

KUALITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN TIKET WISATA BERBASIS WEBSITE DI DINAS KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, DAN OLAHRAGA SERTA PARIWISATA KOTA SURABAYA

Dewi Permatasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
dewi.19100@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan rakyat. Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel dan optimal untuk dapat memenuhi hak dari warga negara. Salah satu hak warga negara yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia yaitu tentang kebebasan melakukan perjalanan dan memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata. Penelitian ini menggunakan Teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* menurut Kozak, yaitu *Ease of use* (Kemudahan Pengguna), *Content and appearance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi), *Reliability* (Keandalan), *Citizen support* (Dukungan Masyarakat), *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan), dan *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir). Metode pendekatan yaitu kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik sampling yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan data *collection*, data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas e-government dalam pelayanan publik berbasis website yaitu Tiket Wisata Surabaya telah berjalan dengan baik. Walaupun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya seperti sistem yang terkadang error saat digunakan secara bersama-sama, jumlah kuota tiket yang sedikit dibandingkan dengan permintaan dari masyarakat, pemberian informasi terkait wisata yang kurang cepat dan cara pembayaran dalam pembelian tiket wisata. Maka dari itu, penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya dapat memperbaiki sistem yang sering error, memberikan informasi dengan lebih cepat, dan memberikan kuota tiket wisata yang lebih banyak.

Kata Kunci: kualitas e-government, pelayanan publik, pariwisata.

Abstract

Electricity Public service is a system built by the government to meet the needs and interests of the people. The government is expected to provide professional, accountable and optimal services to fulfill the rights of citizens. One of the rights of citizens listed in the Law of the Republic of Indonesia is the freedom to travel and utilize leisure time in the form of traveling. This study uses the theory of Measuring the quality of e-government from the user perspective according to Kozak, namely Ease of use, Content and appearance of the information, Reliability, Citizen support, Trust / Security, and Support in Completing Forms. The approach method is qualitative with descriptive research type. The sampling technique is using purposive sampling technique. Data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data display and conclusion drawing. The results showed that the quality of e-government in website-based public services, namely Surabaya Tourism Tickets, has been running well. Although, there are still obstacles in its implementation such as a system that sometimes errs when used together, the number of ticket quotas is small compared to requests from the public, providing information related to tourism that is not fast enough and how to pay in purchasing tourist tickets. Therefore, this study recommends that the Surabaya City Culture, Youth and Sports and Tourism Office can improve systems that are often erroneous, provide information more quickly, and provide more tourist ticket quotas.

Keywords: e-government quality, public services, tourism.

PENDAHULUAN

Melayani seluruh warga negara merupakan tugas dari sebuah negara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah berlomba-lomba untuk selalu berinovasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat senantiasa merasa termudahkan oleh adanya pelayanan yang semakin cepat dan tepat. Sinembela (2011:5) menyebutkan bahwa pelayanan sebagai:

“Pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh pemerintah suatu negara. Layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh penyedia dan penyedia layanan publik untuk melengkapi kebutuhan pokok sejalan dengan hak setiap warga negara atas barang, jasa, atau layanan administrasi”.

Pemerintah menciptakan sistem pelayanan publik untuk melayani kebutuhan dan kepentingan rakyat. Layanan publik adalah jenis layanan yang ditawarkan kepada warga negara secara tepat dan profesional melalui administrasi, keuangan dan bentuk dukungan lainnya bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang membuat masyarakat merasa puas dengan bantuan yang diterima. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan secara kompeten, bertanggung jawab, dan efektif. Masyarakat secara keseluruhan berharap bahwa pemerintah dapat berupaya memberikan pelayanan yang maksimum untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi.

Salah satu hak warga negara yaitu tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata bahwa kebebasan melaksanakan perjalanan serta penggunaan waktu luang dengan berwisata adalah bagian yang termasuk dalam hak asasi manusia”. Kebutuhan berwisata semakin menjadi salah satu kebutuhan esensial manusia disamping kebutuhan pokok lainnya dalam rangka *live balancing* dalam rutinitas keseharian manusia. Pekerjaan sehari-hari yang membuat manusia menjadi lelah dan bosan membuat berwisata menjadi rangkaian kebutuhan terhadap kesenangan manusia untuk mengisi waktu luang. (Meilina, Adhrani, dan Dores, 2018). Haryono menyebutkan bahwa pariwisata merupakan aktivitas seseorang mencari suatu kesenangan dengan cara menikmati

