

**RIAU PROVINCE TOURISM WEBSITE IMPROVEMENT
PROGRAM USING EGOVQUAL AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHODS**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ICHSAN AHMAD GUNAWAN

11750315281



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2023

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**RIAU PROVINCE TOURISM WEBSITE IMPROVEMENT
PROGRAM USING EGOVQUAL AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHODS**

TUGAS AKHIR

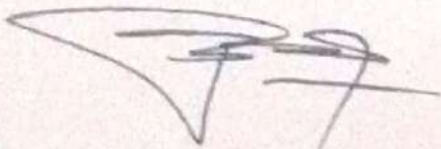
Oleh:

ICHSAN AHMAD GUNAWAN

11750315281

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas
Akhir di Pekanbaru, pada tanggal 09 November 2023

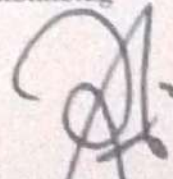
Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys.

NIP. 198206042015031004

LEMBAR PENGESAHAN
RIAU PROVINCE TOURISM WEBSITE IMPROVEMENT
PROGRAM USING EGOVQUAL AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHODS

TUGAS AKHIR

Oleh:

ICHSAN AHMAD GUNAWAN
11750315281


Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 5 Juli 2023

Pekanbaru, 5 Juli 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi


Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003


Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syaifullah, SE., M.Sc.

Sekretaris : Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys.

Anggota 1 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : M. Afdal, ST., M.Kom.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

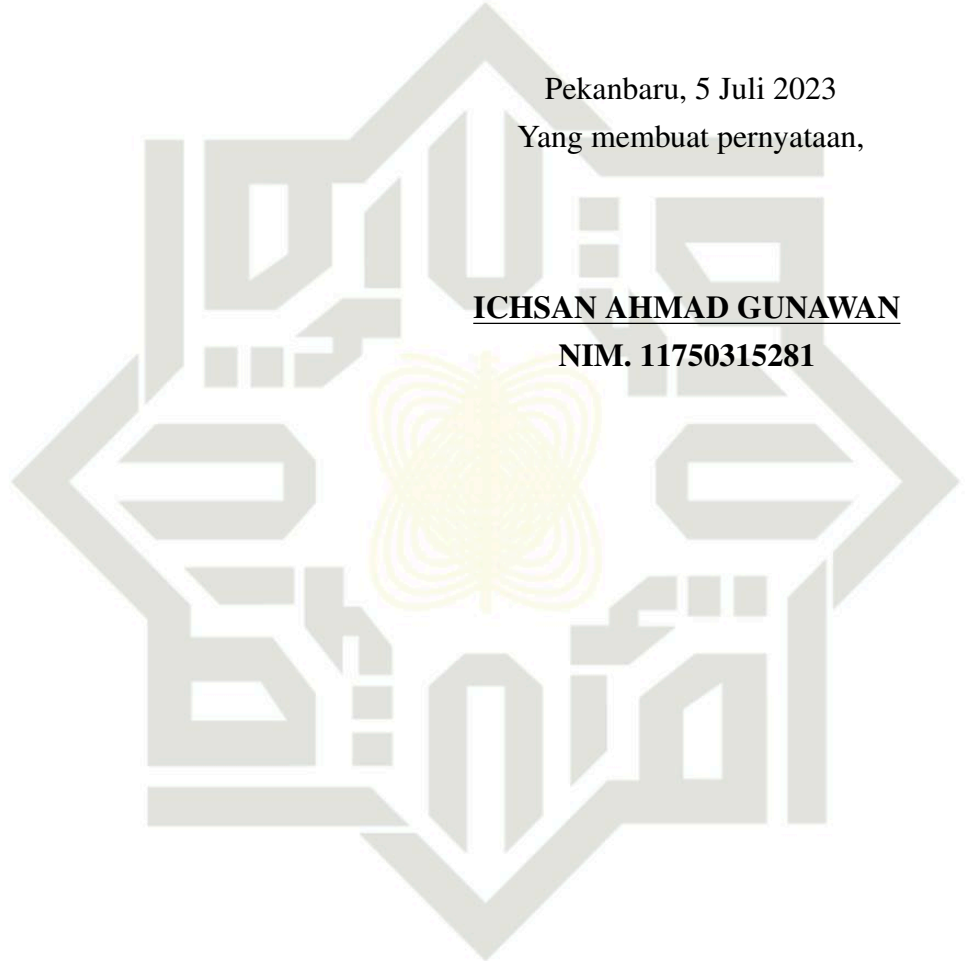
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 5 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

ICHSAN AHMAD GUNAWAN

NIM. 11750315281



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil'Alamin, puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Tuhan semesta alam atas segala nikmat, rahmat, karunia, serta kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan "*Allahumma Sholli'ala Muhammad Wa'ala Ali Muhammad*". Semoga kita semua senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia dan akhirat kelak.

Pada kesempatan ini izinkan penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya sebagai bentuk bakti orang yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Terimakasih Ayah dan Ibu, terimakasih banyak atas semua kasih sayang yang tak terhingga, *do'a* yang tiada putusnya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* senantiasa selalu memberikan kesehatan dan perlindungan untuk Ayah dan Ibu, *Aamiin Ya Rabbal Alamiin*.

Salam cinta dan rindu untuk keluarga penulis. Untuk saudara-saudara penulis dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, *Aamiin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pada kesempatan ini dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul "*Riau Province Tourism Website Improvement Program Using Egovqual And Importance Performance Analysis Methods*". Shalawat beserta salam tidak lupa diucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*.

Penulisan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, baik yang berupa materi maupun berupa motivasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys sebagai Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, membimbing, dan memberikan arahan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Penguji I Tugas Akhir yang memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom sebagai Dosen Penguji II Tugas Akhir yang memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir saya yang memberikan arahan, masukan, dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Para Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang memberikan ilmu yang bermanfaat serta memberikan semangat kepada penulis.
10. Yang teristimewa terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhebat dan Ibu tercinta, serta kakak dan adik yang saya sayangi sebagai motivator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang telah memberikan dukungan, *do'a*, perhatian, kasih sayang, dan semangat yang tiada hentinya. Terimakasih atas kasih sayang dan cinta yang tak terhingga yang telah curahkan kepada penulis. Semoga Allah selalu melindungi Ayah dan Ibu, *Aamiin Ya Rabbal'alamiin*.

1. Terimakasih kepada teman seperjuangan yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan serta memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
2. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan SIF 2017 yang telah berjuang bersama menuntut ilmu dalam mengejar mimpi.
3. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Diharapkan Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada pembaca dan kita semua khususnya pada bidang Sistem Informasi, *Aamiin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 12 Oktober 2023

Penulis,

ICHSAN AHMAD GUNAWAN

NIM. 11750315281

UIN SUSKA RIAU



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16 Mei 2023

No : 922/LoA/JUTIF/IV/2023
 Lampiran : -
 Hal : Surat pemberitahuan Bukti Penerimaan Paper

Kepada
 Yth

1. Ichsan Ahmad Gunawan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Muhammad Jazman, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Tengku Khairil Ahsyar, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. M. Afdal, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jurnal Teknik Informatika (JUTIF) adalah jurnal nasional terdaftar di LIPI dengan P-ISSN : 2723-3863 dan e-ISSN : 2723-3871 serta terakreditasi SINTA 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, Dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 164/E/KPT/2021.

