

Evaluasi Kualitas Layanan Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur Dengan Metode E-Govqual dan Human Organization Technology (HOT)-Fit

Dinda Rahmawati^{*1)}, Muhamad Nasrullah²⁾, dan Sri Hidayati³⁾

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis, Institut Teknologi Telkom Surabaya,
Jl. Ketintang No. 156, Surabaya, 60231, Indonesia
dindarahmawati@student.iitelkom-sby.ac.id

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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Dinas kebudayaan dan pariwisata menggunakan metode e-Govqual dan HOT-fit. 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. Setiap variabel menunjukkan persentase yang masuk dalam kategori tinggi. .

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

1. Pendahuluan (Introduction)

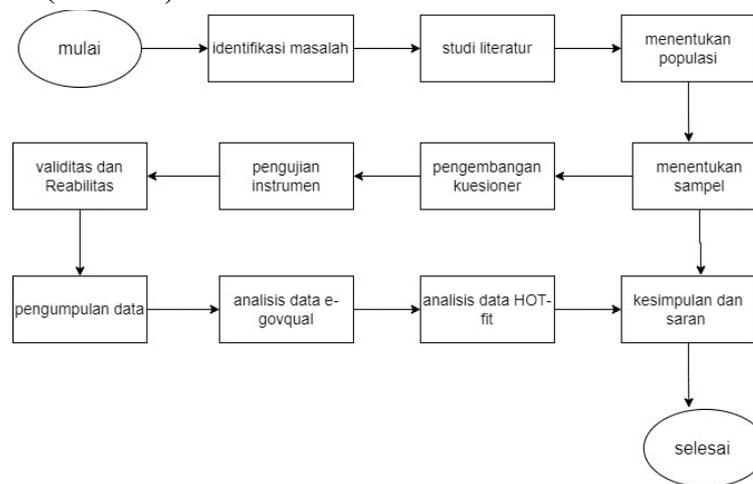
Perkembangan internet saat ini sangat memudahkan untuk para penggunanya. Internet mudah diakses oleh seluruh kalangan baik anak-anak, remaja, bahkan dewasa. Pada zaman ini seluruh kalangan menggunakan internet baik untuk belajar, bekerja dan aktivitas lainnya. Tidak ada hentinya manusia menggunakan internet(Hidayanto and Ilmi 2015). Salah satu bentuk pemanfaatan internet yaitu, berbagi media informasi melalui website. Website dapat didefinisikan sebagai semua halaman web yang bertujuan untuk menampilkan informasi dalam berbagai bentuk, seperti tulisan, gambar, dan suara, serta terbentuk dalam suatu rangkaian yang saling berhubungan. Halaman web yang terhubung dengan halaman web lain dapat disebut sebagai hyperlink, dan teks yang terhubung dengan teks lain disebut sebagai hypertext (Kinaswara, Hidayati, and Nugrahanti 2019).

Website yang baik turut menunjang kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pembaca. Hal ini selaras dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak pemerintah khususnya Dinas Budaya dan Pariwisata di Jawa Timur. Dinas budaya dan pariwisata Jawa Timur merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mempromosikan pariwisata di daerah tersebut. Evaluasi kualitas layanan website dinas ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi pariwisata yang disampaikan melalui website dapat diakses dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Saat ini layanan yang ditawarkan pada website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata atau biasa disingkat dengan (Disbudpar Jawa Timur) hanya sebatas profil dan berita, belum meliputi layanan penunjang kebutuhan informasi lainnya. Evaluasi kualitas layanan website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bisa dilakukan dengan menggunakan metode Hot-Fit dan E-GOVQUAL. Berdasarkan penelitian terdahulu dari studi kasus website Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) online di perguruan tinggi swasta dengan pendekatan Human Organization Technology (HOT) Fit model permasalahan yang ada pada website ini adalah kecepatan waktu respon mendapatkan nilai sebesar 76,1%, adanya fasilitas bantuan mendapatkan nilai sebesar 71,6% dan kepuasan tampilan mendapatkan nilai sebesar 64,2% (Mujiyanto, Soedijono, and Henderi 2017b). selain itu dari studi kasus pemerintahan Website Pemerintahan Dispusip Kota

