

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Internet adalah sebuah sistem jaringan komputer global yang dihubungkan menggunakan protokol internet (TCP/IP) dan bertujuan untuk menghubungkan berbagai perangkat di seluruh dunia. Berbagai aspek kehidupan dapat diperkaya oleh keberadaan Internet, dan menjadi penting untuk menjaga akses terbuka dan netral bagi semua pengguna di seluruh dunia [1]. 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[1].

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* [2].

*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. *Website* Dinas kebudayaan dan pariwisata Jawa Timur merupakan sebuah *website* yang menyediakan informasi layanan khususnya di bidang kebudayaan dan pariwisata serta turut membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang kebudayaan, pariwisata, dan ekonomi kreatif.

Saat ini layanan yang ditawarkan pada *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata atau biasa disingkat dengan (Dispubdar Jawa Timur) hanya sebatas profil dan berita, belum meliputi layanan penunjang kebutuhan informasi lainnya. 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. Berikut merupakan data kunjungan yang didapatkan langsung dari pihak dinas Dispubdar.

**Tabel 1. 1** Data Pengunjung Website Dinas Kebudayaan Pariwisata Jawa Timur Periode Januari 2023 hingga Mei 2023

No.	Bulan	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	Januari	2023	3,046
2.	Februari	2023	1,740
3.	Maret	2023	3,004
4.	April	2023	2,273
5.	Mei	2023	3,466
<b>Total</b>			<b>13,529</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan pada *website* Dispubdar belum konsisten dan sempat mengalami penurunan pada bulan Februari dan April. Selain itu, lain yang terdapat dalam *website* tersebut yaitu, sedikit memberikan informasi, sehingga untuk para pengakses yang ingin mendapatkan informasi mengenai pariwisata dan kebudayaan yang ada di Jawa timur sedikit informasi yang akan didapatkan karena *website* ini kurang menjelaskan mengenai pariwisata apa saja yang ada di Jawa timur yang dapat menarik wisatawan baik dari wisatawan lokal maupun wisatawan asing.

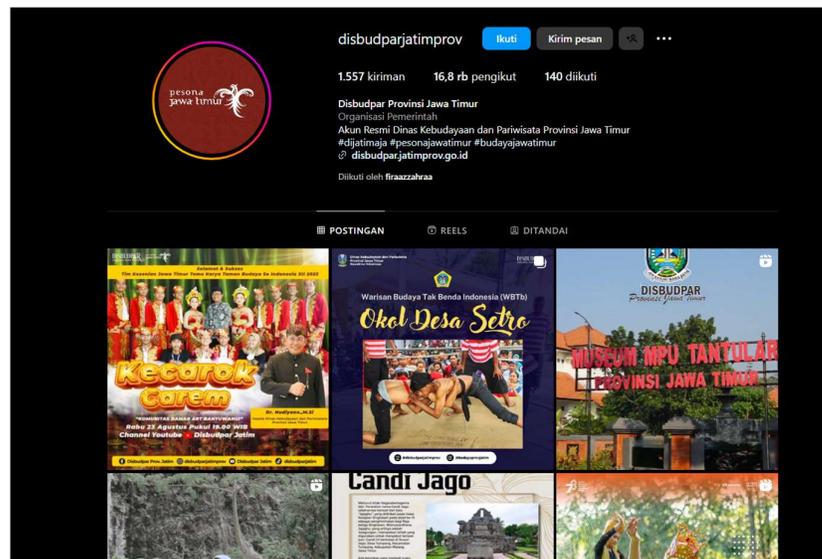
Evaluasi kualitas layanan website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bisa dilakukan dengan menggunakan metode Hot-Fit dan E-GOVQUAL. Namun, ada beberapa permasalahan yang harus diatasi dalam evaluasi tersebut. Dalam

metode Hot-Fit harus dilakukan survei dengan melibatkan pengguna *website* untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi mereka terkait layanan yang disediakan oleh *website* Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur yaitu dengan mengumpulkan data dari pengguna yang berasal dari berbagai latar belakang dan pengalaman.

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% [3]. 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 [4].

Selain itu permasalahan yang ada pada *website* pemerintah daerah menggunakan metode e-Govqual (studi kasus pemerintah kabupaten sumbawa barat) Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal pengelola *website* Pemerintah Daerah Sumbawa Barat, dapat disimpulkan bahwa *website* tersebut telah beroperasi sejak tahun 2012 dan menawarkan informasi kepada pengunjung *website*. Namun, belum terdapat tanggapan dari masyarakat mengenai *website* ini, menunjukkan ada masalah dengan interaksi layanan dalam penggunaan *website*. Kajian terhadap pengguna juga menyimpulkan bahwa informasi yang ditampilkan kurang lengkap dan kurang diperbarui secara rutin. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan *website* Pemerintah Daerah Sumbawa Barat guna meningkatkan kinerja *website* tersebut [5].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal dari Dinas kebudayaan dan pariwisata jawa timur yaitu dengan bapak Padmoko bagian dari pengelola kepegawaian Dinas budaya dan pariwisata jawa timur. Permasalahan yang ada pada website tersebut adalah informasi yang ada pada website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur dan instagram Dinas budaya dan pariwisata jawa timur sangat berbeda. Perbedaan nya yaitu informasi yang di instagram sangat up date sedangkan informasi yang ada di website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur tidak update.



