memiliki *Encrypting Messages* yang bagus sehingga membantu meningkatkan kualitas layanannya. Nilai *standar deviasi* pada variable *Encrypting Messages* adalah 1,04 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 1,04. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 1,10 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 1,10. Dalam indikator ini nilai presentasenya adalah 49,80% yang dikategorikan Cukup Rendah.

Pada indikator *Digital Signatures* memiliki nilai *mean* sebesar 4,31. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Digital Signatures* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Digital Signatures* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Digital Signatures* adalah 0,73 sehingga untuk indikator *Digital Signatures* jarak sebaran

tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,73. Nilai *variance* pada indikator *Digital Signatures* adalah 0,53 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Digital Signatures* adalah 0,53. Dalam indikator *Digital Signatures* memiliki tingkat presentase sebesar 86,20% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Pada indikator *Access Control* memiliki nilai *mean* sebesar 4,35. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Access Control* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Access Control* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Access Control* adalah 0,67 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,67. Nilai *variance* pada indikator *Access Control* adalah 0,45 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Access Control* adalah 0,45. Dalam indikator *Access Control* memiliki tingkat presentase sebesar 87,00% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Not sharing personal information with others* sebesar 79,20% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Not sharing personal information with others* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai presentase *protection anonimity* memiliki nilai 77,80% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Protection anonimity* tinggi. Nilai pada indikator *Secure archiving of personal data* memiliki nilai 84,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *Secure archiving of personal data* sangat tinggi. Nilai presentase pada *Providing informed consent of personal data* sebesar 85,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *providing informed consent data* sangat tinggi. Nilai presentase *Use personal data* adalah sebesar 73,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi kualitas layanan terhadap indikator *Use personal data* adalah tinggi. Nilai presentase indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* adalah 80,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Non repudiation by outhenticating the parties involved* adalah tinggi.

Nilai presentase pada indikator *Procedure of acquiring username and password* adalah sebesar 88,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Procedure of acquiring username and password* sangat tinggi. Nilai presentase indikator *Correct transaction* adalah sebesar 84,80% sehingga dapat dinyatakan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Correct transaction* adalah sangat tinggi. Nilai presentase pada indikator *Encrypting messages* adalah 49,80% sehingga pada indikator ini pengguna *website* DISBUDPARr memiliki persepsi bahwa indikator *Encrypting messages* kurang penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Nilai presentase pada indikator *digital signature* adalah sebesar 86,20% sehingga

didapatkan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Digital signature* adalah sangat tinggi mengingat ini adalah *website* pemerintahan. Nilai presentase pada indikator *Access control* sebesar 87,00% sehingga didapatkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Access control* sangat tinggi. Nilai rata – rata skor presentase keseluruhan indikator pada variabel *Trust website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 79,60%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Trust website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.1.3 Variabel *Function of The Interaction Environment*

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel *Function of the Interaction Environment*

No	Indikator	Mean	Med.	Mo d.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Existence of online help in forms</i>	3,98	4,00	4	0,69	0,48	79,60	Tinggi
2.	<i>Reuse of citizen information to facilitate future interaction</i>	4,09	4,00	4	0,68	0,46	81,80	Tinggi
3.	<i>Automatic calculation of forms</i>	4,19	4,00	4	0,66	0,43	83,80	Sangat Tinggi
4.	<i>Adequate response format</i>	4,08	4,00	4	0,64	0,41	81,60	Tinggi
Rata - rata							81,70	Tinggi

Pada Tabel 4.7 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *function of the Interaction Environment*. Pada indikator *Existence of online help in forms* memiliki nilai *mean* sebesar 3,98. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Existence of online help in forms* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Existence of online help in forms* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Existence of online help in forms* adalah 0,69 sehingga untuk indikator *Existence of online help in forms* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,69. Nilai *variance* pada indikator *Existence of online help in forms* adalah 0,48 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Existence of online help in forms* adalah 0,48. Dalam indikator *website structure* memiliki tingkat presentase sebesar 79,60 % sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Reuse of citizen information to facilitate future interaction* memiliki nilai *mean* sebesar 4,09. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,683 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,68. Nilai *variance* pada indikator *Reuse of citizen information to facilitate future interaction* adalah 0,41 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,41.

Dalam *Reuse of citizen information to facilitate future interaction* memiliki tingkat presentasi sebesar 81,80% yang masuk tinggi.

Pada Indikator *Automatic calculation of forms* memiliki nilai *mean* sebesar 4,19. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Automatic calculation of forms* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Automatic calculation of forms* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *secure archiving of personal data* sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* pada variable *Automatic calculation of forms* adalah 0,66 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,66. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0.438 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,43. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 81,60% yang dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Adequate response format* memiliki nilai *mean* sebesar 4,08. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Adequate response format* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Adequate response format* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Adequate response format* adalah 0,64 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,64. Nilai *variance* pada indikator *Adequate response format* adalah 0,41 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk *Providing informed consent* adalah 0,41. Dalam indikator *Adequate response format* memiliki tingkat presentase sebesar 81,60% sehingga dikategorikan tinggi.

Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Existence of online help in forms* sebesar 79,20% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Existence of online help in forms* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Reuse of citizen information to facilitate future interaction* memiliki nilai 77,80% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Reuse of Citizen Information to Facilitate Future Interaction* tinggi. Nilai pada *Automatic calculation of forms* memiliki nilai 84 % sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *Automatic Calculation of Forms* sangat tinggi. Nilai presentase pada indikator *Adequate Response Format* sebesar 85,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Adequate Response Format data* tinggi. Nilai rata – rata presentase dari keseluruhan indikator dari variabel *Function of the Interaction Environment* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 81,70%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Function of the Interaction environment* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.1.4 Variabel Reliability

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Reliability

No	Indikator	Mean	Med.	Mo d.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Ability to perform the promised service accurately</i>	4,23	4,00	4	0,61	0,38	84,60	Sangat Tinggi
2.	<i>In time service delivery</i>	4,01	4,00	4	0,70	0,49	80,20	Tinggi
3.	<i>Accessibility of site</i>	3,85	4,00	4	0,78	0,61	77,00	Tinggi
4.	<i>Browser system compatibility</i>	4,36	4,00	5	0,77	0,59	87,20	Sangat Tinggi
5.	<i>Loading transaction speed</i>	4,00	4,00	4	0,79	0,62	80,00	Tinggi
Rata - rata							81,80	Tinggi

Pada Tabel 4.8 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Reliability*. Pada indikator *Ability to Perform the Promised Service Accurately* memiliki nilai *mean* sebesar 4,23. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Ability to perform the promised service accurately* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Ability to perform the promised service accurately* yaitu 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki struktur yang baik yang nantinya dapat meningkatkan kualitas layanan. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Ability to Perform the Promised Service Accurately* adalah 0,61 sehingga untuk indikator *website structure* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,61. Nilai *variance* pada indikator *Ability to Perform the Promised Service Accurately* adalah 0,38 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Ability to Perform the Promised Service Accurately* adalah 0,38. Dalam indikator *Ability to Perform the Promised Service Accurately* memiliki tingkat presentase sebesar 84,60 % sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Untuk indikator *In time service delivery* memiliki nilai *mean* sebesar 4,01. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,70 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,70. Nilai *variance* pada indikator *In time service delivery* adalah 0,49 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,49. Dalam indikator *In Time Service Delivery* memiliki tingkat presentasi sebesar 80,20% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Accessibility of Site* memiliki nilai *mean* sebesar 3,85. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Accessibility of Site* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Accessibility of site* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki *Accessibility of site* yang bagus sehingga membantu meningkatkan kualitas layanannya. Nilai *standar deviasi* pada variable *Accessibility of Site* adalah 0,78 sehingga dapat dilihat bahwa

jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,78. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,59 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,59. Dalam indikator *Accessibility of Site* ini nilai persentasenya adalah 77,00% yang dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Browser system compatibility* memiliki nilai *mean* sebesar 4,36. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Browser System Compatibility* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Browser System Compatibility* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Browser System Compatibility* adalah 0,77 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,77. Nilai *variance* pada indikator *Browser System Compatibility* adalah 0,59 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk indikator *Browser System Compatibility* adalah 0,59. Dalam indikator *Browser System Compatibility* memiliki tingkat presentase sebesar 87,60% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Pada indikator *Loading Transaction Speed* memiliki nilai *mean* sebesar 4,00. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Loading Transaction Speed* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Loading transaction speed* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Loading Transaction Speed* adalah 0,79 sehingga untuk indikator *Loading Transaction Speed* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,79. Nilai *variance* pada indikator *Loading Transaction Speed* adalah 0,62 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Loading Transaction Speed* adalah 0,62. Dalam indikator *Loading Transaction Speed* memiliki tingkat presentase sebesar 80,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai persentase dari indikator *Ability to Perform the Promised Service Accurately* sebesar 84,60% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Ability to perform the promised service accurately* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai *persentase In time service delivery* memiliki nilai 80,20% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *In time Service Delivery* tinggi. Nilai pada *Accessibility of Site* memiliki nilai 77,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *Website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa *Accessibility of Site* tinggi. Nilai persentase pada indikator *Browser system compatibility* sebesar 87,20% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Browser System Compatibility* data Sangat tinggi. Nilai persentase pada indikator *Loading transaction speed* sebesar 80,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Loading Transaction Speed* data tinggi. Nilai rata – rata persentase dari keseluruhan indikator dari variabel *Reliability* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 81,80%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Function of the Interaction environment* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.1.5 Variabel Content and Appearance of Information

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel *Content and Appearance of Information*

No	Indikator	Mean	Med.	Mo d.	Std. Deviation	Varia nce	Persent ase (%)	Kat.
1.	<i>Data completeness</i>	3,62	4,00	4	0,82	0,68	72,40	Tinggi
2.	<i>Data accuracy and conciseness</i>	3,60	4,00	4	0,88	0,78	72,00	Tinggi
3.	<i>Data relevancy</i>	3,99	4,00	4	0,68	0,47	79,80	Tinggi
4.	<i>Update information</i>	4,06	4,00	4	0,70	0,50	81,20	Tinggi
5.	<i>Linkage</i>	3,82	4,00	4	0,80	0,65	76,40	Tinggi
6.	<i>Ease of understanding/interpretable</i>	4,18	4,00	4	0,70	0,49	83,60	Sangat Tinggi
7.	<i>Colors</i>	4,05	4,00	4	0,67	0,45	81,00	Tinggi
8.	<i>Graphics</i>	4,10	4,00	4	0,65	0,43	82,00	Tinggi
9.	<i>Animation</i>	4,00	4,00	4	0,69	0,48	80,00	Tinggi
10	<i>Size of web pages</i>	4,06	4,00	4	0,72	0,52	81,20	Tinggi
Rata – rata							79,86	Tinggi

Pada Tabel 4.9 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran *data* pada indikator dari variabel *Content and Appearance of Information*. Pada indikator *Data Completeness* memiliki nilai *mean* sebesar 3,62. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Data completeness* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Not Sharing Personal Information with Others* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Data Completeness* adalah 0,82 sehingga untuk indikator *Data completeness* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,82. Nilai *variance* pada indikator *Data Completeness* adalah 0,68 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Data Completeness* adalah 0,68. Dalam indikator *Data Completeness* memiliki tingkat presentase sebesar 72,40% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Data Accuracy and Conciseness* memiliki nilai *mean* sebesar 3,60. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi pada indikator *Data Accuracy and Conciseness* sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,70 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran *data* adalah sebesar 0,70. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,50 maka nilai jarak antar *data* untuk indikator ini adalah 0,50. Dalam indikator *Data Accuracy and Conciseness* memiliki tingkat presentasi sebesar 72,00% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Data Relevancy* memiliki nilai *mean* sebesar 3,99. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Data Relevancy* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Data Relevancy* yaitu 4. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Data Relevancy* sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,689 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,68. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,47 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,47. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 79,80% yang dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Update information* memiliki nilai *mean* sebesar 4,06. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Update information* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *update information* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *update information* adalah 0,70 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,70. Nilai *variance* pada indikator *Linkage* adalah 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk *Update information* adalah 0,50. Dalam indikator *Update information* memiliki tingkat persentase sebesar 81,20% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Linkage* memiliki nilai *mean* sebesar 3,82. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Linkage* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Linkage* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada *Linkage* adalah 0,80 sehingga untuk indikator *Linkage* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,80. Nilai *variance* pada indikator *Linkage* adalah 0,654 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk indikator *Linkage* adalah 0,65. Dalam indikator *Linkage* memiliki tingkat persentase sebesar 76,40% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Ease of understanding/interpretable* memiliki nilai *mean* sebesar 4,18. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Ease of understanding/interpretable* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Ease of understanding/interpretable* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Ease of understanding/interpretable* adalah 0,70 sehingga untuk indikator *Ease of understanding/interpretable* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,70. Nilai *variance* pada indikator *Ease of understanding/interpretable* adalah 0,49 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Ease of understanding/interpretable* adalah 0,49. Dalam indikator ini memiliki tingkat persentase sebesar 83,60% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Indikator *Colors* memiliki nilai *mean* sebesar 4,05. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Colors* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Colors* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Colors* adalah 0,67 sehingga untuk indikator *Colors* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,67. Nilai *variance* pada indikator *Colors* adalah 0,45 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Colors* adalah 0,45. Dalam indikator *Colors* memiliki tingkat persentase sebesar 81,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Graphics* memiliki nilai *mean* sebesar 4,10. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,659 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,65. Nilai *variance* pada indikator *Graphics* adalah

0,43 maka nilai jarak antar *data* untuk indikator ini adalah 0434. Dalam indikator *Graphics* memiliki tingkat presentasi sebesar 82,00% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Animation* memiliki nilai mean sebesar 4.00. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Animation* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Animation* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki *Animation* yang bagus sehingga membantu meningkatkan kualitas layanannya. Nilai standar deviasi pada indikator *Animation* adalah 0,69 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,69. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,48 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,48. Dalam indikator ini nilai presentasinya adalah 80,00% yang dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Size of web pages* memiliki nilai *mean* sebesar 4,06. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Size of web pages* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Size of web pages* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Size of web pages* adalah 0,72 sehingga untuk indikator *Digital Signatures* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran *data* sebesar 0,72. Nilai *variance* pada indikator *Size of Web Pages* adalah 0,52 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar *data* untuk variabel *Size of Web Pages* adalah 0,52. Dalam indikator *Size of Web Pages* memiliki tingkat presentase sebesar 81,20% sehingga dikategorikan tinggi.