Pekanbaru Dengan Metode EGovqual Kendala yang ditemukan adalah nilai terendah rata-rata yang dihasilkan pada beberapa variabel tertentu. Kode EF3, yang berkaitan dengan penggunaan tombol pencarian, memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,5. Variabel Trust TR4, yang berkaitan dengan penggunaan data pribadi, juga memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,6. Sedangkan kode CA1, yang mencakup unsur gambar, warna, grafis, animasi, dan ukuran web, memiliki nilai rata-rata sebesar 3,52. Untuk variabel CS6 yang berkaitan dengan pertanyaan yang sering diajukan juga memiliki nilai terendah (Darmawan, Salisah, and Anwar 2023).

Metode E-govqual dan HOT-fit merupakan metode evaluasi kualitas layanan website yang terbukti efektif dan telah digunakan dalam banyak penelitian sebelumnya. Kedua metode ini telah teruji dan terbukti mampu menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan. E-Govqual dan HOT-fit masing-masing memiliki fokus yang berbeda dalam evaluasi kualitas layanan website. E-govqual menekankan pada aspek kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (*user needs*), sementara HOT-fit menekankan pada kesesuaian antara teknologi dan organisasi pemerintah yang menyediakan layanan.

2. Metode Penelitian (Methods)



Gambar 1. Alur Penelitian

Berikut ini adalah alur metode penelitian yang berisi tahapan-tahapan penting dalam melaksanakan sebuah penelitian:

- 1 Identifikasi Masalah
Pada tahapan ini, peneliti akan mengidentifikasi masalah atau fenomena yang ingin diteliti. Langkah ini akan membantu peneliti untuk menyusun pertanyaan penelitian untuk diselesaikan selama proses penelitian.
- 2 Studi Literatur
Tahap ini melibatkan penelitian atau pengumpulan informasi tentang penelitian terdahulu atau pemikiran ahli dalam bidang yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi literatur akan membantu peneliti untuk memperluas pemahaman mereka tentang masalah penelitian, sehingga mereka dapat merancang metodologi yang lebih tepat.
- 3 Menentukan Populasi
Setelah identifikasi masalah dan studi literatur dilakukan, peneliti kemudian menentukan populasi atau kelompok orang yang akan diteliti. Populasi dapat meliputi seluruh populasi atau hanya sebagian dari populasi yang relevan dengan masalah penelitian.
- 4 Validitas dan Reabilitas
Validitas dan reabilitas adalah dua faktor penting dalam penelitian yang harus dipertimbangkan oleh peneliti. Validitas merujuk pada sejauh mana pernyataan atau instrumen valid dalam mengukur apa yang hendak diukur. Reabilitas adalah kemampuan instrumen untuk mengukur fenomena secara konsisten dan stabil.

- 5 Pengujian Instrumen
Instrumen penelitian seperti kuesioner harus diuji kembali untuk memastikan validitas dan reabilitasnya sebelum digunakan pada populasi penelitian. Tahap ini akan membantu memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan memberikan hasil yang akurat.
- 6 Pengembangan Kuesioner
Setelah instrumen diuji kembali dan divalidasi, peneliti kemudian dapat merancang kuesioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dari populasi penelitian.
- 7 Menentukan Sampel
Peneliti menentukan sampel dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya. Sampel yang diambil harus mewakili populasi secara umum dan harus memperhatikan faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dll.
- 8 Pengumpulan Data
Pada tahap ini, peneliti mulai mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner atau metode pengumpulan data lainnya yang sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan.
- 9 Analisis Data e-GovQual dan Analisis Data Hot-Fit
Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis statistik spesifik, seperti analisis data e-GovQual dan analisis data Hot-Fit.
- 10 Kesimpulan dan Saran
Pada tahap ini, peneliti menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran tentang implikasi penelitiannya, potensi pengembangan penelitian lanjutan, serta memberikan rekomendasi agar masalah yang diteliti dapat diatasi.