Kami mengucapkan terima kasih atas pengiriman artikel ilmiah ke **Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)** dengan data artikel sebagai berikut:

Judul	<i>RIAU PROVINCE TOURISM WEBSITE IMPROVEMENT PROGRAM USING E-GOVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS</i>
Penulis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ichsan Ahmad Gunawan 2. Muhammad Jazman 3. Tengku Khairil Ahsyar 4. M. Afdal

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasikan pada **Jurnal Teknik Informatika (JUTIF) UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN (UNSOED)** Volume 4 Nomor 5 Oktober 2023.

Demikian surat pemberitahuan ini, kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kerja sama yang baik.

Chief Editor,


JUTIF
 Jurnal Teknik Informatika

(Signature)
Dr. Lasmedi Afuan, S.T.,M.Cs
 NIP. 19850510 200812 1 002



analisa IPA, didapatkan 7 atribut (EU1, TR1, FIE2, EU2, TR3, CS2, CAI3) dengan prioritas utama dan 5 atribut (EU3, TR1, RB3, CA12, TR2) yang perlu ditingkatkan.

Kata kunci: *E-Government, E-Govqual, IPA, kualitas layanan, Public Relation, Website*

1. PENDAHULUAN

Pemajuan teknologi informasi saat ini telah memberikan dampak yang sangat berarti, khususnya dalam komunikasi dan informasi [1]. Secara khusus, keberadaan internet menjadi salah satu hasil dan kemajuan teknologi informasi yang mampu memberikan manfaat kepada dunia *public relation* situs *website* [2]. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas. Salah satu aspek yang mengalami perubahan dalam pemanfaatan teknologi informasi adalah dibidang pariwisata dan kebudayaan

Dinas Pariwisata Provinsi Riau telah menggunakan *website* yang dapat diakses melalui *pariwisata.riau.go.id* yang digunakan untuk memberi informasi destinasi wisata, sarana dan berita tentang Provinsi Riau. Dalam *website* *pariwisata.riau.go.id* terdapat sistem informasi yang memiliki fungsi masing-masing diantaranya menu Home, Berita Galeri, Wisata, Profil, Dokumen, dan menu Kontak. *Website* ini merupakan salah satu media pemasaran yang membantu mencapai target dalam jumlah wisatawan yang datang ke Provinsi Riau baik dalam kota maupun luar kota untuk meningkatkan pendapatan daerah.

Keberadaan teknologi informasi di dalam Dinas Pariwisata diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat [5]. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa setiap pemerintahan berkewajiban menggunakan sistem dan melakukan evaluasi secara kontinu untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau *E-Government* yang baik [6]. Penerapan *E-Government* dilakukan untuk memperbaiki tata cara kerja dan sistem manajemen didalam pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi [7].

Setelah melakukan wawancara dengan staf Dinas Pariwisata Provinsi Riau diketahui bahwa situs *pariwisata.riau.go.id* belum pernah dilakukan evaluasi. Sehingga penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan Pariwisata Provinsi Riau belum diketahui. Penilaian atau tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan fokus utama yang menjadi tolak ukur pemerintah untuk menentukan keberhasilan atau efektivitas dari *E-Government* [8]. Evaluasi ialah cara untuk melakukan perbaikan dan suatu layanan. Pemerintahan berkewajiban secara berkala untuk melakukan penilaian kinerja guna meningkatkan kualitas layanan publik, hal ini dimuat dalam peraturan daerah tentang pelayanan publik nomor 9 tahun 2012 [9].

Dalam melakukan pengukuran kualitas *website* ada banyak macam metode yang dapat digunakan. Seperti dalam penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purwanto et al. [10] dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode *e-Govqual* dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam)”, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Wijatmoko & Siregar [11] dengan judul “*Evaluation of IT Service Management (ITSM) Using e-Govqual Dimensions*”, dan penelitian oleh Septa et al. [12] dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-Govqual* Modifikasi”.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, metode *E-Govqual* dinilai sesuai untuk digunakan dalam analisis *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau. *E-Govqual* merupakan metode yang dikembangkan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dari situs *website* pemerintahan [13].

E-Govqual merupakan kerangka dimensi dari hasil beberapa penelitian tentang kualitas *E-Government* yang digunakan untuk penilaian kualitas pelayanan [14]. *E-Govqual* dilakukan untuk pengukuran kualitas layanan *E-Government* dengan konseptualisasi dan pengukuran skala beberapa variabel [15]. *E-Govqual* terdiri dari 6 dimensi atau variabel yaitu (1) *Efficiency/Ease of Use*, (2) *Trust*, (3) *Reability*, (4) *Content and Appreance of Information*, (5) *Citizen Support* dan (6) *Functionality of the Interaction Environment*. [16].

E-Govqual dipilih sebagai metode dalam penelitian ini karena didalamnya terdapat variabel-variabel mencakup permasalahan dalam penerapan *website* *pariwisata.riau.go.id* antara lain tidak berfungsinya menu *kemenpar RI*, aktifitas *hacker* yang mengancam keamanan data pengguna, tata letak yang kurang baik dan interaktif, tidak sesuainya menu yang aktif dengan menu yang dijalankan dan mendapatkan informasi yang tidak lengkap. Selain itu jumlah pengunjung *website* yang menjadi salah satu faktor pendukung suksesnya penerapan *website*, pada tahun 2020 rata-rata mengalami penurunan setiap bulannya yang menunjukkan penurunan minat masyarakat terhadap *website*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau berdasarkan presepsi atau sudut pandang penggunaanya dalam hal ini khususnya masyarakat Provinsi Riau dengan menggunakan metode *E-Govqual*. Tingkat kualitas ditunjukkan dengan perhitungan nilai



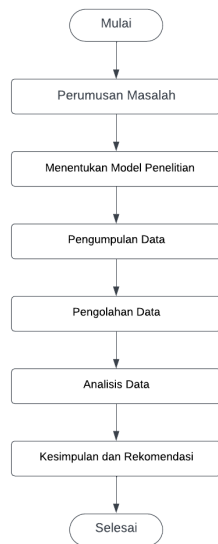
variabel-variabel *E-Govqual* yang digunakan. Hasil pengukuran menggunakan metode *E-Govqual* diperoleh nilai kesenjangan (GAP) yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang perlu diberikan rekomendasi perbaikan [17]. Metode IPA adalah sebuah metode untuk mengukur kualitas sebuah layanan dari segi pengguna berdasarkan analisis penilaian pada tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) [18]. Untuk mengetahui atribut layanan *E-Govqual* yang perlu mendapat perbaikan berdasarkan skala prioritasnya dapat menggunakan analisis kuadran [19].

Hasil dari analisis tingkat kualitas yang dilakukan menjadi dasar pengembangan layanan untuk menentukan variabel yang telah memenuhi harapan pengguna dan variabel yang memerlukan peningkatan atau perbaikan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka penulis mengangkat judul “Program Peningkatan Website Dinas Pariwisata Provinsi Riau Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis*”.

2. METODE PENELITIAN

Berikut Gambar 1 adalah metode penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Research Stage

Berikut penjelasan dari metode penelitian:

2.1. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau berdasarkan persepsi atau sudut pandang pengguna dalam hal ini khususnya masyarakat Provinsi Riau dengan menggunakan metode *E-Govqual* dan IPA.