Nilai Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Data completeness* sebesar 72,40% atau tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap *Data completeness* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Data accuracy and conciseness* memiliki nilai 72,00% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Data accuracy and conciseness* tinggi. Nilai pada indikator *Data relevancy* memiliki nilai 79,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki presepsi bahwa indikator *Data Relevancy* tinggi. Nilai presentase pada *Update information* sebesar 81,20% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUPAR Banyuwangi terhadap indikator *Update information* tinggi. Nilai presentase *Linkage* adalah sebesar 76,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi kualitas layanan terhadap indikator *Linkage* adalah tinggi. Nilai presentase indikator *Ease of understanding/interpretable* adalah 83,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Ease of understanding/interpretable* adalah sangat tinggi.

Nilai presentase pada indikator *Colors* adalah sebesar 81,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Colors* sangat tinggi. Nilai presentase indikator *Graphics* adalah sebesar 82,00% sehingga dapat dinyatakan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Graphics* adalah tinggi. Nilai presentase pada indikator *Animation* adalah 80,00% sehingga pada indikator ini pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi

bahwa indikator *Animation* sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Nilai presentase pada indikator *Size of web pages* adalah sebesar 81,20% sehingga didapatkan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Size of web pages* adalah tinggi mengingat ini adalah *website* pemerintahan. Nilai rata – rata skor presentase keseluruhan indikator pada variabel *Content And Appearance Of Information website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 79,86%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Content and Appearance of Information website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna

4.2.1.6 Variabel *Citizen Support*

Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel *Citizen Support*

No	Indikator	Mean	Med.	Mo d.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>User friendly guidelines</i>	4,08	4,00	4	0,70	0,49	81,60	Tinggi
2.	<i>Help pages</i>	3,88	4,00	4	0,82	0,67	77,60	Tinggi
3.	<i>Frequently asked questions</i>	4,16	4,00	4	0,58	0,33	83,20	Sangat Tinggi
4.	<i>Transaction tracking facility</i>	4,23	4,00	4	0,56	0,32	84,60	Sangat Tinggi
5.	<i>The existence of contact information</i>	4,01	4,00	4	0,65	0,43	80,20	Tinggi
6.	<i>Problem solving</i>	4,15	4,00	4	0,55	0,31	83,00	Tinggi
7.	<i>Prompt Replay to Customer Inquiries</i>	4,33	4,00	4	0,66	0,44	86,60	Sangat Tinggi
8.	<i>Knowledge of employees</i>	3,83	4,00	4	0,90	0,80	76,60	Tinggi
9.	<i>Courtesy of employees</i>	3,86	4,00	4	0,87	0,76	77,20	Tinggi
10.	<i>Ability of employees to convey trust and confidence</i>	4,03	4,00	5	0,88	0,77	80,60	Tinggi
Rata - rata							81,12	Tinggi

Pada Tabel 4.10 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Citizen Support*. Pada indikator *User friendly guidelines* memiliki nilai *mean* sebesar 4,08. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *User friendly guidelines* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *User friendly guidelines* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *User friendly guidelines* adalah 0,706 sehingga untuk indikator *User friendly guidelines* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,706. Nilai *variance* pada indikator *User friendly guidelines* adalah 0,499 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *User friendly guidelines* adalah 0,499.



Dalam indikator *User friendly guidelines* memiliki tingkat presentase sebesar 81,60% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Help pages* memiliki nilai mean sebesar 3,88. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai Standar deviasi sebesar 0,82 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,82. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,67 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,67. Dalam indikator *Help pages* memiliki tingkat presentasi sebesar 77,60% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Frequently asked questions* memiliki nilai mean sebesar 4,16. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Frequently asked questions* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Frequently asked questions* yaitu 4. Nilai Tandar deviasi pada indikator ini adalah 0,82 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,82. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,67 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,67. Dalam indikator ini nilai presentasinya adalah 83,20% yang dikategorikan Sangat Tinggi.

Pada indikator *Transaction tracking facility* memiliki nilai *mean* sebesar 4,23. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Transaction tracking facility* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Transaction tracking facility* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Transaction tracking facility* adalah 0,56 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,56. Nilai *variance* pada indikator *Transaction tracking facility* adalah 0,32 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk *Transaction tracking facility* adalah 0,32. Dalam indikator *Transaction tracking facility* memiliki tingkat presentase sebesar 83,20% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Pada indikator *The existinece of contact information* memiliki nilai mean sebesar 4,01. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *The existinece of contact information* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *The existinece of contact information* yaitu 4. Nilai standar deviasi pada *The existinece of contact information* adalah 0,65 sehingga untuk indikator *The existinece of contact information* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,65. Nilai *variance* pada indikator *The existinece of contact information* adalah 0,43 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk indikator *The existinece of contact information* adalah 0,43. Dalam indikator *The existinece of contact information* memiliki tingkat presentase sebesar 80,20% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Problem solving* memiliki nilai mean sebesar 4,15. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Problem solving* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Ease of understanding/interpretable* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Problem solving* adalah 0,55 sehingga untuk indikator *Problem solving* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,55. Nilai *variance* pada indikator *Problem solving* adalah 0,31 sehingga dapat disimpulkan bahwa

nilai jarak antar data untuk variabel *Problem solving* adalah 0,31. Dalam indikator ini memiliki tingkat presentase sebesar 83,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Prompt Reply to Customer Inquiries* memiliki nilai mean sebesar 4,33. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai Standar deviasi sebesar 0,667 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,66. Nilai *variance* pada indikator *Prompt Reply to Customer Inquiries* adalah 0,44 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,44. Dalam indikator *Prompt Reply to Customer Inquiries* memiliki tingkat presentasi sebesar 86,60% yang masuk kategori Sangat Tinggi.

Pada Indikator *Knowledge of employees* memiliki nilai mean sebesar 3,83. sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Knowledge of employees* sebesar 4. Untuk nilai modus atau yang sering keluar pada indikator *Knowledge of employees* yaitu 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki *Knowledge of employees* yang bagus sehingga membantu meningkatkan kualitas layanannya. Nilai Standar deviasi pada indikator *Knowledge of employees* adalah 0,90 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,90. sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,80 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,80. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 76,60% yang dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Courtesy of employees* memiliki nilai *mean* sebesar 3,86. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Courtesy of employees* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Courtesy of employees* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Courtesy of employees* adalah 0,87 sehingga untuk indikator *Courtesy of employees* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,87. Nilai *variance* pada indikator *Courtesy of employees* adalah 0,76 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Courtesy of employees* adalah 0,76. Dalam indikator *Courtesy of employees* memiliki tingkat *presentase* sebesar 77,20% sehingga dikategorikan tinggi.

Indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* memiliki nilai *mean* sebesar 4,03. Sedangkan untuk nilai median dari indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Ability of employees to convey trust and confidence* yaitu 4. Nilai standar deviasi pada indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* adalah 0,88 sehingga untuk indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,88. Nilai *variance* pada indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* adalah 0,77 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Ability of employees to convey trust and confidence* adalah 0,77. Dalam indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* memiliki tingkat presentase sebesar 80,60% sehingga dikategorikan tinggi.

Nilai Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *User friendly guidelines* sebesar 81,60% atau Sangat

Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap *User friendly guidelines* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Help pages* memiliki nilai 77,60% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Help pages* sangat tinggi. Pada indikator *Frequently asked questions* memiliki nilai 83,20% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *Frequently asked questions* sangat tinggi. Nilai presentase pada *Transaction tracking facility* sebesar 84,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Transaction tracking facility* sangat tinggi. Nilai presentase *The existinece of contact information* adalah sebesar 80,20% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi kualitas layanan terhadap indikator *The existinece of contact information* adalah Sangat tinggi. Nilai presentase indikator *Problem solving* adalah 83,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Problem solving* adalah tinggi.

Nilai presentase pada indikator *Prompt Reply to Customer Inquiries* adalah sebesar 86,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Prompt Reply to Customer Inquiries* sangat tinggi. Nilai presentase indikator *Knowledge of employees* adalah sebesar 76,60% sehingga dapat dinyatakan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Knowledge of employees* adalah tinggi. Nilai presentase pada indikator *Courtesy of employees* adalah 77,20% sehingga pada indikator ini pengguna *website* disbudpar memiliki persepsi bahwa indikator *Courtesy of employees* sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Nilai presentase pada indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* adalah sebesar 80,60% sehingga didapatkan persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Ability of employees to convey trust and confidence* adalah tinggi mengingat ini adalah *website* pemerintahan. Nilai rata – rata skor presentase keseluruhan indikator pada variabel *Citizen Support* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 81,12%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di *Citizen Support website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.2 Human Organization Technology (HOT)-Fit

Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model menurut Yusof. (2008), merupakan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi. Model ini menempatkan komponen-komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia, organisasi, dan teknologi serta kesesuaian hubungan di antara ketiganya.

Yusof et al. (2008), menguatkan uraian bahwa komponen penting dalam sebuah sistem informasi adalah manusia (*Human*), *Organization* (Organisasi), serta *Technology* (Teknologi) yang terhubung dengan delapan dimensi

keberhasilan Sistem Informasi. Dimensi tersebut adalah penggunaan sistem (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfactor*), struktur organisasi (*organization structure*), lingkungan organisasi (*Organization environment*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan *net benefit*. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, ketiganya mempengaruhi penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna serta struktur organisasi dan lingkungan organisasi mempengaruhi penggunaan sistem dan penggunaan sistem yang dalam kerjanya membutuhkan pengetahuan *user* dapat mempengaruhi kualitas informasi.

4.2.2.1 Variabel Human Factor

Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Human Factor

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Performance expectancy</i>	4,00	4,00	4	0,85	0,72	80,00	Tinggi
2.	<i>Effort expectancy</i>	4,08	4,00	4	0,87	0,76	81,60	Tinggi
3.	<i>Partner influence</i>	3,99	4,00	4	0,87	0,75	79,80	Tinggi
Rata - rata							80,40	Tinggi

Pada Tabel 4.11 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Human Factor*. Pada indikator *Performance expectancy* memiliki nilai *mean* sebesar 4. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Performance expectancy* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Performance expectancy* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Performance expectancy* adalah 0,85 sehingga untuk indikator *Performance expectancy* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,85. Nilai *variance* pada indikator *Performance expectancy* adalah 0,72 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Performance expectancy* adalah 0,72. Dalam indikator *Performance expectancy* memiliki tingkat presentase sebesar 80,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Effort expectancy* memiliki nilai *mean* sebesar 4,08. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,87 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,87. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,76 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,76. Dalam indikator *Effort expectancy* memiliki tingkat presentasi sebesar 81,60% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Partner influence* memiliki nilai *mean* sebesar 3,99. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Partner influence* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Partner influence* yaitu 4. Nilai standar deviasi pada indikator ini adalah 0,87 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,87. Sedangkan untuk nilai



variance sebesar 0,75 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,75. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 79,80% yang dikategorikan tinggi.