2.1. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini peneliti menentukan populasi untuk pengambilan data dimana peneliti memiliki kriteria untuk para responden jadi bisa disimpulkan bahwa tidak semua bisa mengisi kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti karena peneliti memiliki kriteria responden tersendiri sehingga bisa dijadikan sampel yaitu masyarakat Surabaya, Sidoarjo dan Gresik yang pernah mengakses atau menggunakan website Dinas budaya dan Pariwisata Jawa timur www.disbudpar.jatimprov.go.id.

Penentuan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak terhingga dan tidak diketahui. Rumus Lemeshow sebagai berikut [15]:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2} \quad (1)$$

n = jumlah sampel

Z = derajat kepercayaan (95%, Z = 1,96)

p = maksimal estimasi (50% = 0,5)

d = alpha / toleransi kesalahan (10% = 0,10)

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,10^2}$$
$$n = 96,04 \quad (2)$$

Jumlah sampel pada penelitian ini berdasarkan hasil rumus yang telah dihitung sebanyak 96,04 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang mengakses website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur.

2.2. Instrument Penelitian

Di dalam kuesioner ini menggunakan skala linkert yaitu penilaian 1-5 dengan variabel sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pada penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu metode e-Govqual dan HOT-fit di dalam kuesioner peneliti membagi halaman 2 metode tersebut tetapi tetap jadi satu dengan Link kuesioner tersebut. Untuk perhitungan uji validitas dan reabilitas peneliti membagi perhitungan yaitu dengan melakukan perhitungan sendiri-sendiri terhadap 2 metode tersebut.

Tabel 1. Pernyataan kuisoner e-government

Kategori	Kode	Indikator	Referensi
<i>Ease of use</i> (kemudahan penelitian)	E1	Kemudahan website digunakan oleh pengguna	(Mujiyanto, Soedijono, and Henderi 2017a)
	E2	Fungsi pencarian sesuai	(Dani, Biantoro, and Azis 2022)
	E3	Alamat website yang mudah diingat	(Dani, Biantoro, and Azis 2022)
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	T1	Ada rasa percaya saat mengakses web disbudpar	(Mujiyanto, Soedijono, and Henderi 2017a)
	T2	Adanya informasi yang dibutuhkan saat mengakses website disbudpar	(Mustofa 2021)
	T3	Pihak pengelola website selalu memperbarui informasi yang ada pada website disbudpar	(Mustofa 2021)
<i>Reability</i> (Kendala)	R1	Situs website mudah diakses	(Krisbiantoro, Suyanto, and TaufiqLuthfi 2015)
	R2	Respon web yang cepat	(Darmawan, Salisah, and Anwar 2023)
	R3	Dapat diakses oleh semua browser	(Darmawan, Salisah, and Anwar 2023)
<i>Content and appreance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	CAI1	Informasi yang diberikan mudah dipahami	(Darmawan, Salisah, and Anwar 2023)
	CAI2	Kualitas informasi yang diberikan oleh website disbudpar menarik	(Darmawan, Salisah, and Anwar 2023)
	CAI3	Kelengkapan data dan informasi yang diberikan oleh website disbudpar Semua link dapat bekerja dengan benar	(Dani, Biantoro, and Azis 2022) (Dani, Biantoro, and Azis 2022)

Tabel 2. Pernyataan kuisoner model HOT-fit

Komponen	Variabel	Indikator	Kode	Referensi	
Technology	Kualitas sistem (System quality)	Kemudahan untuk dipelajari	KS1	(Iswati and Retnoningrum 2019)	
		Kemudahan untuk digunakan	KS2	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Jarang mengalami eror	KS3	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
	Kualitas informasi (information quality)	Keamanan sistem	KS4	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Kelengkapan isi	KI1	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Penyajian informasi	KI2	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Mudah dibaca	KI3	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
			Informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan	KI4	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)