**Gambar 1.1** Tampilan Instagram Website Disbudpar

Berdasarkan Gambar 1 bisa kita lihat bahwa Tampilan instagram pada website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur lebih update. Dibandingkan dengan website Dinas budaya dan pariwisata Jawa Timur yang hanya berisi dengan Tentang kami, Data statistik dan fitur-fitur yang ada di website tersebut seperti 360 jawat timur yaitu virtual tour mengenai pariwisata yang ada di jawa timur, SIDITA Jatim yaitu kumpulan data pariwisata yang ada di jawa timur, Cak Durasim App yaitu berisi tentang pemesanan tiket dan informasi mengenai pertunjukan di gedung cak durasim, East java trip App yaitu Aplikasi tentang informasi daya tarik wisata seluruh kabupaten/kota di jawa timur dan East Jawa Travel Monitor yaitu aplikasi monitoring dan pengelolaan Data wisatawan di jawa timur. Permasalahan yang ada pada metode E-Govqual dengan variabel ease of use adalah url yang ada pada website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur terlalu panjang berbeda

dengan yang ada di instagram, variabel trust tidak adanya sistem log in di dalam website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur sedangkan di instagram harus log in menggunakan akun masing-masing, variabel reability fitur yang ada di website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur tidak ada yang namanya fitur story yang sehingga para pengguna tidak mendapatkan informasi secara langsung mengenai event apa saja yang sedang ada di jawa timur, variabel content and Apperance of information yaitu di dalam website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur tampilan yang ada di website kurang menarik sedangkan tampilan yang ada di instagram menarik, variabel Citizen support yaitu di dalam website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur tidak memiliki halaman atau fitur untuk tanya jawab sedangkan di instagram bisa melakukan tanya jawab bisa melalui kolom komentar atau fitur direct message instagram.

Permasalahan pada metode Human Organization Technology pada variabel kepuasan pengguna yaitu pengalaman pengguna yang tidak ergonomis di website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur dapat membuat pengguna merasa terganggu atau mengalami kesulitan dalam mencari dan menemukan informasi yang mereka butuhkan berbeda dengan yang ada pada instagram, variabel kualitas sistem permasalahan yang ada adalah website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur jika diakses sering mengalami lemot sedangkan instagram Dinas budaya dan pariwisata jawa timur jarang mengalami lemot, variabel kualitas layanan informasi permasalahan yang ada adalah website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur kurang update dalam memberikan informasi sedangkan di instagram informasi yang diberikan upadate, variabel kualitas layanan kualitas layanan yang diberikan di website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur kurang memenuhi harapan pengguna karena bisa jadi disebabkan oleh layanan yang tidak terlalu menarik bagi pengguna berbeda dengan di instagram, variabel struktur organisasi permasalahan yang ada adalah pada website Dinas budaya dan pariwisata jawa timur kurangnya inovasi dan perubahan dalam struktur organisasi Dinas budaya dan pariwisata jawa timur dapat menghambat pengembangan program dan layanan baru untuk pengguna.

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.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis mengangkat penelitian yang berjudul “**Evaluasi Kualitas Layanan Website Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Jawa Timur Dengan Metode E-Govqual Dan Human Organization Technology (Hot)-Fit.**” dari peneliti melakukan itu peneliti engan menggunakan metode e-govqual dan HOT-fit, diharapkan peneliti dapat menghasilkan data yang valid dan akurat mengenai kualitas layanan *website* dinas budaya dan pariwisata Jawa Timur, serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan *website* Dinas budaya dan pariwisata jawa timur berdasarkan e-Govqual dan Human Organization Technology (HOT)-fit?
2. Bagaimana langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada website Dinas budaya dan pariwisata Jawa Timur berdasarkan metode e-Govqual dan Human Organization Technology (HOT)-fit
2. Untuk mengetahui langkah-langkah peningkatan kualitas layanan pada website Dinas budaya dan pariwisata Jawa Timur

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat berjalan sesuai fokus maka dirumuskan beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa Timur.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pengakses *website* Dinas budaya dan pariwisata Jawa timur yang lokasinya berada di kota surabaya, Sidoarjo dan Gresik
3. Penelitian ini menggunakan metode e-Govqual dan HOT-fit.