2.2. Menentukan Model Penelitian

Penentuan model penelitian menggunakan metode *E-Govqual* yang terdiri dari enam dimensi, dalam penelitian ini menggunakan 6 dimensi yaitu: *Efficiency/Ease of Use, Trust, Reability, Content and Appreance of Information, Citizen Support* dan *Functionality of the Interaction Environment*.

2.3. Pengumpulan Data

Melakukan observasi dan wawancara langsung ke kantor Dinas Pariwisata Provinsi Riau untuk memperoleh data yang valid dan lengkap. Menyebarkan kuisioner kepada responden menggunakan media *google form* yang berisi beberapa pertanyaan yang dibuat berdasarkan variabel *E-Govqual*. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Provinsi Riau yang sudah pernah mengakses [website http://www.pariwisata.riau.go.id/](http://www.pariwisata.riau.go.id/).

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dimana sampel yang diambil secara acak (*random sampling*). *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel dalam penelitian ini yakni 100 responden yang pernah mengakses *website*.

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Signifikasi (10%)

2.4. Pengolahan Data

Data yang terkumpul diseleksi atas dasar validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis statistik dengan *tools* atau alat berupa aplikasi, yaitu aplikasi SPSS 23 dengan aplikasi ini, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data. Hasil dari pengolahan data inilah yang akan dijadikan bahan untuk di analisis dan dengan aplikasi ini pula dilakukan pencarian terhadap jawaban dari kuesioner yang disebarkan untuk mengetahui persentase dari masing-masing butir pertanyaan yang diberikan.

Rumus uji validitas

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{N \sum X^2 - (\sum Y)^2 \sqrt{[N \sum X^2 - \sum Y^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Rumus uji reliabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan = jumlah variasi butir t =

jumlah butir pertanyaan

α_b² = variasi butir

α_t² = variasi total

Analisis Data

Salah satu tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah pengumpulan tingkat kepuasan pengguna *website*. Hal pertama dilakukan setelah melakukan uji validasi dan reliabilitas adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam skala *likert* tersebut di adopsi dari metode model penyelesaian adaptasi penelitian. Pada metode ini terdapat enam variabel yaitu: *Efficiency/Ease of Use*, *Trust*, *Reability*, *Content and Appearance of Information*, *Citizen Support* dan *Functionality of the Interaction Environment*.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Setelah dilakukan pengolahan data selanjutnya peneliti memberikan saran dan rekomendasi kepada Dinas Pariwisata Provinsi Riau sesuai hasil analisis tingkat kepuasan pengguna *website*.

2. Variabel Penelitian

Berdasarkan model *E-Govqual* terdiri dari enam variabel, maka dibuatlah indikator yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Table 1. Research Variable

Variabel	Atribut	Indikator
<i>Ease of Use</i>	EU1	Struktur <i>website</i>
	EU2	Pencarian situs <i>website</i> akurat
	EU3	Kemudahan dalam mengingat URL
	EU4	Personalisasi informasi
<i>Trust</i>	TR1	Tidak memberikan informasi pribadi
	TR2	Data yang diberikan diarsipkan dengan aman
	TR3	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> aman
<i>Trust</i>	TR4	Ketetapan dalam transaksi
<i>Reability</i>	RB1	Keberhasilan dalam melakukan layanan secara tepat
	RB2	Memberikan layanan secara tepat waktu
	RB3	Mudah untuk diakses
	RB4	Kesesuaian dengan sistem <i>browser</i> berfungsi dengan baik
<i>Content and Appearance of Information</i>	CA1	Kecepatan loading
	CA2	Kelengkapan data dan informasi pengguna
	CA3	Keringkas data dan informasi akurat
	CA4	Relevansi data
	CA5	Bembaruan informasi secara berkala
	CA6	Link berfungsi dengan baik
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	Kemudahan dalam memahami informasi
	FIE2	Format respon yang memadai

<i>Citizen Support</i>	CAI7	Warna
	CAI8	Grafis
	CAI9	Kesesuaian ukuran halaman <i>website</i>
	CS1	Pedoman yang mudah dipahami
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	CS2	Fasilitas pelacakan transaksi
	CS3	Memecahkan masalah dari pengguna
	CS4	Pegawai dapat menjawab dengan cepat pertanyaan pengguna
	FIE1	Adanya perhitungan yang terpotong pada formulir
FIE2	Format respon yang memadai	

Dari tabel 1 dalam penelitian ini digunakan sebanyak 24 atribut variabel penelitian, diantaranya yaitu: variabel *Ease of Use* digunakan 4 atribut, variabel *Trust* dengan 4 atribut, variabel *Reliability* dengan 5 atribut, variabel *Content and Appearance of Information* dengan 9 atribut, variabel *Citizen Support* dengan 4 atribut, dan variabel *Functionality of the Interaction Environment* dengan 2 atribut.

2.8. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan metode *E-Govqual* terdiri dari 6 variabel, maka dibuatlah hipotesis penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini:

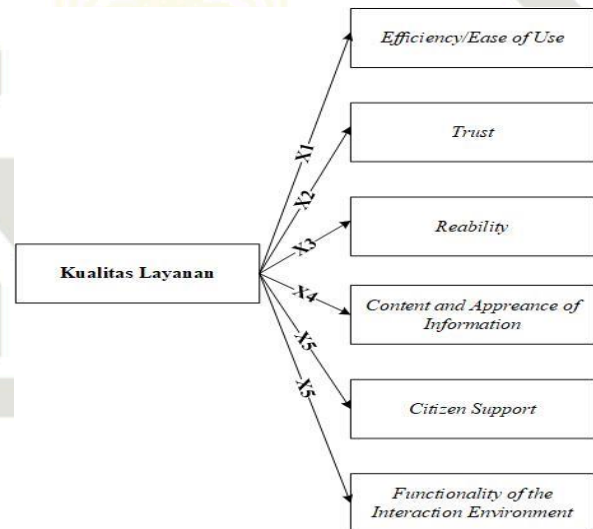


Image 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan asumsi atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian. Hipotesis yang di rancang akan di uji untuk membuktikan salah benar nya hipotesis tersebut. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Efficiency / Ease of Use*, berpengaruh terhadap kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau.

H2: *Trust*, berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *online* dari *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau.

2. Diararang mengemukakan dan memperbaiki sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau

H3: *Reability*, berpengaruh terhadap kualitas layanan penerimaan informasi yang benar dan tepat waktu dari *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau.

H4: *Content and Appreance of Information*, Penyajian informasi meliputi ukuran halaman *website*, grafis, dan ketepatan warna yang diberikan kepada pengguna.

H5: *Citizen Support*, berpengaruh terhadap bantuan bagi pengguna untuk mencari informasi terhadap layanan yang diberikan dari *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau.