Komponen	Variabel	Indikator	Kode	Referensi	
Human	Kualitas layanan (Service quality)	Sistem dapat di akses darimanapun	KL1	(Dewinta Ayuni, Dewi, and Suwintana 2019)	
		Website disbudpar mampu memberikan informasi mengenai pariwisata yang ada di Jawa Timur	KL2	(Tawar, Santoso, and Salma 2022)	
		Jaminan informasi yang diberikan oleh website dinas budaya dan pariwisata jawa timur akurat	KL3	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
	Pengguna sistem (System use)	Secara keseluruhan website disbudpar sudah sesuai dengan harapan pengguna	PS1	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Pengguna web mempermudah proses pencarian informasi	PS2	(Stefani 2009)	
		Pengguna dapat meyakini dan menerima bahwa website disbudpar mudah diakses	PS3	(Perwira 2017)	
	Kepuasan pengguna	Kepuasan terhadap informasi	KP1	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Kepuasan terhadap fitur	KP2	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
		Kepuasan tampilan	KP3	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)	
	Net benefit	Manfaat	Menambah pengetahuan tentang pariwisata yang ada di jawa timur	MF1	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)
			Membantu pencapaian tujuan dengan efektif	MF2	(Stefani 2009)
			Membantu pencarian informasi pengguna	MF3	(Rahma Dani, Krisbiantoro, and Azis 2022)
	Organization	Struktur organisasi	Fasilitas fitur 360 informasi wisata di Jawa timur website	SO1	(Rasyidah, Sari, and Mutiah 2022)
Website disbudpar memiliki dukungan langsung oleh pemerintah			SO2	(Indrajid 2016)	
Website disbudpar memberikan kesempatan user untuk bisa mengakses semua fitur yang sudah disediakan di dalam web tersebut			SO3	(Indrajid 2016)	

2.3. Pengkategorian

Untuk melakukan kategorisasi, diperlukan nilai rata-rata teoretis dan standar deviasi dari populasi. Standar deviasi dihitung dengan cara mencari perbedaan antara skor maksimum yang mungkin diperoleh oleh responden dan skor minimum yang mungkin diperoleh oleh responden, kemudian hasilnya dibagi dengan enam.

Tabel 3. Pembagian kategori

Rentang nilai (%)	Kategori
$83 < x \leq 100$	Sangat tinggi
$67 < x \leq 83$	Tinggi
$50 < x \leq 67$	Cukup tinggi
$33 < x \leq 50$	Cukup rendah
$17 < x \leq 33$	Rendah
$0 < x \leq 17$	Sangat rendah

3. Hasil dan Pembahasan (Results and Discussions)

3.1. Karakteristik Responden

Hasil karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4. Pada bagian ini merupakan berbagai macam latar belakang yang dimiliki oleh para responden. Bagian ini bertujuan untuk melihat para responden memiliki karakteristik seperti apa pada penelitian ini fokus kepada pernah atau tidak mengakses website Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur, seberapa sering mengunjungi website Dinas pariwisata Jawa timur, jenis kelamin, status dan asal kota.

Tabel 4. Karakteristik responden

Deskripsi		Persentase
Frekuensi Kunjungan	Seminggu Sekali	32%
	Seminggu Dua kali	29%
	Kurang dari 4 kali Seminggu	39%
Jenis Kelamin	Perempuan	51%
	Laki Laki	49%
Pekerjaan	Mahasiswa	47%
	Karyawan (Pekerja)	53%
Asal Kota	Surabaya	44%
	Sidoarjo	36%
	Gresik	20%

3.2. Uji validitas dan Reabilitas

Tabel 5 merupakan hasil uji validitas metode e-Govqual didapatkan bahwa nilai dari indikator tersebut valid semua yang artinya bahwa nilai dari r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel. dan pengujian ini memiliki nilai validitas yang tinggi karena hasil ukur yang benar dan terpercaya. Uji validitas dengan menggunakan 100 responden.

Tabel 5. Hasil uji validitas e-govqual

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Ease of use (kemudahan penelitian)	E1	0.548	0.195	Valid
	E2	0.657	0.195	Valid
	E3	0.543	0.195	Valid
Trust (kepercayaan)	T1	0.444	0.195	Valid
	T2	0.660	0.195	Valid
Reability (keandalan)	R1	0.439	0.195	Valid
	R2	0.685	0.195	Valid
	R3	0.401	0.195	Valid
Content and appreance of information (isi dan tampilan informasi)	CAI1	0.353	0.195	Valid
	CAI2	0.604	0.195	Valid
	CAI3	0.628	0.195	Valid
Citizen support	CS1	0.274	0.195	Valid
	CS2	0.571	0.195	Valid
	CS3	0.646	0.195	Valid

Tabel 6 merupakan uji validitas metode HOT-fit, didapatkan semua nilai dari indikator ini valid semua yang berarti bahwa nilai r hitung hasilnya lebih besar dari nilai r tabel. Pada pengujian ini dilakukan dengan 100 responden.