Nilai Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai persentase dari indikator *Performance expectancy* sebesar 80,00% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap *Performance expectancy* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Effort expectancy* memiliki nilai 81,60% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Effort expectancy* tinggi. Pada indikator *Partner influence* memiliki nilai 79,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *Partner influence* tinggi. Nilai rata – rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel *Human Factor* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 80,40%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Human Factor website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.2.2 Variabel Organization

Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Organization

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Present ase (%)	Kat.
1.	<i>Facilitating condition</i>	3,82	4,00	4	0,83	0,69	76,40	Tinggi
2.	<i>Top management support</i>	3,68	4,00	4	0,90	0,82	73,60	Tinggi
3.	<i>Organization support</i>	3,92	4,00	4	0,73	0,53	78,40	Tinggi
Rata-rata							76,10	Tinggi

Tabel 4.12 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variable *Organization*. Pada indikator *facilitating condition* memiliki nilai *mean* sebesar 3,82. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *facilitating condition* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *facilitating condition* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Facilitating condition* adalah 0,83 sehingga untuk indikator *Facilitating condition* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,83. Nilai *variance* pada indikator *Facilitating condition* adalah 0,69 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Facilitating condition* adalah 0,695. Dalam indikator *Facilitating condition* memiliki tingkat persentase sebesar 76,40% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Top management support* memiliki nilai *mean* sebesar 3,68. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,90 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,90. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,82 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,82. Dalam

indikator *Top management support* memiliki tingkat presentasi sebesar 73,60% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Organization support* memiliki nilai *mean* sebesar 3,92. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Organization support* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Organization support* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,73 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,73. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,53 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,53. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 78,40% yang dikategorikan tinggi.

Nilai Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai persentase dari indikator *Facilitating condition* sebesar 76,40% atau tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap *facilitating condition* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Top management support* memiliki nilai 73,60% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Top management support* tinggi. Pada indikator *Organization support* memiliki nilai 78,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *Organization support* tinggi. Nilai rata – rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel *Organization* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 76,10%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Organization website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.2.3 Variabel *Technology*

Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel *Technology*

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Information Quality</i>	4,14	4,00	5	0,86	0,74	82,80	Tinggi
2.	<i>Service quality</i>	3,63	4,00	4	0,90	0,82	72,60	Tinggi
3.	<i>System quality</i>	4,08	4,00	4	0,76	0,57	81,60	Tinggi
Rata - rata							79,00	Tinggi

Pada Tabel 4.13 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Technology*. Pada indikator *Information Quality* memiliki nilai *mean* sebesar 4.14. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Information Quality* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Information Quality* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Information Quality* adalah 0,86 sehingga untuk indikator *Information Quality* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,86. Nilai *variance* pada indikator *Information Quality* adalah 0,74 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk

variabel *Information Quality* adalah 0,74. Dalam indikator *Information Quality* memiliki tingkat presentase sebesar 82,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Service quality* memiliki nilai *mean* sebesar 3,63. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai Standar deviasi sebesar 0,90 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,90. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,82 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,82. Dalam indikator *Service quality* memiliki tingkat presentasi sebesar 72,60% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *System quality* memiliki nilai mean sebesar 4,08. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *System quality* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *System quality* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,76 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,76. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,57 atau jarak antar *data* pada indikator ini adalah sebesar 0,57. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 81,60% yang dikategorikan tinggi.

Nilai Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Information Quality* sebesar 82,80% atau tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap *Information Quality* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Service quality* memiliki nilai 72,60% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Service quality* tinggi. Pada indikator *System quality* memiliki nilai 81,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *System quality* tinggi. Nilai rata – rata skor presentase keseluruhan indikator pada variable *Technology* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 79,00%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Technology website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.2.4 Variabel Net Benefit

Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Net Benefit

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Varianse	Presentase (%)	Kat.
1.	<i>Benefit</i>	4,54	5,00	5	0,68	0,47	90,80	Sangat Tinggi

Pada Tabel 4.14 menjelaskan bahwa hasil Indikator *Benefit* memiliki nilai *mean* sebesar 4,54. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Benefit* sebesar 5. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Benefit* yaitu 5. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,68 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,68. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,47 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,47. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 90,80% yang dikategorikan Sangat Tinggi. Nilai Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Benefit* sebesar 90,80% atau Sangat



Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap *Benefit* sangat tinggi.

4.2.3 Kano Model

Kano Model merupakan metode yang ditemukan oleh professor Noriaki dari Tokyo Rika *University* dengan tujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa. Model *Kano* dibagi kedalam tiga tipe kebutuhan produk atau jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tan., & Pawitra, 2001), yaitu; (1) *Must be requirements* (atribut dasar). Pada tipe ini, konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja produk rendah (disfungsional), tetapi kepuasan konsumen tidak akan meningkat walaupun kinerja produk sudah terpenuhi karena konsumen beranggapan itu sudah seharusnya ada pada pruduk tersebut. (2) *One dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), pada tipe ini kepuasan konsumen akan lebih meningkat jika kinerja produk sesuai dengan keinginan konsumen, produk bersifat fungsional. Semakin produk bersifat fungsional maka akan semakin puas. (3) *Attractive requirements* (atribut kesenangan), pada tipe ini tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sampai tinggi dengan meningkatnya atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan.

4.2.3.1 Variabel *Function and Route Planning*

Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Variabel *Function and Route Planning*

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Site map on the homepage</i>	4,28	4,00	4	0,62	0,38	85,60	Sangat Tinggi
2.	<i>Easy use route planning</i>	2,35	2,00	2	1,01	1,03	47,00	Cukup Rendah
3.	<i>Up to date information</i>	4,45	5,00	5	0,64	0,41	89,00	Sangat Tinggi
4.	<i>Electronic commerce (EC) service</i>	4,39	5,00	5	0,75	0,56	87,80	Sangat Tinggi
5.	<i>Personalization service</i>	4,17	4,00	4	0,63	0,40	83,40	Sangat Tinggi

Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Variabel *Function and Route Planning* (lanjutan)

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
6.	<i>Search engine service</i>	4,17	4,00	4	0,63	0,40	83,40	Sangat Tinggi
Rata – rata							79,30	Tinggi

Pada Tabel 4.15 dan 4.16 menjelaskan statistik deskriptif dari variabel *Function and Route Planning*. Yang pertama adalah indikator *site map on the home page* untuk *mean* memiliki nilai 4,28. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *site map on the home page* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *site map on the home page* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *site map on the home page* adalah 0,62 sehingga untuk indikator *site map on the home page* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,62. Nilai *variance* pada indikator *site map on the home page* adalah 0,38 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *site map on the home page* adalah 0,38. Dalam indikator *site map on the home page* memiliki tingkat presentase sebesar 85,60% sehingga dikategorikan Sangat Tinggi.

Untuk indikator *Easy use route planning* memiliki nilai *mean* sebesar 2,35. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 2 dan *modus* sebesar 2. Nilai *standar deviasi* sebesar 1,01 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 1,01. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 1,03 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 1,03. Dalam indikator *Easy use route planning* memiliki tingkat presentasi sebesar 47,00% yang masuk kategori cukup rendah.

Pada Indikator *Up to date information* memiliki nilai *mean* sebesar 4,45. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Up to date information* sebesar 5. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Up to date information* yaitu 5. Nilai standar deviasi pada indikator ini adalah 0,64 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,64. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,41 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,41. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 89,00% yang dikategorikan Sangat Tinggi.

Pada indikator *Electronic commerce (EC) service* memiliki nilai *mean* sebesar 4,39. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Electronic Commerce (EC) service* yaitu 5. Untuk nilai *modus* pada *Electronic commerce (EC) service* yaitu 5. Nilai standar deviasi pada indikator *Electronic commerce (EC) service* adalah 0,75 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,75. Nilai *variance* pada indikator *Electronic commerce (EC) service* adalah 0,56 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk *Electronic commerce (EC) service* adalah 0,56. Dalam indikator *Electronic commerce (EC) service* memiliki tingkat presentase sebesar 87,80% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Pada indikator *Personalization service* memiliki nilai *mean* sebesar 4,17. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Personalization service* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Personalization service* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada *Personalization service* adalah 0,63 sehingga untuk indikator *Personalization service* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,63. Nilai *variance* pada indikator *Personalization service* adalah 0,40 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk indikator *Personalization service* adalah 0,40. Dalam indikator *Personalization service* memiliki tingkat presentase sebesar 83,40% sehingga dikategorikan Sangat tinggi.

Pada indikator *Search engine service* memiliki nilai *mean* sebesar 4,17. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Search engine service* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Search engine service* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Search engine service* adalah 0,63 sehingga untuk indikator *Search engine service* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,63. Nilai *variance* pada indikator *Search engine service* adalah 0,40 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Search engine service* adalah 0,40. Dalam indikator ini memiliki tingkat presentase sebesar 83,40% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

4.2.3.2 Variabel *Online Technology and Quality*

Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Variabel *Technology and Quality*

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Online technology and quality</i>	4,23	4,00	4	0,60	0,36	84,60	Sangat Tinggi
2.	<i>Visual design and content</i>	4,28	4,00	4	0,65	0,42	85,60	Sangat Tinggi
3.	<i>Functioning normally</i>	4,27	4,00	4	0,70	0,50	85,40	Sangat Tinggi
Rata – rata							85,20	Sangat Tinggi

Pada Tabel 4.17 menjelaskan statistik deskriptif dari variabel *Online Technology and Quality*. Yang pertama adalah indikator *Online Technology and Quality* untuk *mean* memiliki nilai 4,23. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Online Technology and Quality* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Online Technology and Quality page* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Online technology and quality* adalah 0,60 sehingga untuk indikator *Online technology and quality* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,60. Nilai *variance* pada indikator *Online Technology and Quality* adalah 0,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk indikator *Online Technology and Quality* adalah 0,36. Dalam indikator *Online technology and quality* memiliki tingkat presentase sebesar 84,60% sehingga dikategorikan Sangat Tinggi.

Untuk indikator *Visual design and content* memiliki nilai *mean* sebesar 4,28. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,65 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran *data* adalah sebesar 0,65. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,42 maka nilai jarak antar *data* untuk indikator ini adalah 0,42. Dalam indikator *Visual design and content* memiliki tingkat presentasi sebesar 85,60% yang masuk kategori Sangat tinggi.

Pada Indikator *Functioning normally* memiliki nilai *mean* sebesar 4,27. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Functioning normally* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Functioning normally* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,70 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,70. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,50 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,50. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 85,40% yang dikategorikan Sangat Tinggi.

Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai persentase dari indikator *Online Technology and Quality* sebesar 84,60% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Online Technology and Quality* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Visual Design and Content* memiliki nilai 85,60% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Visual design and content* Sangat Tinggi. Nilai pada *Functioning normally* memiliki nilai 85,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa *Easy Functioning normally* sangat tinggi. Nilai rata – rata persentase dari keseluruhan indikator dari variabel *Online Technology and Quality* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 85,20%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Online Technology and Quality Environment* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai sangat tinggi oleh pengguna.

4.2.3.3 Variabel *Visual Design and Content*

Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel *Visual Design and Content*

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Aesthetic and Characteristic design</i>	4,03	4,00	4	0,78	0,61	80,60	Tinggi
2.	<i>Neat and tidy layout</i>	3,80	4,00	4	0,80	0,64	76,00	Tinggi
3.	<i>Visual design altered occasionally</i>	4,43	5,00	5	0,65	0,42	88,60	Sangat Tinggi

Tabel 4.19 Statistik Deskriptif Variabel *Visual Design and Content* (lanjutan)

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
4.	<i>Readable content</i>	4,14	4,00	4	0,85	0,72	82,80	Tinggi
5.	<i>Accurate Information</i>	3,59	4,00	4	0,83	0,68	71,80	Tinggi
Rata - rata							79,96	Tinggi

Pada Tabel 4.18 dan 4.19 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Visual design and content*. Pada indikator *Aesthetic and Characteristic design* memiliki nilai *mean* sebesar 4,03. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Aesthetic and Characteristic Design* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Aesthetic and Characteristic Design* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Aesthetic and Characteristic Design* adalah 0,78 sehingga untuk indikator *Aesthetic and Characteristic Design* jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,78. Nilai *variance* pada indikator *Aesthetic and Characteristic Design* adalah 0,61 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Aesthetic and Characteristic design* adalah 0,61. Dalam indikator *Aesthetic and Characteristic Design* memiliki tingkat presentase sebesar 80,60% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Neat and tidy layout* memiliki nilai *mean* sebesar 3,80. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,804 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,804. Nilai *variance* pada indikator *In time service delivery* adalah 0,64 maka nilai jarak antar *data* untuk indikator ini adalah 0,64. Dalam indikator *Neat and tidy layout* memiliki tingkat presentasi sebesar 76,00% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Visual design altered occasionally* memiliki nilai *mean* sebesar 4,43. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Visual design altered occasionally* sebesar 5. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Visual design altered occasionally* yaitu 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki *Visual design altered occasionally* bagus sehingga membantu meningkatkan kualitas layanannya. Nilai standar deviasi pada variabel *Visual design altered occasionally* adalah 0,65 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,65. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,42 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,42. Dalam indikator *Visual design altered occasionally* ini nilai persentasenya adalah 88,60% yang dikategorikan sangat tinggi.