H6: *Functionality of the Interaction Environment*, Ketersediaan, kemudahan, dan bantuan selama proses pengisian formulir terhadap pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden dalam penelitian ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Jumlah	100	100%

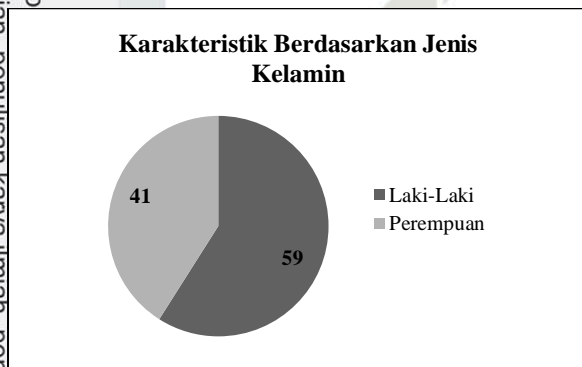


Image 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 1 dan Gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada Perempuan yaitu berjumlah 59 orang dalam hitungan persen sejumlah 59%, dan responden Perempuan berjumlah 41 orang dengan persentase 41%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Mengakses Website

Seberapa Sering	Frekuensi	Presentase
Sering	58	58%
Kadang	35	35%
Jarang	7	7%
Jumlah	100	100%

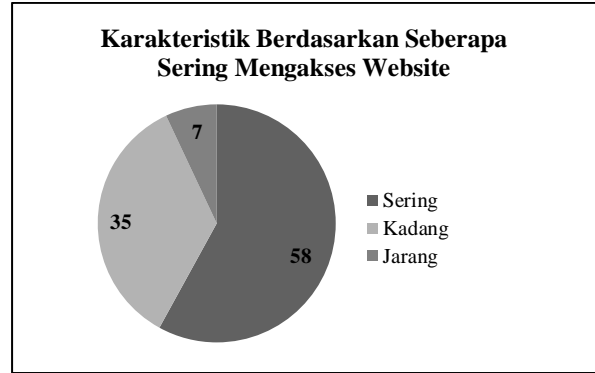


Image 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Mengakses Website

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa responden sering mengakses *website* adalah sebanyak 58 orang dalam hitungan persen sejumlah 58%, kadang berjumlah 35 orang dalam hitungan persen sejumlah 35%, dan jarang berjumlah 7 orang dalam hitungan persen 7%.

3.2 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software statistik SPSS 24. Uji validitas menggunakan nilai signifikansi sebesar 95% dengan tingkat error 5% yang artinya instrumen penelitian tersebut tingkat akurasi sebesar 95% dan tingkat error sampai 5%. Pengamatan data pada penelitian ini dilakukan dengan pengamatan sosial mengenai persepsi pengguna terhadap layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau. Berikut hasil uji validitas terhadap hasil kuesioner dengan 100 responden ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Atribut	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Ease of Use</i>	EU1	0,888	0,361	Valid
	EU2	0,911	0,361	Valid
	EU3	0,890	0,361	Valid
	EU4	0,724	0,361	Valid
<i>Trust</i>	TR1	0,896	0,361	Valid
	TR2	0,703	0,361	Valid
	TR3	0,922	0,361	Valid
	TR4	0,919	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	RB1	0,499	0,361	Valid
	RB2	0,721	0,361	Valid
	RB3	0,699	0,361	Valid
	RB4	0,787	0,361	Valid
	RB5	0,734	0,361	Valid
<i>Content and Appreance of Information</i>	CAI1	0,795	0,361	Valid
	CAI2	0,673	0,361	Valid
	CAI3	0,656	0,361	Valid
	CAI4	0,570	0,361	Valid
	CAI5	0,633	0,361	Valid
	CAI6	0,425	0,361	Valid
	CAI7	0,756	0,361	Valid
	CAI8	0,717	0,361	Valid
	CAI9	0,616	0,361	Valid
<i>Citizen Support</i>	CS1	0,503	0,361	Valid
	CS2	0,733	0,361	Valid
	CS3	0,772	0,361	Valid
	CS4	0,785	0,361	Valid
<i>Functionali</i>	FIE1	0,898	0,361	Valid

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak mengabaikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



ty of the Interaction Environment (FIE2) 0,922 0,361 Valid

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(1) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Ease of Use* (EU) diperoleh nilai *r* hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (EU1, EU2, EU3, dan EU4) terhadap total seluruh variabel *ease of use*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan *degree of freedom* $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi *r* tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *ease of use* yang terdiri dari empat atribut yakni (EU1, EU2, EU3, dan EU4) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

(2) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Trust* (TR) diperoleh nilai *r* hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (ATR1, ATR2, ATR3, dan ATR4) terhadap total seluruh variabel *trust*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan *degree of freedom* $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi *r* tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *trust* yang terdiri dari empat atribut yakni (ATR1, ATR2, ATR3, dan ATR4) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

(3) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Reability* (RB) diperoleh nilai *r* hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (RB1, RB2, RB3, RB4, dan RB5) terhadap total seluruh variabel *Reability*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan *degree of freedom* $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi *r* tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *reability* yang terdiri dari lima atribut yakni (RB1, RB2, RB3, RB4, dan RB5) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

(4) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Content and Appearance of the Information* diperoleh nilai *r* hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (CAI1, CAI2, CAI3, CAI4, CAI5, CAI6, CAI7, CAI8, dan CAI9) terhadap total seluruh variabel *conten and appearance of the information*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan *degree of freedom* $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi *r* tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *conten and appearance of the information* yang terdiri dari sembilan atribut yakni (CAI1, CAI2, CAI3, CAI4, CAI5, CAI6, CAI7, CAI8, dan CAI9) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

(5) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Citizen Support* diperoleh nilai *r* hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (CS1, CS2, CS3, dan CS4) terhadap total seluruh variabel *citizen support*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan *degree of freedom* $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi *r* tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *citizen support* yang terdiri dari sembilan atribut yakni (CS1, CS2, CS3, dan CS4) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

(6) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Functionality of the Interaction Environment* (FIE) diperoleh nilai *r* hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (FIE1, dan FIE2) terhadap total seluruh variabel *functionality of the interaction environment*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan *degree of freedom* $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi *r* tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *functional of the interaction environment* yang terdiri dari dua atribut yakni (FIE1, dan FIE2) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

3.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui konsistensi alat ukur dengan menggunakan kuisioner. Tujuan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi dari instrumen penelitian ketika digunakan berkali-kali. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan software statistik SPSS 24 dengan menghitung nilai Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software statistik SPSS 24 dengan menghitung nilai *Cronbach Alpha* tiap variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka variabel tersebut dikatakan reliabel, dan jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4. Statistik Reliabilitas Variabel

Variabel Ease	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Ease of Use</i>	0,874	4
<i>Trust</i>	0,915	5
<i>Reliability</i>	0,789	2
<i>Content and Appearance of Information</i>	0,705	5
<i>Citizen Support</i>	0,831	9
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	0,776	7

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keenam variabel adalah bersifat reliabel, karena telah memenuhi syarat suatu variabel dapat dikatakan reliabel yaitu *Cronbach Alpha* > 0,6.

3.4 Hasil Analisis E-Govqual

Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kinerja layanan dengan perasaan dan kepentingan layanan berdasarkan data nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dari 28 atribut yang telah ditetapkan. Apabila nilai kesenjangan bernilai positif (+) atau > 0 menunjukkan bahwa kinerja dari layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Kemudian apabila nilai kesenjangan bernilai negatif (-) atau < 0 menunjukkan bahwa kinerja dari layanan belum memenuhi kepentingan pengguna.