Tabel 6. Hasil uji validitas HOT-fit

Komponen	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan	
Human	Pengguna sistem (system use)	PS1	0.691	0.195	Valid	
		PS2	0.593	0.195	Valid	
		PS3	0.427	0.195	Valid	
	Kepuasan pengguna	KP2	0.578	0.195	Valid	
		KP3	0.563	0.195	Valid	
Technology	Kualitas sistem (system quality)	KS1	0.357	0.195	Valid	
		KS2	0.570	0.195	Valid	
		KS3	0.593	0.195	Valid	
		KS4	0.588	0.195	Valid	
	Kualitas informasi (information quality)	KI1	0.452	0.195	Valid	
		KI2	0.600	0.195	Valid	
		KI3	0.470	0.195	Valid	
		KI4	0.544	0.195	Valid	
	Kualitas layanan (Service quality)	KL1	0.256	0.195	Valid	
		KL2	0.627	0.195	Valid	
		KL3	0.675	0.195	Valid	
		Organization Struktur organisasi	SO1	0.478	0.195	Valid
			SO2	0.568	0.195	Valid
SO3	0.467		0.195	Valid		
Net benefit Manfaat	MF1	0.361	0.195	Valid		
	MF2	0.591	0.195	Valid		
	MF3	0.649	0.195	Valid		

Pengujian reabilitas dilakukan dengan melihat nilai cronbach alpha. Perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha diterima apabila perhitungan r hitung > r tabel 5%.

Tabel 7. Hasil uji reabilitas

Model	Cronbach Alpha	N of Items
E-Govqual	0.807	14
HOT-fit	0.879	22

3.3. Perhitungan E-govqual dan HOT-fit

Dari tabel 8 bisa kita lihat bahwa perbandingan antara metode E-Govqual dan *Human organization Technology (HOT)-fit* kualitas layanan yang dimiliki oleh *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur. Bisa kita lihat pada metode E-Govqual pada variabel Easy of use memiliki nilai presentase 81 dengan kategori Tinggi hal ini menunjukkan bahwa user *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur mudah untuk digunakan. Variabel Trust mendapatkan nilai 79 dengan kategori Tinggi hal ini menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur dapat Dipercaya. Variabel Reability mendapatkan nilai sebesar 81 dan termasuk dalam kategori Tinggi hal ini menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur dapat diandalkan untuk mencari informasi pariwisata apa saja yang ada di Jawa timur. Variabel Content and Appearance Of Information memiliki nilai presentase sebesar 80 dengan kategori Tinggi hal tersebut menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur memiliki kualitas dan fitur-fitur yang ada menarik bagi para pengguna. Variabel Citizen support memiliki nilai presentase 81 dengan kategori Tinggi hal ini menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur mendapatkan dukungan yang sangat baik bagi para pengguna. Nilai akhir dari metode E-Govqual 80,4 dengan kategori tinggi.

Metode *Human Technology Organization (HOT)-fit* memiliki beberapa nilai dalam 4 variabel yaitu variabel Human factor memiliki nilai presentase sebesar 81 dengan kategori Tinggi hal ini menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur dapat memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. Variabel Organization memiliki nilai presentase sebesar 81 dengan kategori Tinggi hal ini menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur mendapatkan Support penuh dari Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur. Variabel Technology memiliki nilai presentase 80 dengan kategori Tinggi maka dari itu menunjukkan bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur mendapatkan support teknologi yang baik. Variabel Net benefit memiliki nilai presentase sebesar 85 dengan kategori Sangat Tinggi maka dari itu bahwa *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur sangat memiliki keuntungan yang banyak bagi para penggunanya. Nilai akhir dari metode Human Organization Technology (HOT)-fit mendapatkan nilai 81 dengan kategori Tinggi.