Pada indikator *Readable content* memiliki nilai *mean* sebesar 4,14. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Readable content* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Readable content* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Readable content* adalah 0,85 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,85. Nilai *variance* pada indikator *Readable content* adalah 0,72 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data

untuk indikator *Readable content* adalah 0,72. Dalam indikator *Readable content* memiliki tingkat presentase sebesar 82,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Accurate Information* memiliki nilai *mean* sebesar 3,59. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Accurate Information* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Accurate Information* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Accurate Information* adalah 0,83 sehingga untuk indikator *Accurate Information* jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran *data* sebesar 0,83. Nilai *variance* pada indikator *Accurate Information* adalah 0,68 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar *data* untuk variabel *Accurate Information* adalah 0,68. Dalam indikator *Accurate Information* memiliki tingkat presentase sebesar 71,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Aesthetic and Characteristic design* sebesar 80,60% atau tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Aesthetic and Characteristic design* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Neat and tidy layout* memiliki nilai 76,00% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Neat and tidy layout* tinggi. Nilai pada *Visual design altered occasionally* memiliki nilai 88,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *Website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa *Visual design altered occasionally* sangat tinggi. Nilai presentase pada indikator *Readable content* sebesar 82,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Readable content data* tinggi. Nilai presentase pada indikator *Accurate Information* sebesar 71,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Accurate Information data* tinggi. Nilai rata – rata presentase dari keseluruhan indikator dari variabel *Visual Design and Content* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 79,96%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Visual design and Content* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.3.4 Variabel Member Information Management

Tabel 4.20 Statistik Deskriptif Variabel Member Information Management

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	Concern over members private information management	3,54	4,00	4	0,78	0,61	70,80	Tinggi
2.	Information system security	4,03	4,00	4	0,79	0,63	80,60	Tinggi

Tabel 4.21 Statistik Deskriptif Variabel *Member Information Management* (lanjutan)

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
3.	<i>Informing the members for updating their personal information regularly</i>	4,02	4,00	4	0,71	0,50	80,40	Tinggi
Rata - rata							77,20	Sangat Tinggi

Pada Tabel 4.20 dan 4.21 menjelaskan statistik deskriptif dari variabel *Member information management*. Yang pertama adalah indikator *Concern over members private information management* untuk *mean* memiliki nilai 3,54. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Concern over Members private information management* 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Concern over Members private information management* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Concern over Members private information management* adalah 0,78 sehingga untuk indikator *Concern over Members private information management* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,78. Nilai *variance* pada indikator *Concern over Members private information management* adalah 0,61 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk *Concern over Members private information management and quality* adalah 0,61. Dalam indikator *Concern over Members private information management* memiliki tingkat presentase sebesar 70,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Information system security* memiliki nilai *mean* sebesar 4,03. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,79 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,79. Nilai *variance* pada indikator ini adalah 0,63 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,63. Dalam indikator *Information system security* memiliki tingkat presentasi sebesar 80,60% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Functioning Normally* memiliki nilai *mean* sebesar 4,02. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Functioning Normally* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Functioning Normally* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator ini adalah 0,71 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,71. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,50 atau jarak antar data pada indikator ini adalah sebesar 0,50. Dalam indikator ini nilai persentasenya adalah 80,40% yang dikategorikan tinggi.

Persentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai persentase dari indikator *Concern over members private information management* sebesar 70,80% atau Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna



website DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Concern over members private information management* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Information system security* memiliki nilai 80,60% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna website DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Information system security* tinggi. Nilai pada *Informing the members for updating their personal information regularly* memiliki nilai 80,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna website DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa *Easy Informing the members for updating their personal information regularly* sangat tinggi.. Nilai rata – rata presentase dari keseluruhan indikator dari variabel *Online Technology And Quality* untuk website DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 77,20%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variabel *Member Information Management* untuk website DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.3.5 Variabel Advertising Mail Management

Tabel 4.22 Statistik Deskriptif Variabel Advertising Mail Management

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	Avoiding mail spam	3,90	4,00	4	0,74	0,55	78,00	Tinggi
2.	Intercepting the advertising mails	4,24	4,00	4	0,75	0,56	84,80	Sangat Tinggi
3.	Spam mails information service	4,16	4,00	4	0,67	0,45	83,20	Sangat Tinggi
4.	Issuing advertising mails to the members with their permission	4,10	4,00	4	0,74	0,55	82,00	Tinggi
5.	Issuing e-newspapers to the member with the permission	4,06	4,00	4	0,73	0,54	81,20	Tinggi
Rata – rata							81,84	Tinggi

Pada Tabel 4.22 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Advertising mail Management*. Pada indikator *Avoiding mail spam* memiliki nilai *mean* sebesar 3,90. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Avoiding mail spam* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Avoiding mail spam* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Avoiding mail spam* adalah 0,74 sehingga untuk indikator *Avoiding mail spam* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,74. Nilai *variance* pada indikator *Avoiding mail spam* adalah 0,55 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Avoiding mail spam* adalah 0,55. Dalam indikator

Avoiding mail spam memiliki tingkat presentase sebesar 78,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Intercepting the advertising mails* memiliki nilai *mean* sebesar 4,24. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,75 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran *data* adalah sebesar 0,75. Nilai *variance* pada indikator *Intercepting the advertising mails* adalah 0,56 maka nilai jarak antar *data* untuk indikator ini adalah 0,56. Dalam indikator *Intercepting the advertising mails* memiliki tingkat presentasi sebesar 84,80% yang masuk kategori sangat tinggi.

Pada Indikator *Spam mails information service* memiliki nilai *mean* sebesar 4,16. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Spam mails information service* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *Spam mails information service* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada variable *Spam mails information service* adalah 0,67 sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran datanya adalah 0,67. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0,45 atau jarak antar *data* pada indikator ini adalah sebesar 0,45. Dalam indikator *Spam mails information service* ini nilai presentasinya adalah 83,20% yang dikategorikan Sangat Tinggi.

Pada indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* memiliki nilai *mean* sebesar 4,10. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* adalah 0,745 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran *data* sebesar 0,745. Nilai *variance* pada indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* adalah 0,55 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar *data* untuk indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* adalah 0,55. Dalam indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* memiliki tingkat presentase sebesar 82,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* memiliki nilai *mean* sebesar 4,06. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Issuing e-newspapers to the member with the permission* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* adalah 0,73 sehingga untuk indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran *data* sebesar 0,73. Nilai *variance* pada indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* adalah 0,54 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar *data* untuk variabel *Issuing e-newspapers to the member with the permission* adalah 0,54. Dalam indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* memiliki tingkat presentase sebesar 81,20% sehingga dikategorikan tinggi.

Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Avoiding mail spam* sebesar 78,00% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi bahwa kualitas layanan terhadap indikator *Avoiding mail spam* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai persentase *Intercepting the advertising mails* memiliki nilai 84,80% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Intercepting the advertising mails* sangat tinggi. Nilai pada *Spam mails information service* memiliki nilai 83,20% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa *Spam mails information service* sangat tinggi. Nilai presentase pada indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* sebesar 82,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Issuing advertising mails to the members with their permission* tinggi. Nilai presentase pada indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission* sebesar 81,20% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Issuing e-newspapers to the member with the permission data* sangat tinggi. Nilai rata – rata presentase dari keseluruhan indikator dari variabel *Advertising mail management* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 81,84%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator di variable *Advertising mail management* untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.3.6 Variabel *Management and Customer Services*

Tabel 4.23 Statistik Deskriptif Variabel *Management and Customer Services*

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Persentase (%)	Kat.
1.	<i>Conducting stratified and classified management</i>	4,05	4,00	4	0,84	0,71	81,00	Tinggi
2.	<i>Prohibiting pornographic or prostitution communities</i>	4,05	4,00	4	0,84	0,71	81,00	Tinggi
3.	<i>Actively informing the members of the latest activities</i>	3,99	4,00	4	0,68	0,47	79,80	Tinggi
4.	<i>Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems</i>	4,15	4,00	4	0,70	0,49	83,00	Tinggi

Tabel 4.24 Statistik Deskriptif Variabel *Management and Customer Services* (lanjutan)

No	Indikator	Mean	Med.	Mod.	Std. Deviation	Variance	Perseentase (%)	Kat.
5.	<i>Answering the questions promptly</i>	4,23	4,00	4	0,72	0,52	84,60	Sangat Tinggi
6.	<i>Holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members</i>	4,14	4,00	4	0,58	0,34	82,80	Tinggi
7.	<i>Allowing the members to have a sense of belonging</i>	4.17	4.00	4	0,63	0,40	83.4	Sangat Tinggi
Rata - rata							82.2	Tinggi

Pada Tabel 4.23 dan 4.24 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan dan persebaran data pada indikator dari variabel *Management and customer services*. Pada indikator *Conducting stratified and classified management* memiliki nilai *mean* sebesar 4,05. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Conducting stratified and classified management* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Conducting stratified and classified management* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Conducting stratified and classified management* adalah 0,84 sehingga untuk indikator *Conducting stratified and classified management* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,84. Nilai *variance* pada indikator *Conducting stratified and classified management* adalah 0,71 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar *data* untuk variabel *Conducting stratified and classified management* adalah 0,71. Dalam indikator *Conducting stratified and classified management* memiliki tingkat presentase sebesar 81,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Untuk indikator *Prohibiting pornographic or prostitution communities* memiliki nilai *mean* sebesar 4,05. Nilai *median* pada indikator ini adalah sebesar 4 dan *modus* sebesar 4. Nilai *standar deviasi* sebesar 0,84 sehingga pada indikator ini jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran data adalah sebesar 0,84. Nilai *variance* pada indikator *Prohibiting pornographic or prostitution communities* adalah 0,71 maka nilai jarak antar data untuk indikator ini adalah 0,71. Dalam indikator *Prohibiting pornographic or prostitution communities* memiliki tingkat presentasi sebesar 81,00% yang masuk kategori tinggi.

Pada Indikator *Actively informing the members of the latest activities* memiliki nilai *mean* sebesar 3.99. Sedangkan untuk nilai *median* pada indikator *Actively informing the members of the latest activities* sebesar 4. Untuk nilai *modus* atau yang sering keluar pada indikator *site map* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada *variable* *Actively informing the members of the latest activities* adalah 0,68



sehingga dapat dilihat bahwa jarak sebaran tiap *data* dengan rata – rata sebaran *data* nya adalah 0.68. Sedangkan untuk nilai *variance* sebesar 0.47 atau jarak antar *data* pada indikator ini adalah sebesar 0,47. Dalam indikator ini nilai presentasenya adalah 79,80% yang dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* memiliki nilai *mean* sebesar 4,15. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* adalah 0,70 sehingga untuk indikator ini jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,702. Nilai *variance* pada indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* adalah 0,49 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* adalah 0,49. Dalam indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* memiliki tingkat presentase sebesar 83,00% sehingga dikategorikan tinggi.

Pada indikator *Answering the questions promptly* memiliki nilai *mean* sebesar 4,23. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *Answering the questions promptly* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *Answering the questions promptly* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *easy to remember* adalah 0,72 sehingga untuk indikator *Answering the questions promptly* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,72. Nilai *variance* pada indikator *Answering the questions promptly* adalah 0,52 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *Answering the questions promptly* adalah 0,52. Dalam indikator *Answering the questions promptly* memiliki tingkat presentase sebesar 84,60% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Pada indikator *Holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* memiliki nilai *mean* sebesar 4,14. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* adalah 0,586 sehingga untuk indikator *holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran *data* sebesar 0,58. Nilai *variance* pada indikator *holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* adalah 0,34 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar data untuk variabel *holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* adalah 0,34. Dalam indikator ini memiliki tingkat presentase sebesar 82,80% sehingga dikategorikan tinggi.

Indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* memiliki nilai *mean* sebesar 4,17. Sedangkan untuk nilai *median* dari indikator *allowing the members to have a sense of belonging* yaitu 4. Untuk nilai *modus* pada *allowing the members to have a sense of belonging* yaitu 4. Nilai *standar deviasi* pada indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* adalah 0,63 sehingga untuk indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* jarak sebaran tiap data dengan rata – rata sebaran data sebesar 0,63. Nilai *variance* pada indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* adalah 0,40 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai jarak antar *data* untuk variabel *Allowing the members to have a sense of belonging* adalah 0,40. Dalam indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* memiliki tingkat presentase sebesar 83,40% sehingga dikategorikan sangat tinggi.

Presentase merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai presentase dari indikator *Conducting stratified and classified management* sebesar 81,00% atau Sangat Tinggi. Berdasarkan nilai ini didapatkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwani memiliki persepsi bahwa kualitas indikator *Conducting stratified and classified management* sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai presentase *Prohibiting pornographic or prostitution communities* memiliki nilai 81,00% dari nilai yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki persepsi pada indikator *Prohibiting pornographic or prostitution communities* sangat tinggi. Nilai pada indikator *Actively informing the members of the latest activities* memiliki nilai 79,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR memiliki persepsi bahwa indikator *Actively informing the members of the latest activities* tinggi. Nilai presentase pada *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* sebesar 83,00% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi terhadap indikator *Has the professional knowledge in solving the webvisitors problems* tinggi.

Nilai presentase *Answering the questions promptly* adalah sebesar 84,60% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi kualitas layanan terhadap indikator *Answering the questions promptly* adalah sangat tinggi. Nilai presentase indikator *Holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* adalah 82,80% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Holding regular investigation so as to have a further understanding of demands and satisfaction of the members* adalah tinggi.

Nilai presentase pada indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* adalah sebesar 83,40% sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi tentang kualitas layanan terhadap indikator *Allowing the members to have a sense of belonging* sangat tinggi. Nilai rata – rata skor presentase keseluruhan indikator pada variabel *Management and Customer Service website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah sebesar 82,20%. Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan *Management and Customer website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai tinggi oleh pengguna.

4.2.4 Presentase Perbandingan Metode *e-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT)-Fit* dan *Kano Model*

Tabel 4.25 Presentase Perbandingan Metode

NO	Metode	Variabel	Persentase (%)	Kategori
1.	<i>E-Govqual</i>	<i>Easy of Use</i>	79,36	Tinggi
		<i>Trust</i>	79,60	
		<i>Function of the Interaction Environment</i>	81,70	
		<i>Reliability</i>	81,80	
		<i>Content and Appearance of Information</i>	79,86	
		<i>Citizen Support</i>	81,12	
2.	<i>Human Organization Technology (HOT)-Fit</i>	<i>Human Factor</i>	76,10	Tinggi
		<i>Organization</i>	80,40	
		<i>Technology</i>	79,00	
		<i>Net Benefit</i>	90,80	
3.	<i>Kano Model</i>	<i>Function and Route Planning</i>	79,30	Tinggi
		<i>Online Technology and Quality</i>	85,20	
		<i>Visual Design And Content</i>	79,96	
		<i>Member Information Management</i>	77,20	
		<i>Advertising Mails Management</i>	81,84	
		<i>Management and Customer Services</i>	82,20	

Fungsi dari setiap metode yang digunakan pada penelitian ini berbeda-beda pada metode *E-Govqual* memiliki fungsi yang digunakan untuk mengukur kualitas pemerintahan dengan media situs pemerintah dimana warga mencari informasi atau layanan (Papadomichelaki, 2012), pada metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit* merupakan suatu kerangka baru yang digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi, model ini menempatkan komponen-komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia, organisasi, dan teknologi serta kesesuaian hubungan diantara ketiganya (Yusof, 2008), sedangkan pada metode *Kano Model* memiliki fungsi untuk mengetahui kepuasan pengguna dari adanya sebuah sistem, perbedaan mendasar *kano model* dari model yang lain adalah pada model *kano* fokus pada kepuasan dan ketidakpuasan pengguna/pelanggan (Xu, 2009).

Dan disetiap variabel memiliki fungsi berbeda-beda dalam mengukur *website* DISBUDPAR Banyuwangi, pada metode *Kano Model* terdapat variabel *function and route planning* yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan sebuah *website* untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan beberapa faktor seperti kemudahan, informasi yang *up to date* dan layanan disebuah sistem informasi, variabel *online technology and quality* bagian dari *attractive* di *kano model* yang

berfokus pada kualitas teknologi yang digunakan, variabel *visual design and content* untuk mengukur kualitas tampilan dan konten sebuah sistem, variabel *member information management* merupakan variabel yang fokus dalam mengukur pengelolaan informasi anggota, variabel *advertising mails management* dapat mengukur manajemen iklan atau tawaran yang disediakan oleh DISBUDPAR Banyuwangi, variabel *management and customer service* dapat mengukur tingkat kehandalan dalam pelayanan pengguna agar menciptakan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Metode *E-Govqual* juga memiliki variabel yang berfungsi berbeda-beda dalam mengukur *website* DISBUDPAR Banyuwangi, yang pertama yaitu variabel *easy of use* atau kemudahan penggunaan, menurut Kaasim., & Abdullah. (2010) mengartikan *easy of use* adalah seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna, merupakan dimensi penting dari pemakaian teknologi informasi oleh pengguna khususnya bagi pengguna baru, variabel *trust* untuk mengukur kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai resiko dan bahayanya layanan online (Napitupulu, 2019). Sedangkan menurut Kaasim., & Abdullah. (2010) variabel *trust* dapat mengukur kepercayaan pengguna terhadap sistem dalam melindungi *data* pengguna yang diberikan oleh pengguna kepada sistem, variabel *function of the interaction environment* dapat mengukur peran *e-Government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi guna mengumpulkan informasi atau berbagi informasi (Napitulu, 2016), variabel *reliability* dapat mengukur masalah yang penting karena menyangkut ketersediaan situs *website* sejauh mana *website* dapat digunakan banyak orang dan aksesibilitas, variabel *content and appearance of information* untuk mengukur kualitas informasi serta desain tampilan yang diberikan berupa ketepatan warna, grafis dan ukuran halaman *website* (Papadomichelaki, 2012), variabel *citizen support* dapat mengukur dalam hal dukungan atau bantuan yang diberikan suatu organisasi kepada masyarakat dalam pencarian informasi atau melakukan suatu interaksi (Papadomichelaki, 2012).

Pada metode *Human Organization Technology* juga memiliki variabel yang berfungsi berbeda-beda dalam mengukur *website* DISBUDPAR Banyuwangi, yang pertama variabel *Human Factor* adalah komponen penilaian sistem informasi dari sisi pengguna sistem (Yusof, 2008), menyatakan bahwa faktor manusia berpengaruh terhadap manfaat yang dihasilkan oleh sebuah sistem, yang kedua variabel *organization* yang mengukur komponen organisasi sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi, ketiga variabel *technology* yang mengukur sebuah sistem berdasarkan kualitas sebuah informasi dan kualitas dari sistem itu sendiri, yang terakhir variabel *net benefit* merupakan dampak yang dirasakan oleh individu, organisasi maupun Negara dari pengelolaan informasi atau penerapan sebuah sistem informasi (Yusof, 2008).

Dari Tabel 4.28 dan Tabel 4.29 dapat dilihat perbandingan antara model *e-Govqual*, *Human Organization Technology* (HOT)-Fit dan *Kano* untuk melihat kualitas layanan *website* DISBUDPAR Banyuwangi. Pada metode *e-Govqual* di variabel *Easy of Use* memiliki nilai persentase 79,96% atau tinggi. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi menilai bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi mudah untuk digunakan. Nilai dari variabel *Trust* adalah sebesar 79,60% atau tinggi yang menunjukkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi menilai bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi dapat dipercaya. Nilai persentase dari variabel *Function of the interaction environment* adalah sebesar 81,70% atau tinggi yang menunjukkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi menilai *website* DISBUDPAR Banyuwangi sangat *interaktif* dan *fungsi*ional. Nilai variabel *Reliability* adalah sebesar 81,80% atau tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi sangat dapat diandalkan. Nilai dari variabel *Content And Appearance Of Information* adalah sebesar 79,86 % atau tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR memiliki konten dan tampilan *website* yang menarik penggunannya. Nilai persentase dari variabel *Citizen Support* adalah 81,12% atau sangat tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR memiliki dukungan penuh yang baik terhadap penggunannya. Nilai rata – rata persentase dari *e- Govqual* adalah 80,57% atau masuk dalam kategori sangat tinggi.

Selanjutnya adalah *Human Organization Technology (HOT)-Fit* model, dimana nilai variabel *Human Factor* adalah sebesar 76,10% atau kategori tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki pengaruh baik dan memenuhi harapan penggunannya. Nilai persentase variabel *Organization* adalah sebesar 80,40% atau kategori tinggi dimana hal ini menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki dukungan penuh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Banyuwangi. Nilai persentase variabel *Technology* adalah sebesar 79,00% atau kategori tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dukungan teknologi untuk *website* DISBUDPAR Banyuwangi sangat baik. Nilai persentase dari variabel *Net Benefit* adalah 90,80% atau kategori sangat tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa dengan adanya *website* tersebut dinilai sangat menguntungkan bagi penggunannya. Rata – rata nilai persentase dari model *Human Organization Technology (HOT)-Fit* adalah sebesar 81,57% atau masuk dalam kategori sangat tinggi.

Selanjutnya adalah nilai persentase dari *Kano*. Nilai persentase dari variabel *Function and route planning* adalah 79,30% atau masuk kategori tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki fungsi dan tujuan yang jelas. Nilai persentase variabel *Online technology and quality* adalah sebesar 85,20% atau masuk kategori sangat tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas dan fungsi – fungsi yang ada di *website* DISBUDPAR Banyuwangi dapat berjalan dengan baik. Nilai persentase dari variabel *Visual design and content* adalah sebesar 79,96% atau masuk kategori tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki tampilan yang bagus dan konten yang menarik. Nilai persentase dari variabel *Member information management* sebesar 77,20% atau masuk kategor tinggi. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR dapat memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi anggotanya. Nilai persentase variabel *Advertising mails management* adalah sebesar 81,84% atau masuk kategori tinggi. Hal ini menunjukan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki layanan

periklanan yang baik. Nilai variabel *Management and customer services* adalah sebesar 82,20% atau masuk kategori sangat tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa layanan pelanggan pada *website* DISBUDPAR Banyuwangi sangat baik. Nilai rata – rata persentase *Kano* adalah 80,95% atau masuk kategori sangat tinggi.



BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Kano Model

Kano model merupakan model yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari adanya sebuah sistem (Sauerwein, 1996). Menurut Xu. (2009), perbedaan mendasar *Kano model* dari model yang lain adalah pada model *kano* fokus pada kepuasan dan ketidak puasan pelanggan. Pada model ini terdapat 6 variabel yaitu; (1) *Function and Route Planning*, (2) *Online Technology And Quality*, (3) *Visual Design And Content*, (4) *Member Information Management*, (5) *Advertising Mails Management*, dan (6) *Management Nad Customer Sevices*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif dapat dilihat bahwa hasil analisa menggunakan model *Kano* adalah tinggi (80,95%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata pengguna *website* disbudpar Banyuwangi puas terhadap kualitas layanan yang diberikan pada *website* Disbudpar Kabupaten Banyuwangi.

5.1.1 Function and Route Planning

Functions and route planning merupakan variabel yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan sebuah website untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan beberapa faktor seperti kemudahan, informasi yang *up to date* dan layanan di sebuah sistem informasi (Kano, 2004). Dalam variabel ini terdapat beberapa indikator, yaitu; (1) *Site Maps on the homepage*, (2) *Easy use route Planning*, (3) *Up to date Information*, (4) *Electronic Commerce Service*, (5) *Personalization Service*, dan (6) *Search Engine Service*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif didapatkan hasil kategori tinggi (79,30%) untuk variabel *Function And Route Planning*, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* disbudpar Banyuwangi memenuhi kriteria kemudahan dan fungsional.

Pada indikator *easy use route planning* memiliki hasil dengan kategori cukup rendah (47,00%). Padahal kemudahan penggunaan dapat memunculkan persepsi bahwa seakan akan pengguna mahir menggunakannya (Davis, 1989), sehingga perlu diperbaiki *route planning website* tersebut agar lebih mudah dengan menambahkan artikel terkait di dalam artikel wisata yg dikunjungi atau menambahkan tombol daftar menjadi peserta wisata gratis diakhir halaman agar mempermudah pengguna jika pengguna tertarik dengan wisata yang dijelaskan dan langsung ingin mengikuti wisata gratis.