Tabel 5. Analisis e-Govqual

Variabel	Atribut	Kinerja	Keperentingan	GAP
Ease of Use	EU1	3.55	3.48	0.07
	EU2	3.63	3.37	0.26
	EU3	3.1	3.39	-0.29
	EU4	2.74	3.26	-0.52
Trust	TR1	3.72	3.42	0.3
	TR2	3.2	3.37	-0.17
	TR3	3.61	3.32	0.29
	TR4	3.2	3.29	-0.09
Reliability	RB1	3.28	3.21	0.07
	RB2	3.11	3.25	-0.14
	RB3	3.25	3.42	-0.17
	RB4	3.48	3.26	0.22
	RB5	3.13	3.23	-0.1
Content and Appearance of Information	CAI1	3.12	3.24	-0.12
	CAI2	3.14	3.39	-0.25
	CAI3	3.34	3.29	0.05
	CAI4	3.12	3.1	0.02
	CAI5	3.42	3.26	0.16
	CAI6	3.37	3.2	0.17
	CAI7	3.44	3.18	0.26
	CAI8	3.5	3.26	0.24
	CAI9	3.4	3.16	0.24
Citizen Support	CS1	3.07	3.1	-0.03
	CS2	3.53	3.29	0.24
	CS3	3.13	3.17	-0.04
	CS4	3.09	3.11	-0.02
Functionality of the Interaction Environment	FIE1	3.28	3.38	-0.1
	FIE2	3.47	3.37	0.1
Analisis E-Govqual		3.30	3.27	0.02

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan hasil dari rata-rata nilai kesenjangan setiap variabel *E-Govqual*. Nilai total yang didapatkan pada tingkat kinerja diatas skor likert 3 (baik) yaitu sebesar 3,30. Artinya, layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau dalam hal ini sudah memiliki kinerja yang baik menurut perspektif pengguna. Sedangkan pada nilai total yang didapatkan pada tingkat kepentingan sebesar 3,27. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh kesenjangan (GAP) antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 0,02 atau > 0 . Dengan demikian, kinerja secara keseluruhan dari layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau sudah memenuhi kepentingan pengguna.

3.5 Analisis Importance Performance Analysis

Pada penelitian ini menggunakan analisis IPA yang bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja layanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat

kepentingan pengguna. Analisis IPA terdiri dari analisis kesesuaian dan analisis kuadran.

Tabel 6. Hasil Analisis IPA

Variabel	Atribut	Kinerja	Keperentingan	Kesesuaian
Ease of Use	EU1	3.55	3.48	102.01%
	EU2	3.63	3.37	107.71%
	EU3	3.1	3.39	91.44%
	EU4	2.74	3.26	84.049%
Trust	TR1	3.72	3.42	108.77%
	TR2	3.2	3.37	94.95%
	TR3	3.61	3.32	108.73%
	TR4	3.2	3.29	97.264%
Reliability	RB1	3.28	3.21	102.18%
	RB2	3.11	3.25	95.69%
	RB3	3.25	3.42	95.02%
	RB4	3.48	3.26	106.74%
	RB5	3.13	3.23	96.90%
Content and Appearance of Information	CAI1	3.12	3.24	96.29%
	CAI2	3.14	3.39	92.62%
	CAI3	3.34	3.29	101.51%
	CAI4	3.12	3.1	100.64%
	CAI5	3.42	3.26	104.90%
	CAI6	3.37	3.2	105.31%
	CAI7	3.44	3.18	108.17%
	CAI8	3.5	3.26	107.36%
	CAI9	3.4	3.16	107.59%
Citizen Support	CS1	3.07	3.1	99.032%
	CS2	3.53	3.29	107.29%
	CS3	3.13	3.17	98.73%
	CS4	3.09	3.11	99.35%
Functionality of the Interaction Environment	FIE1	3.28	3.38	97.04%
	FIE2	3.47	3.37	102.96%
Analisis IPA		3.30	3.27	100.72%

Berdasarkan Tabel 6 hasil presentase kesesuaian antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 100,72% atau $> 100%$. Dengan demikian, kinerja secara keseluruhan dari layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau sudah memenuhi kepentingan pengguna.

Untuk menganalisa faktor-faktor layanan *E-Govqual* yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya maka perlu dipetakan ke dalam perspektif kinerja dan kepentingan dengan IPA yang dapat disajikan pada Gambar 5 sebagai berikut.

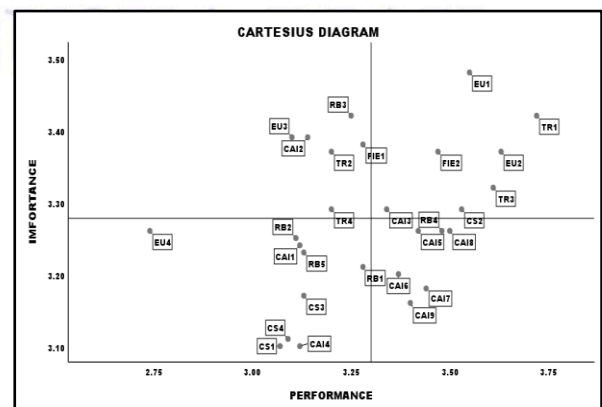


Image 5. Cartesian Diagram



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(1) Kuadran 1, Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kinerja yang diberikan rendah. Artinya, pihak penyedia layanan perlu memprioritaskan atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini untuk meningkatkan kinerja sistem agar sesuai dengan keinginan pengguna. Berikut atribut yang berada pada kuadran 1: (EU3), (FIE1), (RB3), (CA12), (TR2).

(2) Kuadran 2, Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, dan tingkat kinerja yang diberikan juga tinggi. Artinya, kinerja yang dirasakan oleh pengguna sudah sesuai yang diharapkan. Jadi, atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya. Berikut atribut yang berada pada kuadran 2: (EU1), (TR1), (FIE2), (EU2), (TR3), (CS2), (CAI3).

(3) Kuadran 3, Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang dianggap pengguna penting dan kinerja yang diberikan rendah. Berikut atribut yang berada pada kuadran 3: (EU4), (CA1), (RB5), (RB1), (CS3), (CS4), (CS1), (CAI4).

(4) Kuadran 4, Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang rendah tetapi, tingkat kinerja yang dirasakan tinggi. Berikut atribut yang berada pada kuadran 4: (CAI5), (CAI8), (CAI6), (CAI9), (CAI7), (CAI9).

3. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil dari analisis kuadran IPA dapat diketahui apa saja atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan apa saja atribut-atribut yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya. Atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan yaitu berada pada kuadran 1. Sedangkan atribut-atribut yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya yaitu berada pada kuadran 2. Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut:

Kuadran 1 merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kinerja yang diberikan rendah. Artinya, atribut-atribut yang terletak pada kuadran 1 perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran 1:

(1) Kemudahan dalam mengingat URL (AEU3) artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara memberikan kemudahan dalam mengingat alamat URL (link) pada layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau dengan nama yang mudah diingat oleh pengguna. Sehingga pengguna dengan mudah dalam mengingat URL (link) layanan *website*.

(2) Adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (FIE1) artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama

untuk dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kinerja sistem layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau untuk bisa melakukan perhitungan otomatis yang terprogram pada saat pengguna mengisi formulir.

(3) Mudah untuk diakses (RB3) artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara perbaikan pengaksesan *link website*.

(4) Keringkasan data dan informasi akurat (AC2) artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara memberikan keringkasan data dan informasi yang akurat kepada pengguna.

(5) Data yang diberikan diarsipkan dengan aman (TR2) artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kinerja sistem layanan *website* untuk dapat melakukan pengarsipan data agar lebih aman. Sehingga menghasilkan data yang terjaga dengan baik.