berbagai hiburan untuk dapat melepas lelah. Diluar dari hal tersebut, masyarakat memilih untuk berwisata bukan hanya sebagai pelepas lelah dan jenuh namun juga menjawab rasa penasaran terhadap tempat-tempat yang belum pernah mereka kunjungi sebelumnya.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menjelaskan tujuan dari kepariwisataan Indonesia ialah meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, kesejahteraan rakyat, melestarikan alam, melestarikan lingkungan, melestarikan sumber daya, mengangkat citra bangsa, memajukan kebudayaan, memupuk rasa, memperkukuh jati diri, memupuk rasa cinta tanah air, dan mempererat persahabatan antar bangsa serta kesatuan bangsa. Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, pergerakan wisatawan domestik atau nusantara periode januari hingga september 2022 sudah sebanyak 600 juta pergerakan. Capaian tersebut melampaui angka sebelum pandemi pada tahun 2018 sebanyak 303,4 juta pergerakan. (tempo.co/2022)

Pertumbuhan ekonomi pasca pandemi juga dirasakan oleh Provinsi Jawa Timur. Gubernur Jawa Timur menyatakan bahwa Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Sektor Pariwisata pada 2022 mengalami peningkatan secara signifikan dengan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 52,7 juta. (antaranews.com/2022) Melihat pertumbuhan ekonomi nasional hingga Provinsi Jawa Timur yang terus meningkat. Pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya juga tentunya ikut meningkat bahkan lebih tinggi dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi nasional dan pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur. Menurut Wali Kota Surabaya, bahwa pertumbuhan ekonomi Surabaya mencapai 7,17 persen yang berarti lebih tinggi dari pertumbuhan ekonomi Jawa Timur dan Nasional yang berada di angka 5 persen lebih. (surabaya.go.id/2022)

Pemerintah Kota Surabaya tentunya menyadari bahwa Kota Surabaya memiliki berbagai potensi pariwisata yang dimiliki melihat dari banyaknya jumlah wisatawan nusantara maupun mancanegara yang berkunjung ke Kota Surabaya. Setiap tahunnya, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Surabaya mengalami peningkatan. Hal tersebut tentunya menjadikan kemajuan bagi kehidupan wisata pada Kota Surabaya. Akan tetapi, pandemi covid-19 yang menyerah seluruh penjuru dunia juga berdampak pada pariwisata yang ada di Kota Surabaya. Pandemi tersebut menyebabkan adanya pembatasan pada seluruh sektor di Kota Surabaya. Sektor yang terdampak dalam kebijakan pembatasan jumlah pengunjung oleh pemerintah seperti sektor transportasi, sektor pariwisata dan masih banyak lagi. Sektor pariwisata menjadi salah satu dari sekian banyak sektor yang terdampak. Jumlah pengunjung tempat wisata di surabaya selama pandemi berlangsung

tentunya menurun sangat drastis. Setelah pemberlakuan PPKM ditiadakan, pemerintah berupaya untuk mengembalikan sektor pariwisata yang sempat terpuruk dengan dibukanya kembali tempat wisata di Surabaya dengan ketentuan jumlah pengunjung yang di batasi setiap harinya. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya terhadap sektor pariwisatanya dapat terlihat pada *website* Tiket Wisata Surabaya.

Website ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk tetap mempertahankan sektor pariwisata di Kota Surabaya dengan tetap mematuhi aturan terkait pembatasan jumlah pengunjung. Pada *website* ini, terdapat 12 (dua belas) tempat wisata yang disediakan oleh Pemkot Surabaya diantaranya yaitu Taman Hiburan Pantai Kenjeran, Museum Sepuluh November, Museum Dr. Soetomo, Museum Pendidikan, Museum Surabaya, Museum H.O.S Tjokroaminoto, Museum W.R. Soepratman, Museum Olahraga, Bus Surabaya *Shopping and Culinary Track*, Wisata Perahu Kalimas dengan dua rute, dan Rumah Kelahiran Bung Karno. Setiap harinya, kunjungan di beberapa tempat wisata tersebut, memiliki jadwal dan jumlah maksimum pengunjung. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir adanya kerumunan dan agar pariwisata di Surabaya dapat bangkit setelah pandemi mengganggu sektor tersebut. Aplikasi ini juga tersedia sebagai cara bagi warga Kota Surabaya untuk dapat merasakan tempat wisata di Kota Surabaya sambil menikmati juga kemudahan sistem informasi berbasis online untuk pembelian tiket. Hampir seluruh tempat wisata yang tersedia pada *website* tersebut tidak dipungut biaya. Masyarakat hanya membutuhkan NIK, nama lengkap, nomor handphone dan email untuk di isi pada laman *website* tersebut. Selanjutnya tiket dapat dilihat pada email masing-masing pengguna.