5.1.2 Online Technology and Quality

Online technology and quality merupakan variabel dimana bagian dari *attractive* di *Kano Model* yang berfokus pada kualitas teknologi yang digunakan (Kao, 2004). Menurut Dewandaru. (2013), pemanfaatan teknologi di pemerintahan terbukti efisien dan meningkatkan kegiatan perkantornya. Pemanfaatan teknologi yang baik juga berpengaruh yang baik meskipun tidak langsung namun menyebabkan ketergantungan untuk menggunakan teknologi

informasi (Laksamana., & Muslichah, 2002). Pada variabel ini menggunakan beberapa variabel yaitu; (1) *Online speed*, (2) *visual desain and content*, (3) *Functioning Normally*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif variabel *online technology and quality* menghasilkan angka sangat tinggi (85,20%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa melalui pemanfaatan teknologi di pemerintah Banyuwangi melalui *website* disbudpar dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

5.1.3 Visual Design and Content

Visual design and content merupakan variabel yang fokus pada tampilan dan kualitas konten sebuah sistem. Muharam. (2011), mengatakan bahwa suatu tampilan yang menarik dapat menarik penggunanya. Selain itu, kualitas konten juga hal yang penting dalam sebuah sistem informasi (Papadomichelaki, 2012) Pada variabel ini ada beberapa indikator, yaitu;(1) *Aesthetic and characteristic design*, (2) *Neat and tidy layout*, (3) *Visual design altered socially*, (4) *Readable Content and* (5) *Accurate Information*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa variabel ini memiliki nilai yang tinggi (79,96%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* disbudpar Banyuwangi memiliki tampilan yang baik dan konten yang akurat.

Pada indikator *neat and tidy layout* memiliki nilai dengan kategori tinggi (76,00%). sehingga dapat dikatakan bahwa *website* disbudpar memiliki tampilan yang menarik. Salam. (2016), dalam penelitiannya membuktikan bahwa *website* yang rapi dan tertata akan mendukung informasi yang disampaikan. *Website* disbudpar memiliki tampilan yang rapi dan menarik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu kerapian pada *menu* akomodasi dimana *layout website* berubah sehingga *menu* awal tidak muncul pada tampilan akomodasi. Oleh karena itu perlu diperbaiki untuk *menu* tampilan pada akomodasi agar lebih interaktif dengan pengguna. Selain itu pada indikator *accuarate information* juga memiliki nilai yang tinggi (71,80%). sehingga *website* disbudpar banyuwangi memiliki artikel yang informatif juga akurat. Kualitas informasi mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *website* kembali untuk mencari informasi yang lain (Salam, 2016). Informasi yang lebih akurat lebih baik untuk rutin memperbarui artikel dan berita yang ada.

5.1.4 Member Information Management

Member information management merupakan variabel yang fokus pada pengelolaan informasi anggota. Menurut Gemina. (2010), melakukan manajemen terhadap anggota mempunyai pengaruh terhadap keunggulan bersaing. Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap berkembangnya sistem informasi. Pada variabel ini terdapat beberapa indikator, yaitu; (1) *Concern over members private information management* (2) *Information system security* dan, (3) *Informing the members for updating their personal information regularly*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif variabel ini mendapatkan nilai tinggi (77,20%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* disbudpar Banyuwangi memiliki manajemen yang baik terhadap informasi anggotanya. Meskipun tidak

terdapat *treatment* khusus seperti penggolongan anggota atau adanya *special member*. Pada indikator *concern over members private information management* memiliki nilai yang tinggi (70,80%). Sehingga *website* DISBUDPAR dapat dikatakan baik dalam mengelola data penggunanya. Namun akan lebih baik jika *website* dapat memiliki fitur daftar anggota sehingga data yang diterima oleh *website* DISBUDPAR dapat dipercaya. Karena kepercayaan pengguna terhadap sebuah layanan atau produk akan membuat pengguna menggunakannya kembali (Salam, 2016).

5.1.5 Advertising Mails Management

Pada variabel ini fokus kepada manajemen iklan atau tawaran yang disediakan oleh disbudpar Banyuwangi. Menurut Murphy. (2003), melakukan beberapa perbaikan mengenai *mail management* dan iklan dan terbukti membuat dampak yang positif terhadap *loyalitas customer*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistika deskriptif variabel ini mendapatkan angka yang tinggi (81,84%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR dapat dengan baik menyampaikan iklan dan informasi penawarannya. Meskipun pada *website* disbudpar menyebarkan informasi terbaru tidak menggunakan *email* melainkan *media social* seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram* namun hasilnya sangat baik dapat dilihat dari jumlah *like* dari setiap post yang dibagikan kepada pengikut. Pada penelitian (Komara, 2013), menunjukkan bahwa *service* yang dilakukan menggunakan media elektronik sangat berpengaruh terhadap *loyalitas* pengguna. Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai yang tinggi namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu layanan *subscription* berita melalui *email* untuk berlangganan info terbaru karena sering mengalami gangguan agar media elektronik yang digunakan untuk mendapatkan informasi lebih lengkap lagi.

5.1.6 Management and Customer Service

Menurut Yuliarmi. (2015), faktor kehandalan dalam pelayanan pengguna dapat menciptakan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistika deskriptif variabel ini menghasilkan nilai yang tinggi (82,20%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR memiliki layanan pengguna yang baik. Meskipun hanya menggunakan *media social* sebagai sarana melakukan layanan pelanggan dengan bertanya jawab hal ini cukup direspon baik oleh pengguna karena berinteraksi dengan *media social* dinilai lebih praktis. Pada indikator *actively informing the members of the latest activities* memiliki nilai yang tinggi (79,80%). sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* disbudpar Banyuwangi memiliki informasi tentang budaya dan acara untuk masyarakat Banyuwangi yang lengkap dan akurat. Namun perlu adanya perbaruan berita secara rutin agar *website* ini lebih *up to date* dan dapat menjadi *website* informasi wisata utama yang ada di Banyuwangi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Salam. (2016), yang menunjukkan bahwa informasi yang akurat termasuk informasi yang terbaru akan meningkatkan loyalitas pengguna.

5.2 E-Govqual

E-Govqual merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur kualitas pemerintahan dengan *media situs* pemerintah dimana warga mencari informasi atau layanan (Papadomichelaki, 2012). Setelah dilakukan analisa dengan statistik deskriptif pada model *e-Govqual* didapatkan bahwa kualitas layanan di *website* DISBUDPAR Banyuwangi yaitu sangat tinggi yang berarti DISBUDPAR Banyuwangi melalui *website* nya secara keseluruhan memiliki kualitas layanan yang baik. Beberapa indikator yang digunakan antara lain (1) *Easy of Use*, (2) *Trust*, (3) *Function of the Interaction Environment*, (4) *Reliability*, (5) *Content And Appearance Of Information* dan (6) *Citizen Support*.

5.2.1 Easy of Use

Easy of use atau kemudahan penggunaan merupakan faktor yang utama yang penting dalam sebuah sistem pemerintahan (Venkatesh, 1996). Karena banyak dana yang diinvestasikan untuk pembuatan sebuah sistem namun gagal diterima pengguna karena terlalu rumit. Kaasim., & Abdullah. (2010), mengartikan *Ease of Use* adalah seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna. Merupakan dimensi penting dari pemakaian teknologi informasi oleh pengguna, khususnya bagi pengguna baru. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif pada variabel *Ease of Use* didapatkan hasil yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna atau pengunjung *website* DISBUDPAR Banyuwangi menilai *website* DISBUDPAR Banyuwangi sangat mudah digunakan. Pada variabel ini terdapat beberapa indikator yang dilihat antara lain *Website Structure*, *Customized Search Function*, *Site Maps*, *Set up Link with Search Engines*, *Easy to Remember*, *Personalization of Information*, dan *Ability of Customization*. Pada indikator *Website Structure* memiliki hasil yang sangat tinggi (79,36%).

Indikator *Customized Search Function* juga memiliki presentase yang masuk kategori tinggi (72,40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki pengkategorian sesuai dengan jenis wisata dan kegiatan sehingga sangat memudahkan pengunjung dalam mencari informasi. Namun akan lebih baik jika diberikan fitur *search engine* yang selain mudah tentu akan lebih mempercepat pencarian informasi. Hal ini sesuai dengan penelitian (Papadomichelaki., & Mentsaz, 2011) bahwa dalam penelitiannya memberi kesimpulan bila menambahkan fitur pencarian pada *website*, pemanfaatan fitur pencarian dalam *website* dapat membantu pengunjung menelusuri atau mencari materi informasi yang diinginkan secara maksimal.

5.2.2 Trust

Definisi *Trust* atau kepercayaan adalah suatu rasa percaya masyarakat terhadap *e-Government* mengenai resiko dan bahayanya layanan *online* (Napitupulu, 2016). Sedangkan menurut Kaasim., & Abdullah. (2010), *Trust* atau kepercayaan adalah kepercayaan pengguna terhadap sistem dalam melindungi *data* pengguna yang diberikan oleh pengguna kepada sistem. Ada 11 indikator dalam variabel ini, yaitu ; (1) *Not sharing personal information with others*; (2)

Protecting anonymity; (3) Secure archiving of personal data; (4) Providing informed consent; (5) Use of personal data; (6) Non repudiation by authenticating the parties involved; (7) Procedure of acquiring username and password; (8) Correct transaction; (9) Encrypting messages; (10) Digital signatures; serta (11) Access control. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif pada variabel *trust* didapatkan bahwa nilai persentase pengguna terhadap variabel ini tinggi (79,60%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* DISBUDPAR Banyuwangi percaya terhadap keamanan yang diberikan kepada pengguna meskipun tidak ada penjelasan terkait privasi dan keamanan *data* pengguna, hal ini dikarenakan *website* DISBUDPAR Banyuwangi adalah *website* resmi pemerintah sehingga pengguna percaya informasi – informasi yang disajikannya. Menurut penelitian Wiratmo. (2017), masyarakat masih lebih mempercayai informasi yang disajikan oleh pemerintah.

Pada indikator *Use of Personal Data* menunjukkan hasil dengan kategori tinggi (73,00%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi hanya menyimpan *data – data* seperti Nama, Alamat, *e-mail*, dan nomor telepon untuk kepentingan angkutan wisata gratis saja. Namun semua data tersebut hanya diisikan melalui formulir tanpa perlu *login* atau masuk ke dalam sistem, sehingga jika untuk membatalkan keberangkatan pengguna harus konfirmasi manual dengan menghubungi kontak yang ada. Alangkah baiknya jika *website* DISBUDPAR dapat membuat fungsi *login*, sehingga pengguna yang dapat mengikuti perjalanan gratis hanya yang telah mendaftar menjadi anggota serta menambahkan fitur batal perjalanan sehingga pengguna lebih praktis ketika mendadak membatalkan perjalanannya tanpa menghubungi *call center* terlebih dahulu. Menurut penelitian Cahyono. (2012), fungsi *login* pada suatu *website* akan membuat pengguna lebih termudahkan karena data akan otomatis terpakai saat melakukan setiap transaksi.

Pada indikator *Correct Transaction* memiliki hasil dengan kategori cukup rendah (49,80%). Hal ini dikarenakan saat mendaftarkan diri menjadi peserta untuk mengikuti perjalanan gratis pengguna tidak dapat mengetahui secara langsung atau mendapatkan *e-mail* saat namanya masuk dalam daftar peserta. Peserta harus melakukan pemeriksaan manual di *menu* daftar peserta yang ada di setiap jadwal perjalanan, hal ini kurang praktis sehingga perlu adanya fungsi *notifikasi* yang dapat dikirimkan melalui *no handphone* atau *email* sehingga pengguna tidak perlu membuka *website* hanya untuk mengetahui namanya masuk daftar peserta atau tidak. Menurut penelitian Kristanto. (2013), *notifikasi* atau pemberitahuan dapat membantu pengguna untuk mengurangi kesalahan.

5.2.3 Function of the Interaction Environment

Variabel *function of the interaction Environment* adalah peran *e-Government* dalam memungkinkan penggunaannya untuk berkomunikasi guna mengumpulkan informasi atau berbagi informasi (Napitulu, 2016). *Interaction* dalam hal ini seperti pengisian formulir yang interaktif secara signifikan mempengaruhi secara signifikan kualitas layanan dari *website* khususnya *website* pemerintahan (Papadomichelaki, 2012). Variabel ini memiliki 4 indikator, yaitu; (1) *Existence of*

online help in forms; (2) *Reuse of citizen information to facilitate future interaction*; (3) *Automatic calculation of forms*; dan (4) *Adequate response format*. Dari hasil analisa statistik deskriptif. Setelah dilakukan perhitungan statistik deskriptif hasil yang didapatkan terhadap variabel ini adalah tinggi (81,70%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa terbantu dengan fitur pengisian yang interaktif pada *website* DISB`UDPAR Banyuwangi.