Tabel 8. Hasil perhitungan kategori

Metode	Variabel	Presentase	Kategori	Hasil
E-Govqual	Easy of use	81	Tinggi	80
	Trust	79	Tinggi	
	Reability	81	Tinggi	
	Content and apperance of information	80	Tinggi	
	Citizen support	81	Tinggi	
Human organization Technology (HOT)-fit	Human factor	81	Tinggi	81
	Organization	81	Tinggi	
	Technology	80	Tinggi	
	Net benefit	85	Sangat Tinggi	

4. Kesimpulan (Conclusion)

Hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur dengan menggunakan metode e-Govqual mendapatkan kategori tinggi (80). Serta Hasil pengukuran kualitas layanan *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur dengan menggunakan metode Human Organization Technology (HOT)-fit mendapatkan kategori tinggi (81). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada *website* Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa timur tergolong baik. Setiap variabel menunjukan persentase yang masuk dalam kategori tinggi.

Daftar Pustaka

- Dani, A R, D K Biantoro, and A Azis. 2022. "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Tekno Kompak* 12(2): 60–74. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1953><https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1953/953>.
- Darmawan, R., F. N. Salisah, and T. K. Anwar. 2023. "Analisis Kualitas Layanan Website Pemerintahan Dispusip Kota Pekanbaru Dengan Metode E- Govqual." 8: 435–43.
- Dewinta Ayuni, Ni Wayan, Kadek Cahya Dewi, and I Ketut Suwintana. 2019. "Hot Fit Pada Sistem E-Learning Politeknik Negeri Bali Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Mediator." *Jurnal Matematika* 9(2): 66.
- Hidayanto, Fajar, and Mohammad Zidni Ilmi. 2015. "Pentingnya Internet Sehat." *Inovasi dan Kewirausahaan* 4(1): 21–24.
- Indrajid, Richardus Eko. 2016. "Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital."
- Iswati, Heni, and Eny Retnoningrum. 2019. "Mengukur Layanan Website E-Govqual Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP." *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)* 17(2): 101–10. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Kinaswara, Titus Aditya, Nasrul Rofiah Hidayati, and Fatim Nugrahanti. 2019. "Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan | Kinaswara | Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SENATIK)." *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)* 2(1): 71–75.
- Krisbiantoro, Dwi, M Suyanto, and Emha Taufiquluthfi. 2015. "Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan Hot Fit Model (Studi Kasus : Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto)." *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*: 9–10.
- Mujiyanto, Ahmad Heru, Bambang Soedijono, and Henderi. 2017a. "Pengukuran Tingkat Kesuksesan Penerapan Website Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Di Perguruan Tinggi Swasta Dengan Pendekatan Human Organization Technology (HOT) Fit Model." *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* 3(1): 24–33.
- Mujiyanto, Ahmad Heru, Bambang Soedijono, and Henderi Henderi. 2017b. "Pengukuran Tingkat Kesuksesan Penerapan Website Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Di Perguruan Tinggi Swasta Dengan Pendekatan Human Organization Technology (HOT) Fit Model." *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* 3(1): 24. <http://journal.unipdu.ac.id:8080/index.php/register/article/view/712>.
- Mustofa, M Iqbal. 2021. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Dengan Kano Model." *Jurnal Informatika: Jurnal pengembangan IT (JPIT)* 6(2): 81–86.
- Perwira, Rifki Indra. 2017. "Kesesuaian Model Hot-FIT Dalam Sistem Informasi Elearning UPN 'Veteran' Yogyakarta." *Seminar Nasional Informatika* 1(September): 118–25.
- Rahma Dani, Anggi, Dwi Krisbiantoro, and Abdul Azis. 2022. "Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual Dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Tekno Kompak* 16(2): 151–62. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1953>.
- Rasyidah, Laila, Renny Puspita Sari, and Nurul Mutiah. 2022. "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Human Organization Technology (Hot) Fit." *Jurnal Komputer dan Aplikasi* 10(02). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jcskommipa/article/view/55096>.
- Stefani. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)." *Int. J. Trade, Econ. Financ* 53(9): 1689–99.
- Tawar, Ari Fajar Santoso, and Yolanda Sabrina Salma. 2022. "Model HOT FIT Dalam Manajemen Sistem Informasi." *Bincang Sains dan Teknologi* 1(02): 76–82.