Kuadran 2, merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat

kinerja yang diberikan juga tinggi. Artinya, atribut-atribut yang terletak pada kuadran 2 ini harus dipertahankan kinerjanya. Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran 2: Struktur *website* (EU1), Tidak memberikan informasi pribadi (TR1), Adanya perhitungan yang terpotong pada formulir (FIE2), Pencarian situs *website* akurat (EU2), Prosedur memperoleh *username* dan *password* aman (TR3), Fasilitas pelacakan transaksi (CS2), Relevansi data (CAI3).

4. DISKUSI

Berdasarkan tiga penelitian terkait yang ada, penulis dapat mengambil perbandingan untuk dijadikan pengembangan dan perbedaan untuk penelitian ini. Penulis melakukan analisa menggunakan metode *E-Govqual* dengan enam variabel yaitu: *Efficiency/Ease of Use, Trust, Reability, Content and Appreance of Information, Citizen Support* dan *Functionality of the Interaction Environment*. Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis*. Dari hasil pengolahan data dikelompokkan menggunakan diagram kartesius, atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan yaitu berada pada kuadran 1 (EU3, FIE1, RB3, CA12, TR2). Sedangkan atribut yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya yaitu berada pada kuadran 2 (EU1, TR1, FIE2, EU2, TR3, CS2, CAI3). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa rekomendasi yang dapat menjadi rujukan bagi Dinas Pariwisata Provinsi Riau dalam menyediakan *website* yang baik dan responsive.



5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Evaluasi kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau menggunakan metode *E-Govqual* yang terdiri dari 5 variabel antara lain; *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information, citizen support* dengan jumlah atribut yang digunakan yaitu 28 atribut. Total dari nilai kinerja pada seluruh variabel *E-Govqual* diatas skor likert 3 (baik) yaitu 3,30. Artinya, bahwa layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Sedangkan pada total skor nilai kepentingan dari seluruh variabel *E-Govqual* yaitu sebesar 3,27. Sehingga menimbulkan kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan sebesar 0,002 atau > 0 . Apabila nilai kesenjangan bernilai (+) maka kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi kepentingan pengguna, dan jika nilai kesenjangan bernilai negatif (-) maka kinerja dari layanan tersebut masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Menurut hasil analisis kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan memiliki nilai kesesuaian $> 100\%$ yaitu 100,72%. Apabila nilai kesesuaian diatas 100% menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Dengan demikian secara keseluruhan kinerja dari layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau sudah baik dan sudah memenuhi kepentingan dari pengguna.

Berdasarkan hasil analisa kuadran IPA terdapat lima atribut yang berada pada kuadran 1 yang perlu untuk ditingkatkan yaitu: Kemudahan dalam mengingat URL (EU3), Adanya perhitungan yang terpotong pada formulir (FIE1), Mudah untuk diakses (EU3), Keringkasan data dan informasi akurat (CA12), Data yang diberikan diarsipkan dengan aman (TR2). Atribut yang berada pada kuadran 2 (EU1, TR1, FIE2, EU2, TR3, CS2, CAI3) perlu untuk dipertahankan kerjanya, karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang diberikan juga tinggi sehingga sudah memenuhi kepentingan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan oleh penulis dan waktu yang diluangkan untuk membantu penulis dalam penelitian ini, serta dukungan keluarga kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

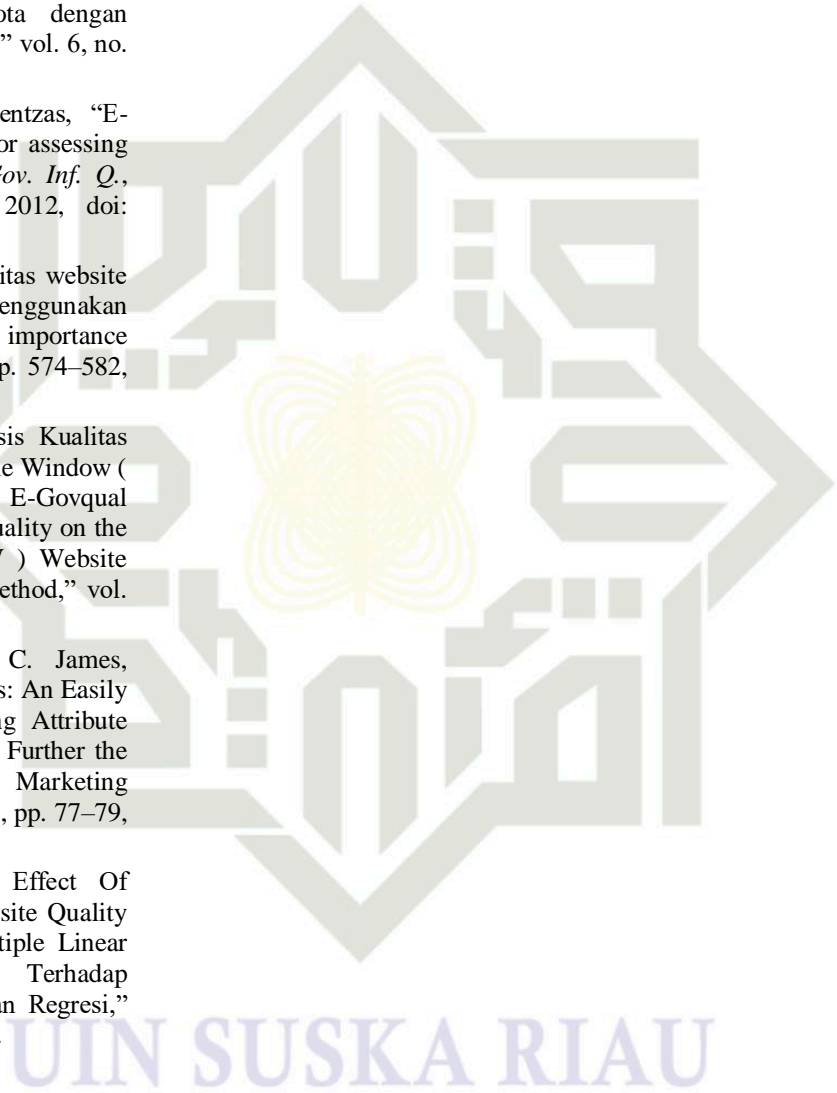
[1] I. S. Amalia, C. Risanti, R. H. Winata, and H. Kurniawan, "Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. Artif. Intell.*, vol. 2, 2022.

- [2] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli," vol. 16, no. 1, pp. 83–96, 2018.
- [3] A. M. R. Riesta, M. J. Pribadi, C. L. Prasetyo, B. W. Tenggoro, B. Nadhiroh, and T. L. M. Suryanto, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA," vol. 3, pp. 1–8, 2021.
- [4] T. David, S. Lee-geiller, and B. Lee, "A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model," *Gov. Inf. Q.*, no. June, p. 101616, 2021, doi: 10.1016/j.giq.2021.101616.
- [5] D. Yulianto, "Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Pemasaran Pariwisata Desa Ngesong Kulon Progo Yogyakarta," vol. 3, no. 1, pp. 35–41, 2023.
- [6] R. Hendarta, N. H. Wardani, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-Govqual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)," vol. 3, no. 9, pp. 9278–9283, 2019.
- [7] A. Alshehri and R. O. Keefe, "Analyzing Social Media to Assess User Satisfaction with Transport for London ' s Oyster Analyzing Social Media to Assess User Satisfaction with Transport for London ' s Oyster," *Int. J. Human-Computer Interact.*, vol. 00, no. 00, pp. 1–10, 2018, doi: 10.1080/10447318.2018.1526442.
- [8] M. Rif'at, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Hallo Palembang dengan Pendekatan E-Govqual di Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang," vol. 1999, no. December, pp. 1–6, 2022, [Online]. Available: <http://eprints.ipdn.ac.id/10337/>
- [9] D. T. Nautami *et al.*, "Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak," pp. 325–334, 2019.
- [10] D. E. Purwanto, A. R. Perdanakusuma, W. Hayuhardhika, and N. Putra, "Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam)," vol. 3, no. 8, pp. 7450–7457, 2019.
- [11] T. E. Wijatmoko and M. U. Siregar, "Evaluation of IT Service Management (ITSM) Using e-Govqual Dimensions Case Study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY," vol. 8, no. 2, pp. 55–63, 2020, doi: 10.14421/ijid.2019.08202.