Indikator *Existence of Online Help in Forms* memiliki hasil dengan kategori tinggi (79,60%). Hal ini karena *website* DISBUDPAR memiliki formulir yang cukup mudah untuk diisi tanpa melihat bantuan atau *chat online*. Namun formulir yang disediakan tidak menggunakan *spell checker* atau koreksi kesalahan seperti pada kolom *email*, calon peserta bebas mengisi dengan karakter meskipun itu bukan format email misalnya: *nama@yahoo.com* atau *nama@gmail.com*. Di kolom nomor telpon juga dapat diisi dengan huruf yang seharusnya hanya diisi dengan angka saja dengan minimal 9 karakter. Menurut Ferry. (2016), *Spell Checker* adalah sebuah fitur/aplikasi yang dibangun yang bertujuan untuk mengoreksi ejaan yang salah bagi pengguna secara otomatis untuk mempermudah dan menghemat waktu bila terjadi kesalahan pengetikan.

5.2.4 Reliability

Reliabilitas didefinisikan sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *situs* pemerintah tentang ketepatan suatu layanan mencakup fungsi teknis yang benar (Papadomichelaki, 2012). Menurut papadomichelaki., (2012), bahwa *reliabilitas* adalah masalah yang penting karena menyangkut ketersediaan *situs website*, sejauh mana *website* dapat digunakan banyak orang, dan aksesibilitas. Terdapat 5 indikator dalam variabel ini, yaitu; (1) *Ability to perform the promised service accurately*; (2) *In time service delivery*; (3) *Accessibility of site*; (4) *Browser-system compatibility*; dan (5) *Loading/transaction speed*. Setelah dilakukan analisa statistik deskriptif hasil yang didapatkan mengenai variabel ini adalah tinggi (81,80%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi sangat layak untuk diandalkan dalam memberikan informasi mengenai potensi wisata dan kebudayaan Kabupaten Banyuwangi.

Pada indikator *Accessibility of site* memiliki hasil dengan indikator yang tinggi (77,00%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi cukup cepat saat dimuat pertama kali. Namun untuk saat ini dengan beberapa *banner* baru waktu yang dibutuhkan lebih lama, hal ini dikarenakan banyak *banner banner* sehingga memiliki ukuran halaman yang cukup besar. Oleh karena itu saran yang dapat diberikan, yaitu pengelola *website* DISBUDPAR dapat mengurangi *banner* dengan hanya menampilkan *highlights* atau *banner* acara yang akan datang saja di halaman utama. Menurut penelitian Maghfira. (2017), *website* akan lebih efisien bila pemilihan *template* dan gambar yang tepat dan tidak berlebihan.

5.2.5 Content and Appearance of Information

Variabel *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan Informasi dimensi yang mengacu pada kualitas informasi serta desain tampilan yang

diberikan berupa ketepatan warna, grafis dan ukuran halaman *website* (Papadomichelaki, 2012). Kualitas informasi, kelengkapan informasi, keringkasan informasi, akurasi dan relevansi merupakan hal yang positif untuk variabel ini. Ketepatan waktu dalam menampilkan informasi merupakan hal yang penting karena dari beberapa studi sebelumnya *website* pemerintah jarang diperbaharui artikel informasinya (Santos, 2003). Terdapat 10 indikator dalam variabel ini, yaitu; (1) *Data completeness*; (2) *Data accuracy and conciseness*; (3) *Data relevancy*; (4) *Updated information*; (5) *Linkage*; (6) *Ease of understanding/interpretable data*; (7) *Colors*; (8) *Graphics*; (9) *Animation*; dan (10) *Size of web pages*. Setelah dilakukan analisa statistik deskriptif hasil yang di dapatkan untuk variabel ini adalah kategori tinggi (79,86%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi dinilai informatif dan handal dalam menangani kebutuhan penggunaannya.

Pada indikator *data completeness* memiliki nilai dengan kategori tinggi (72,40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki kelengkapan konten dalam satu *post*. Namun penjelasan yang diberikan terlalu singkat dan tidak ada kolom komentar dibawah artikel jika ada pengunjung yang ingin bertanya atau memberikan ulasan. Maka dari itu lebih baik jika deskripsi yang diberikan harusnya lebih banyak misalkan menambahkan informasi spot terbaik di lokasi tersebut, peralatan apa saja yang perlu dibawa hingga informasi hal hal yang perlu dihindari. Menurut penelitian Papadomichelaki., & Mentzas. (2011), menambahkan informasi-informasi yang sering dilihat oleh pengguna pada suatu dialog tertentu di halaman awal *website* akan membuat pengguna merasa lebih tertarik menggunakan *website*.

5.2.6 Citizen Support

Definisi dari *Citizen Support* sendiri adalah dukungan atau bantuan yang diberikan suatu organisasi kepada masyarakat dalam pencarian informasi atau melakukan suatu transaksi (Papadomichelaki, 2012). Bantuan yang dimaksud terdiri dari panduan yang mudah digunakan, ketersediaan saluran komunikasi, pertanyaan yang sering diajukan dan lain – lain. Terdapat 10 indikator dalam variabel ini, yaitu; (1) *User friendly guidelines*; (2) *Help pages*; (3) *Frequently Asked Questions*; (4) *Transaction tracking facility*; (5) *The existence of contact information*; (6) *Problem solving*; (7) *Prompt replay to customer inquiries*; (8) *Knowledge of employees*; (9) *Courtesy of employees*; dan (10) *Ability of employees to convey trust and confidence*. Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan statistik deskriptif variabel *citizen support* menghasilkan angka yang tinggi (81,12%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemerintah Banyuwangi melalui *website* DIBUDPAR Banyuwangi berhasil memberikan informasi dan pengetahuan seputar wisata dan budaya yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Hal ini memang selayaknya dilakukan Pemerintah Kab. Banyuwangi untuk mendukung kampanye *Visit Banyuwangi* dengan ikon *Sunrise of Java*.

Pada indikator *help pages* memiliki nilai dengan kategori yang tinggi (77,60%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR memiliki tampilan yang

memudahkan penggunaannya bahkan tanpa menggunakan bantuan. Namun alangkah baiknya jika ditambahkan halaman bantuan pada *menu* nya. Menambah fitur bantuan seperti (*chatting, email, faximile* dan kotak saran dll) untuk komunikasi langsung dengan karyawan *website*. Dalam kasus interaksi antara masyarakat dan karyawan untuk menyelesaikan masalah, maka ketersediaan *menu* bantuan seperti (*telepon, email, faximile, kotak saran, dll*) sangat penting Papadomichelaki., & Menztas. (2011).

5.3 Human Organization Technology (HOT)-Fit

Human Organization Technology (HOT) Fit Model menurut Yusof. (2008), merupakan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi. Model ini menempatkan komponen-komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia, organisasi, dan teknologi serta kesesuaian hubungan di antara ketiganya. Poluan. (2014), mengatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat dan positif antara *human, organization* dan *technology* terhadap *net benefit* dari *system*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif terhadap model ini dengan hasil yang sangat tinggi (81,57%). Hal ini menunjukkan bahwa faktor *human, organization* dan *technology* di *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki peran yang baik untuk *net benefit*.

5.3.1 Human Factor

Human factor adalah komponen penilaian sistem informasi dari sisi pengguna sistem. Yusof. (2008), menyatakan bahwa faktor manusia berpengaruh terhadap manfaat yang dihasilkan oleh sebuah sistem. Komponen ini juga akan menilai sebuah sistem dari aspek kepuasan penggunaannya (Erimalata, 2016). Dalam variabel *human* terdapat 3 indikator yaitu; (1) *Performance Expectancy*, (2) *Effort Expectancy*, dan (3) *Partner Influence*. Setelah dilakukan analisa deskriptif pada variabel *Human* memiliki nilai yang tinggi (80,40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR dapat memberikan ekspektasi yang dibutuhkan dan memberikan dampak yang baik bagi penggunaannya. Pada indikator *Partner Influence* memiliki nilai yang tinggi (79,80%). Karena ketika banyak yang bertanya tentang wisata Banyuwangi banyak yang merekomendasikan *website* ini. Namun perlunya perbaruan informasi dan gambar terkini yang dihubungkan dengan Instagram akan lebih menarik pengguna untuk menggunakan *website* ini. Kelengkapan dan informasi yang terbaru dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan (Syihab, 2015).

5.3.2 Organization

Organization atau komponen organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Menurut Yusof. (2008), implementasi sebuah sistem ditentukan oleh dua faktor yaitu manusia dan organisasi. Manusia dan organisasi bisa jadi pendorong ataupun penghambat dalam implementasi sebuah sistem. Sedangkan menurut Erlirianto. (2015), organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi sebuah sistem. Ada 3 indikator dalam variabel

human factor, yaitu; (1) *Facilitating condition*, (2) *Top Management Support*, dan (3) *Organization Support*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif variabel organisasi menunjukkan hasil yang tinggi (76,10%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* disbudpar Banyuwangi adalah *website* yang didukung oleh organisasi atau pemerintah Kabupaten Banyuwangi khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

5.3.3 Technology

Variabel *Technology* akan menilai sebuah sistem berdasarkan kualitas sebuah informasi dan kualitas dari sistem itu sendiri. Kualitas dari sebuah sistem akan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna (Sari, 2016). Pada penelitiannya faktor – faktor yang positif mempengaruhi penggunaan sistem adalah kepuasan dari pengguna dilihat dari manfaat dan kualitas informasi yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam variabel *Technology* terdapat 3 indikator yaitu; (1) *Information Quality*, (2) *Service Quality*, dan (3) *System Quality*. Setelah dilakukan analisa menggunakan statistik deskriptif variabel *Technology* mendapatkan hasil yang tinggi (79,00%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki informasi baik. Indikator *Service Quality* memiliki nilai dengan kategori tinggi (72,60%). Karena *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki pusat layanan bantuan berupa *live chat* dan *media social* dari DISBUDPAR Banyuwangi. Namun dalam respon masih kurang cepat, sehingga *admin website* DISBUDPAR Banyuwangi seharusnya lebih sigap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna karena akan berdampak pada kepuasan pengguna. Menurut penelitian Susanto. (2016), memberi hasil bahwa pengguna akan merasa puas dan dihargai apabila keluhan mereka direspon secara cepat.

5.3.4 Net Benefit

Variabel *Benefit* merupakan dampak yang dirasakan oleh individu, organisasi maupun negara dari pengelolaan informasi atau penerapan sebuah sistem informasi (Yusof, 2008). Hubungan banyak indikator antara ukuran keberhasilan sistem informasi telah diuji dengan banyak penelitian sistem informasi (DeLone., & McLean, 2002). Setelah dilakukan perhitungan menggunakan analisa statistik deskriptif *Benefit* yang dirasakan sangat tinggi (90,80%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* DISBUDPAR Banyuwangi memiliki manfaat yang tinggi untuk mengetahui seluruh informasi pariwisata dan kebudayaan di kabupaten Banyuwangi.

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan pada *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi www.banyuwangitourism.com dapat diambil hasil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan metode *e-Govqual* menghasilkan kategori tinggi (80,57%).
2. Hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit* menghasilkan kategori tinggi (81,57%).
3. Hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan metode *Kano Model* menghasilkan kategori tinggi (80,95%).

Rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi berdasarkan metode *e-Govqual* yaitu perlu memperbaiki bagian indikator pada variabel *Easy of Use*, *Trust* dan *Content and Appearance of Information* sebagai berikut:

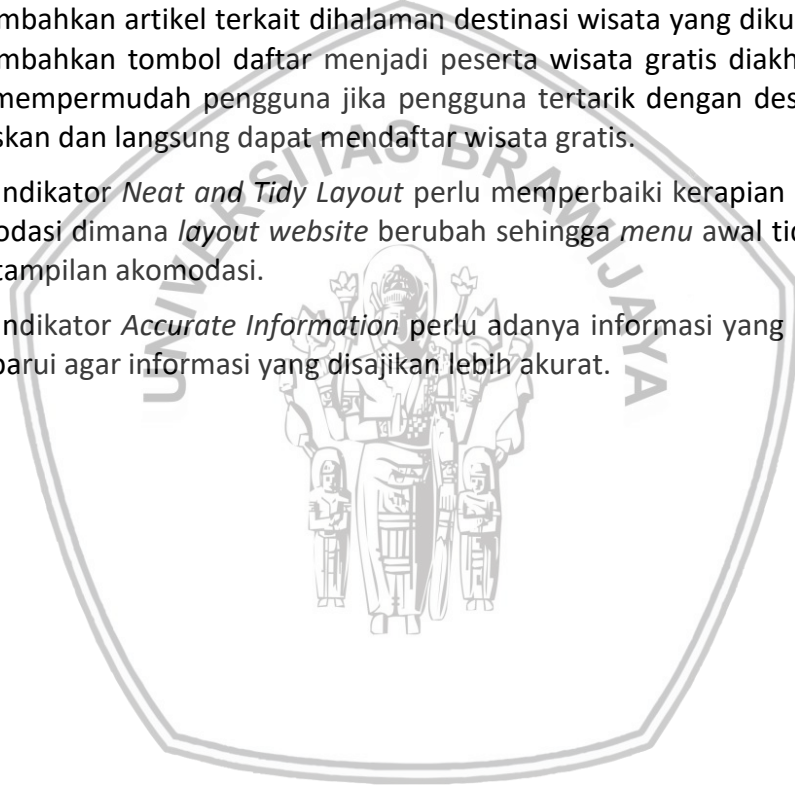
1. Pada indikator *Customization Search Function* perlu diberikan fitur tambahan seperti *search engine* yang selain mudah tentu akan lebih mempercepat pencarian informasi.
2. Pada indikator *Use of Personal Data* perlu membuat fungsi *login* atau mendaftar anggota serta menambah fitur batal perjalanan sehingga lebih praktis ketika pendaftar mendadak membatalkan perjalanannya tanpa harus menghubungi *call center* terlebih dahulu.
3. Pada indikator *correct transaction* perlu adanya perbaikan dengan menambahkan fungsi notifikasi yang dapat dikirimkan melalui *no handphone* atau *email* sehingga pengguna tidak perlu membuka *website* hanya untuk mengetahui namanya masuk daftar peserta atau tidak saat mendaftar layanan angkutan wisata gratis.
4. Pada indikator *Data Completeness* perlu adanya perbaikan deskripsi yang diberikan dalam sebuah artikel harus lebih banyak dan juga penambahan kolom komentar dibawah artikel untuk memudahkan pengunjung yang ingin bertanya atau memberi ulasan seputar artikel.

Rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi berdasarkan metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit*, yaitu perlu memperbaiki bagian indikator pada variabel *Human Factor* dan *Technology* sebagai berikut:

1. Pada indikator *Partner Influence* perlunya pembaruan informasi dan gambar terkini yang dihubungkan dengan Instagram akan lebih menarik pengguna untuk menggunakan *website* ini.
2. Pada indikator *Service Quality* perlu adanya perbaikan untuk *admin website* agar lebih cepat dan sigap menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna karena akan berdampak pada kepuasan pengguna.

Rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi berdasarkan metode *Kano Model*, yaitu perlu memperbaiki bagian indikator pada variabel *Function and Route Planning*, *Visual Design and Content* dan *Member Information Management* sebagai berikut:

1. Pada indikator *Easy use Route Planning* perlu adanya perbaikan dengan menambahkan artikel terkait dihalaman destinasi wisata yang dikunjungi atau menambahkan tombol daftar menjadi peserta wisata gratis diakhir halaman agar mempermudah pengguna jika pengguna tertarik dengan destinasi yang dijelaskan dan langsung dapat mendaftar wisata gratis.
2. Pada indikator *Neat and Tidy Layout* perlu memperbaiki kerapian pada *menu* akomodasi dimana *layout website* berubah sehingga *menu* awal tidak muncul pada tampilan akomodasi.
3. Pada indikator *Accurate Information* perlu adanya informasi yang rutin untuk diperbarui agar informasi yang disajikan lebih akurat.



6.2 Saran

Saran untuk penelitian yang sejenis atau penelitian selanjutnya untuk hasil yang lebih baik adalah dengan adanya penelitian untuk menentukan atribut yang benar-benar mempengaruhi layanan *website* pemerintahan Indonesia, karena metode *e-Govqual* yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode yang dikembangkan berdasarkan keadaan *website* pemerintah Yunani.

Dilakukannya evaluasi kualitas layanan *website* sesuai dengan atribut baru yang dikembangkan sesuai dengan keadaan *website* pemerintahan Indonesia. Sehingga akan didapat perbandingan antara evaluasi kualitas layanan *website* metode *e-Govqual*, *Human Organization Technology (HOT) – Fit* dan *Kano* dengan evaluasi kualitas layanan *website* metode baru yang dikembangkan.



DAFTAR REFERENSI

- APJII, 2016. Survei Internet APJII 2016. Asosiasi Penyelenggaraan Jaringan Internet Indonesia: <<https://apjii.or.id>> [Diakses 20 Desember 2017]
- Azwar, S., 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Banyuwangitourism.com. Tersedia melalui Online : <<https://www.banyuwangitourism.com/>> [Diakses 1 September 2017]
- Bayu, A., Muhimmah, I., 2013. Evaluasi factor-faktor kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweg dengan metode HOT-Fit. Seminar Nasional Informatika Medis : IV, p78
- Cahyono, 2012. *Integrasi Sistem E-Elearning dan Social Network*. SEMNAS : Yogyakarta
- Dewandaru, 2013. Pemanfaatan Aplikasi e-Office untuk mendukung penerapan e-Government dalam kegiatan perkantoran. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi : 2013
- DeLone., & McLean, 2002. *Evaluating E-Government System Effectiveness Using an Integrated Socio-Technical and Fit Approach*. Information Technology Journal : 12(5) pp.894-906
- Erimalata, S., 2016. Pendekatan HOT-Fit Framework dalam Generalized Struktural Component Analysis pada Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah: Sebuah Pengujian Efek Resiprokal. Jurnal Akuntansi dan Investasi : Vol. 17 Nomer 2
- Erliriantoro, 2015. *Website Pemerintahan Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations*. ASPIKOM: Semarang
- Gemina, D., 2013. Keunggulan bersaing koperasi berkaitan dengan penerapan *Interlectual Capital*, manajemen keanggotaan dan partisipasi anggota. JMK : Vol 15 No.2 pp.191-204
- Ferry, 2010. Perancangan Aplikasi *Spell Checker* dengan menggunakan Algoritma *Damerau-Levenshtein*. Pontianak: STMIK Widya Dharma.
- Fitriansyah, H, Budiarto., & J. Santoso, (2013). Metode Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI) untuk audit Tata Kelola Teknologi. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia: 2013
- Hasibuan, S. P. M., 1984. Manajemen dasar, pengertian dan masalah. Jakarta: Gunung Agung
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 (2013). Kebijakan dan strategi Nasional pengembangan e-Government. Jakarta: Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-Undangan
- Indrajit, R. E., 2016. Konsep dan strategi elektronik *Government*. Apitkom: <https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government>[20 September 2017]
- JIBC, 2015. Elderly and Internet Banking and Commerce. ARRAY : <<http://www.arraydev.com/commerce/jibc>> [Diakses 1 September 2017]

- Kristanto, 2010. Perancangan dan Implementasi Sistem *Notifikasi* Bisnis pada Sistem Jejaring Klaster Berbasis *Android*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana
- Krisbiantoro, D., M. Suyanto., & E. T. Taufi., 2015. Evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dengan pendekatan HOT-Fit Model (Studi Kasus: Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto). Paper: Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2015
- Kuo, 2007. Integrating Kano's Model into Web-Community Service Quality. The University of Manchester Librabry : 2014
- Komara, 2013. Pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Recovery Service Quality* terhadap *e-Satisfaction* serta implikasinya pada *e-Loyalty* pelanggan maskapai penerbangan Air Asia. Jurnal Ekonomi & Bisnis Entrepreneurship : Vol 7, No.2
- Kaasim., & Abdullah, 2010. Perancangan Aplikasi *Spell Checker* dengan menggunakan Algoritma *Damerau-Levenshtein*. Pontianak: STMIK Widya Dharma
- Laksamana, 2013. Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal Ekonomi Akuntansi : Universitas Kristen Petra
- Napitupulu, D., 2016. Analisis kualitas layanan *e-Government* dengan pendekatan *e-Govvual* dan IPA .Banten : JPPI. Vol 6, No 2, P. 153-168
- Nurhayati., & Sri, 2011. Analisis kebutuhan proses bisnis menggunakan metode *Kano Model*. Bandung: TIK Unikom. <<https://doi.org/10.1080/08911760903022556>>[Diakses 2 Sebtember]
- Maghfira, 2017. Deteksi Kesalahan Ejaan dan Penentuan Rekomendasi Koreksi Kata Tepat Pada Dokumen Jurnal JPTIIK Menggunakan Dictionary Lookup Damerau-Levenshtein Distance. JPTIIK: Vol.1, No.6
- Murphy, 2013. Intergrating SERVQUAL and Kano Model into QFD for Service excellence developmet. Journal Managing Service Quality : 11 (6), 2001, PP.418-430
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G., 2011. *a multiple item scale for assessing e-Government service quality*. <<http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/e-govqual-a-multipleitem-scale-for-assessing-e-government-service-quality.pdf>>[Diakses 2 Sebtember 2017)
- PeGi, 2017. Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI). Ditjen. APTIKA-KEMKOMINFO RI: <<https://pegi.layanan.go.id>> [di akses 20 September 2017]
- Poluan, 2014. Evaluasi Implementasi Sistem *E-Learning* Menggunakan Model Evaluasi HOT Fit Studi Kasus Universitas SAM Ratulangi. *E-Journal* Teknik Informatika : Vol.2 nomer 2.
- Puspitasari, 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Undip : 2010

- Recker, J. 2013. *Scientific research in information system: a beginner's guide*, [e-book]. Tersedia di: < <http://www.springer.com/in/book/9783642300479>> [Diakses 2 Oktober 2017]
- Santos, 2013. Intergrating SERVQUAL and Kano Model into QFD for Service excellence developmet. *Journal Managing Service Quality* : 11 (6), 2001, PP.418-430
- Sari, 2016. Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi Akuntansi* : Universitas Kristen Petra
- Sauerwein, 1996. *The Kano Model: How to Delight Your Customers*. International Working Seminar on Production Economics : Vol 1, pp.313-327
- Sugiyono, P. D., 2011. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, P. D., 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Susanto, 2016. Pesan dan Respon dalam Proses Komunikasi Pemasaran Kafe melalui *Instagram*. *Jurnal E-Komunikasi*: Vol.4 No.1
- Sugiyono, P. D., 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Siregar, S. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Syed Faizan, 2012. *Assesing e-Government Service Delivery Government to Citizen*. International Jurnal: Vol 4, No 1, 2012
- Syihab, 2015. Perancangan dan Implementasi Sistem *Notifikasi* Bisnis pada Sistem Jejaring Klaster Berbasis *Android*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana
- Sari, 2016. Evaluasi sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Kerangka HOT- Fit. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia: 2016
- Sujarweni, W.V. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Pusat
- Suryabrata., 2016. *Metode Penelitian (3rd ed.)*. Bandung: Rajawali Press
- SimiliarWeb. 2017. Info Site Similar Webetodologi Penelitian. Tersedia melalui < <http://similarweb.com/banyuwangitourism.com>> [Diakses 20 September 2017]
- Silalahi, D. U., 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sarjono, H., & Jualanita, W. 2013. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- The World Bank*, (2015). *e-Government*. <<http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>>[Diakses 20 September 2017]

- Tan, Kay C., & Pawitra, Theresia A., 2001. Intergrating SERVQUAL and Kano Model into QFD for Service excellence developmet. *Journal Managing Service Quality* : 11 (6), 2001, PP.418-430
- Tan, Kay Tan, Kay C. & Pawitra, Theresia A, 2003. Tourist Satisfaction in Singapore – a perspective from Indonesia Tourists. *Journal of Managing Service Quality* : 13 (5), 2003, PP.399-411
- Venkantesh, 1996. Integrating Kano's Model into Web-Community Service Quality. *The University of Manchester Librabry* : 2014
- Walden, 1993. *Kano Methods for understanding customer defined quality. S*
- Wiyono, G., 2011. Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan Smart PLS 2 (1st ed.). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN
- Wiratmo, 2017. *Website Pemerintahan Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations*. ASPIKOM: Semarang
- Xu, Q 2009. An Analytic Kano Model for customer need Analysis. *Design Studies* : 30 (1) pp.87-100
- Yusof, M. M et al, 2008. *An Evaluation Framework for Health Information Systems: Human, Organization, and Technology-fit factors (HOT-Fit)*. *International Jurnal of Medical Informatics*:<<http://www.researchgate.net>>[Diakses 20 Sebtember 2017]
- Yusof, M. M et al, 2013. *Evaluating E-Government System Effectiveness Using an Integrated Socio-Technical and Fit Approach*. *Information Technology Journal* : 12(5) pp.894-906
- Yuliarmi, 2015. *Assesing e-Government Service Delivery Government to Citizen*. *International Jurnal*: Vol 4, No 1, 2012