

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang dengan seiring waktu salah satunya pada bidang pariwisata. Dinas kebudayaan dan pariwisata provinsi Jawa timur mempunyai *website* yang digunakan untuk dapat membantu pelayanan pariwisata Jawa timur. *Website* Dinas Kebudayaan dan pariwisata Jawa Timur banyak digunakan oleh masyarakat yang ingin mengetahui apa saja pariwisata yang ada pada Jawa Timur, oleh karena itu dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* Dinas kebudayaan dan pariwisata menggunakan metode e-Govqual dan HOT-fit. Permasalahan pada penelitian ini adalah pada bulan Januari sebanyak 3,046 pengunjung mengunjungi website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur, pada bulan februari sebanyak 1,740 pengunjung mengunjungi website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur, pada bulan Maret sebanyak 3,004, pada bulan April sebanyak 2,273 dan pada bulai Mei sebanyak 3,466 pengunjung mengunjungi website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur. Pada bulan Februari mengalami penurunan pengunjung website tersebut. Permasalahan yang lainnya adalah informasi yang ada pada wesbsite dan instagram berbeda. Informasi yang ada di instagram lebih update dibandingkan dengan informasi yang ada di website. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode E-Govqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-Government*, sedangkan untuk Metode HOT-fit digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 100 responden yang berasal dari Surabaya, Sidoarjo dan Gresik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada *website* Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa timur tergolong baik. Hasil dari metode e-Govqual menunjukkan nilai 80 dengan kategori Tinggi dan untuk metode *Human Organization Technology (HOT)-fit* mendapatkan nilai 81 dengan kategori Tinggi. Setiap variabel menunjukkan persentase yang masuk dalam kategori tinggi.

Kata Kunci: Disbudpar jatim, e-Govqual dan HOT-fit, kualitas layanan

ABSTRACT

The development of information technology that continues to grow over time, one of which is in the tourism sector. The East Java provincial culture and tourism office has a website that is used to assist East Java tourism services. The East Java Culture and Tourism Office website is widely used by people who want to know what tourism is in East Java, therefore an evaluation is carried out regarding the quality of service. This study aims to determine the service quality of the culture and tourism service website using the e-Govqual and HOT-fit methods. The problem with this research is that in January 3,046 visitors visited the East Java Culture and Tourism Office website, in February 1,740 visitors visited the East Java Culture and Tourism Office website, in March there were 3,004, in April there were 2,273 and in May as many as 3,466 visitors visited the website of the East Java Culture and Tourism Office. In February there was a decrease in website visitors. Another problem is that the information on the website and Instagram is different. The information on Instagram is more up-to-date than the information on the website. This research was conducted using a quantitative method by distributing questionnaires as a research instrument. The E-Govqual method is used to measure the quality of e-Government services, while the HOT-fit method is used to evaluate suitability for user needs. The sample in this study consisted of 100 respondents from Surabaya, Sidoarjo and Gresik. The results of this study indicate that the service quality on the East Java Culture and Tourism Office website is quite good. The results of the e-Govqual method show a score of 80 in the High category and the Human Organization Technology (HOT)-fit method scores 81 in the High category. Each variable shows the percentage that is included in the high category

Keywords: *East Java Culture and Tourism Office, e-Govqual and HOT-fit*