- [12] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual Modifikasi," vol. 02, pp. 157-164, 2019.
- [13] A. Saputra and A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E- Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," vol. 2, no. 5, 2018.
- [14] Septawati and E. Yulianingsih, "Analisa Website DPRD Pagaralam Kota dengan Menggunakan Metode E-Govqual," vol. 6, no. 03, pp. 2264-2275, 2022.
- [15] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-Govqua A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98-109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [16] T. M. Tamtelahitu, "Analisa kualitas website info covid-19 provinsi maluku menggunakan metode e-govqual dan importance performance analysis," vol. 07, pp. 574-582, 2022.
- [17] Z. C. Pamungkas *et al.*, "Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi Analysis of Service Quality on the Surabaya Single Window (SSW) Website using Modification E-Govqual Method," vol. 12, pp. 229-243, 2023.
- [18] J. A. Martilla, And, and J. C. James, "Importance-Performance Analysis: An Easily Applied Technique for Measuring Attribute Importance and Performance Can Further the Development of Effective Marketing Programs," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77-79, 2010.
- [19] D. S. Hamdani *et al.*, "The Effect Of Abdurrahman University Library Website Quality On User Satisfaction Using Multiple Linear Regression And Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Regresi," vol. 3, no. 6, pp. 1675-1687, 2022.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN A

SURAT PENELITIAN DAN HASIL WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Narasumber : Budi Irawan
NIP :
Jabatan : Pengurus Website Dispar

Menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ichsan Ahmad Gunawan
Nim : 11750315281
Program Studi : Sistem Informasi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)
Semester : XI (Sebelas)
Judul Penelitian : Program Peningkatan *Website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau
Menggunakan Metode *E-Govqual*
Tempat Penelitian : Dinas Pariwisata Provinsi Riau, Jl. Jendral Sudirman, Komplek Bandai
Serai, Pekanbaru-Riau

Benar-benar telah melakukan wawancara penelitian pada hari Kamis, 02 Desember 2021 mengenai Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti telah melakukan wawancara dan akan digunakan sebagai mana mestinya.

Peneliti



Ichsan Ahmad Gunawan
NIM. 11750315281

Pekanbaru, 02 Desember 2021
Narasumber


BUDI IRAWAN

Budi Irawan

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip wawancara ini merupakan data hasil dari wawancara kepada narasumber untuk penelitian Proposal Tugas Akhir yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar mengenai **"Program Peningkatan Website Dinas Pariwisata Provinsi Riau Menggunakan Metode E-Govqual"**.

Nama Peneliti : Ichsan Ahmad Gunawan
Nim : 11750315281
Program Studi : Sistem Informasi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)
Semester : XI (Sebelas)

Nama Narasumber : Budi Irawan
NIP :
Jabatan : IT Dispar Riau
Hari/Tanggal : Kamis, 02 Desember 2021
Lokasi : Dinas Pariwisata Provinsi Riau, Jl. Jendral Sudirman, Komplek Bandai Serai, Pekanbaru-Riau

1. Pewawancara : Assalamualaikum wr.wb Pak
2. Narasumber : Waalaikumsalam wr.wb dek, ada yang bisa saya bantu ?
3. Pewawancara : Saya Ichsan Ahmad Gunawan mahasiswa jurusan sistem informasi dari Uin Suska Riau ingin mewawancarai bapak mengenai website pariwisata.riau.go.id.
4. Narasumber : Oh iya silahkan. apa saja yang ingin ditanyakan?
5. Pewawancara : Begini pak, kapan dan bagaimana sejarah didirikannya website pariwisata.riau.go.id ini ?
6. Narasumber : Berdasarkan peraturan daerah provinsi riau nomor 4 tahun 2016. Pada tahun 2017 dinas pariwisata provinsi riau pada awalnya bernama dinas pariwisata dan ekonomi kreatif provinsi riau. Sesuai dengan perkembangan tentang penataan organisasi pemerintah daerah maka disusun peraturan gubernur riau nomor 85 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tat kerja dinas pariwisata provinsi riau.
7. Pewawancara : Sejak kapan tepatnya diskominfotiksan diskominfo mulai mengelola website pariwisata.riau.go.id ?

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Narasumber : Diskominfo Pekanbaru mulai mengelola sejak awal tahun 2017
9. Pewawancara : Apa saja Fitur dan fungsinya pada *website* pariwisata.riau.go.id ini?
10. Narasumber : Banyak ya, semua ada. menu Home, Berita Galeri, Wisata, Profil, Dokumen, dan menu Kontak.
11. Pewawancara : fitur apa saja yang merupakan pelayanan publik pak ?
12. Narasumber : ada JDIH, Lapor, PPID. iya itu sih kalo untuk yang bersifat layanan publiknya.
13. Pewawancara : untuk Lapor atau pengaduan masyarakat itu akan ditanggapi oleh siapa pak?
14. Narasumber : oh.. alurnya saja saya jelaskan ya. Pengadu melakukan register yang nanti bisa dicetak kemudian mengirimkan pengaduan yang disampaikan ke pusat. Setelah itu pengaduan akan didisposisi ke diskominfo Pekanbaru ini jika tujuannya Pekanbaru. Diskominfo Pekanbaru akan menyalurkan ke UPD-UPD sesuai dengan permasalahan pada pengaduan. Contohnya pengaduan KTP belum selesai diteruskan pada disdukcapil, nanti disdukcapil akan merespon dan tanggapan bisa dilihat langsung oleh pengadu, pengadu dapat berbalas pesan. Apabila masalah sudah selesai pemohon atau kami sebagai admin dapat menutup laporan dan dianggap laporan selesai.
15. Pewawancara : bagaimana kondisi dari fitur E-Lapor saat ini pak?
16. Narasumber : pada E-Lapor, ada peralihan dari versi 2 ke versi 3 yang saat ini dipakai, kemungkinan ada kesalahan, mungkin seperti bug. Sering terjadi gagal login, laporan berat dibuka, jadinya laporan menumpuk. Ini menyebabkan keterlambatan untuk menyampaikan disposisi ke UPD.
17. Pewawancara : Apa perbedaan hak akses pengguna dengan pengelola website pak?
18. Narasumber : ya kami pengelola bisa input konten, edit dan hapus. Untuk e-lapor seperti yang saya jelaskan tadi. Kalau pengguna hanya bisa melihat, download file juga bisa jika tersedia tombol downloadnya.
19. Pewawancara : Apasaja permasalahan yang terjadi selama website beroperasi hingga saat ini?
20. Narasumber : kalo permasalahannya. . . apa ya, berita update terus. Ini ya serangan hacker. Sebelumnya pekanbaru.go.id pernah diserang hacker device nya, tampilan gak mau diubah.

Data statistik masih yang lama ya, belum diperbaharui. Dan ada juga beberapa menu yang tidak bisa diakses.

21. Pewawancara : apakah sebelumnya pernah dilakukan analisis terhadap kualitas dari website ini pak?
22. Narasumber : sebelumnya belum pernah.
23. Pewawancara : baik pak, sekian wawancara ini. Terima kasih atas waktu dan informasinya pak. Assalamualaikum.
24. Narasumber : ya, walaikumsalam.

Peneliti



Ichsan Ahmad Gunawan
NIM. 11750315281

Pekanbaru, 02 Desember 2021
Narasumber



BUDI IRAWAN

Budi Irawan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B NOTIFIKASI EMAIL

Page 1

From: "Yogiek Indra Kurniawan" <jutif.ft@unsoed.ac.id>
To: "Ichsan Ahmad Gunawan" <11750315281@students.uin-suska.ac.id>
 "Muhammad Jazman" <jazman@uin-suska.ac.id>
 "Tengku Khairil Ahsyar" <tengkukhairil@uin-suska.ac.id>
 "M. Afdal" <m.afdal@uin-suska.ac.id>
Date: 4/4/2023 4:38:43 AM
Subject: [Jutif] Editor Decision

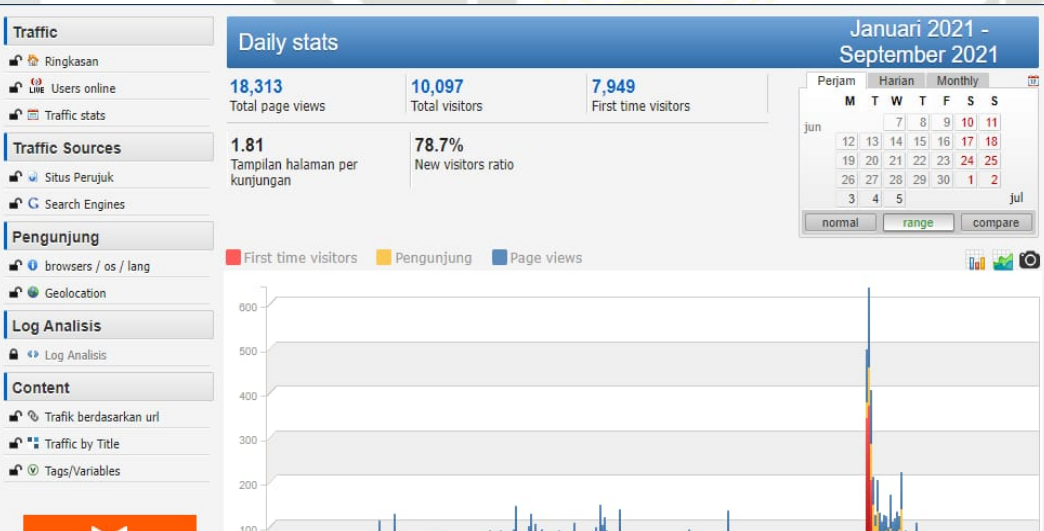
Ichsan Ahmad Gunawan, Muhammad Jazman, Tengku Khairil Ahsyar , M. Afdal :

The editing of your submission, "RIAU PROVINCE TOURISM WEBSITE IMPROVEMENT PROGRAM USING E-GOVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS," is complete. We are now sending it to production.

Submission URL: <http://jutif.if.unsoed.ac.id/index.php/jurnal/authorDashboard/submission/922>

Yogiek Indra Kurniawan
 Informatics, Universitas Jenderal Soedirman
 Phone 085640661444
 yogiek@unsoed.ac.id

[Jurnal Teknik Informatika \(Jutif\)](#)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C KUISIONER

KUESIONER PENELITIAN

PROGRAM PENINGKATAN *WEBSITE* DINAS PARIWISATA PROVINSI RIAU MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

Dengan Hormat,

Bapak/Ibu/sdr/I responden, bersama ini Ichsan Ahmad Gunawan Mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau saat ini sedang melakukan penelitian mengenai kualitas layanan *website* Dinas Pariwisata Provinsi Riau yaitu pariwisata.riau.go.id yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *website*, adapun yang belum pernah mengakses *website* pariwisata.riau.go.id disarankan untuk mengaksesnya terlebih dahulu.

Saya berharap bantuan Bapak/Ibu/sdr/I mengisi kuisisioner ini dengan benar, hasil dari penelitian ini hanya untuk penelitian. Atas bantuan Bapak/Ibu/sdr/I saya ucapkan terimakasih.

Variabel	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Efficiency	Struktur website mudah dan jelas untuk pengguna ikuti					
	URL mudah diingat					
	Kolom pencarian pada website efektif untuk membantu pencarian pengguna					
	peta pada situs telah terorganisir dengan ba tampilan dapat disesuaikan dengan perangkat					
Trust	kerahasiaan data terjaga dalam website					
	Menggunakan userame dan password					
	Data yang tersip di website dapat terjaga kerahasiaannya					
Content And	Penggunaan data pribadi pengguna hanya yang diperlukan saja					
	Gambar, warna, grafis, Animasi dan ukuran web dalam website sesuai					

Appearance of Information	Informasi akurat dan ringkas & informasi yang disampaikan akurat dan ringkas					
	Informasi update secara berkala & informasi selalu diupdate					
	Informasi mudah dipahami & data dan informasi dalam website mudah dipahami					
	Kelengkapan informasi & Informasi dalam setiap menu website lengkap					
	link menu yang dipilih dapat dipilih dan sesuai					
	formulir online ringkad dan mudah & formulir online ringkas dan mudah diselesaikan					
Citizen support	ada kontak dan informasi pada websit					
	Pemerintahan kota menyelesaikan masukan dengan cepat					
	Pemerintahan kota menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna					
	Pengetahuan dan kesopanan karyawan & Pemerintahan kota memiliki pengetahuan khusus dan sopan untuk menjawab pertanyaan penggu					
	pengaduan-pengaduan yang diajukan dapat dilihat					
	website menyajikan isu-isu dan berita					
	website pariwisata.riau.go.id sangat bagus					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D DOKUMENTASI

© Hak c



if Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Ichsan Ahmad Gunawan adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 01 Februari 1999, di Pekanbaru. Penulis merupakan Anak ke 2 dari 3 bersaudara, dari pasangan Irman-tius dan Gustiyanti. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 17 Pekanbaru pada tahun 2005 dan tamat 2011 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke MTS Negeri Andalan Pekanbaru dan tamat pada tahun 2014. Setelah tamat di MTS, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 02 Tambang dan tamat pada tahun 2017. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Fakultas Sains dan Teknologi Jurusan Sistem Informasi dan tamat pada tahun 2023. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ichsan Ahmad Gunawan

NIM : 11750315281

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 01-01-1999

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Program Peningkatan Website Dinas Pariwisata Provinsi Riau


Menggunakan Metode E-Google dan Importance Performance Analysis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terlapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekantanan, 18 Desember 2023

Membuat pernyataan

METERAI
RAJ
KAPAL
10000
IKHSAN AHMAD GUNAWAN
NIM: 11750315281

* with salah satu sumber tulis karya tulis