Namun, inovasi yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya ini menimbulkan pro dan kontra. Wakil WaliKota (Wawali) Surabaya yaitu Bapak Armuji mengungkapkan bahwa beliau sempat menyoroti sistem pembelian tiket wisata Surabaya. Bahwa ada beberapa warga yang mengeluhkan kepada beliau bahwa pelayanan tiket online tersebut justru kurang efisien. Sebab, tidak semua masyarakat paham akan teknologi dan memahami cara registrasi online. Bapak Zainul selaku koordinator wisata perahu kalimas menyampaikan bahwa memang tidak sedikit pengunjung yang belum bisa menggunakan gadget untuk melakukan pembelian tiket online. Karena hal tersebut, untuk sementara waktu pengunjung yang tidak memiliki gadget atau paket data di HP, tidak dapat naik perahu (Jawapos.com/2022). Masalah lain

yang dirasakan oleh pengguna yaitu sistem dari Tiket Wisata Surabaya yang error saat digunakan seperti yang disampaikan oleh salah satu pengguna yaitu Salsabil bahwa adanya war tiket sehingga membuat *server website* tersebut menjadi *down* dan susah diakses. Sehingga ketika kita sudah bisa mengakses situs tersebut, tiket wisata yang kita inginkan (di tempat dan jam tertentu) tiba-tiba sudah habis. Selain itu juga kendala lain yang dirasakan oleh pengguna yaitu tidak adanya informasi terkait tidak beroperasinya suatu wisata seperti perahu kalimas saat terjadi sesuatu yang tidak dapat diprediksi seperti jika debit air berubah.

Dalam penjelasan yang berfokus pada pelayanan publik berbasis *website* melalui *Website* Tiket Wisata Surabaya, peneliti tertarik untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi pelayanan tiket wisata berbasis *website* dengan objek penelitian masyarakat yang telah menggunakan *website* Tiket Wisata Surabaya. Sehingga, dilaksanakan penelitian yang berjudul **“Kualitas E-Government Dalam Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website Di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Serta Pariwisata Kota Surabaya”**.

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif ini merupakan metode penelitian naturalistik yang melibatkan proses penelitian yang alamiah (*natural setting*). Fokus penelitian berpedoman pada kualitas e-government menggunakan teori *measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozak, 2018) yaitu *easy of use, content and appearance of the information, reliability, citizen support, trust/security, dan support in completing forms*. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data digunakan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Website Tiket Wisata Surabaya adalah salah sebuah inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada saat pandemi covid-19 terjadi di Indonesia. Banyak sektor di Kota Surabaya yang terdampak dengan adanya pandemi covid-19 yang berlangsung untuk waktu yang cukup lama. Salah sebuah sektor yang terdampak adalah sektor pariwisata. Pemerintah Kota Surabaya berinovasi dengan *website* Tiket Wisata Surabaya untuk tetap mempertahankan sektor pariwisata dengan tetap mengikuti peraturan terkait pembatasan pengunjung sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440 – 830 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tatanan Norma Baru

Produktif dan Aman *Corona Virus Disease 2019* Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Pandemi covid-19 tentunya membuat masyarakat menjadi kesulitan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. salah satu aktivitas yang tentunya masyarakat kesulitan untuk dilakukan selama pandemi covid-19 berlangsung adalah berwisata. Melalui inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Surabaya pada sektor pariwisata yaitu *Website Tiket Wisata* Surabaya diharapkan dapat membantu masyarakat untuk dapat tetap menikmati wisata yang ada di Kota Surabaya walaupun dalam keadaan pandemi covid-19. Sebuah inovasi berbasis digital tentunya memiliki tantangan, kekurangan, dan kelebihan tersendiri. Berkurangan interaksi secara langsung (*offline*) dengan pengguna inovasi tersebut membuat inovasi berbasis digital mengandalkan kekuatan dari website itu sendiri.

Dari penyajian hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti, maka dilakukan analisis kualitas *e-government* dalam pelayanan tiket wisata berbasis *website* dengan fokus penelitian berdasarkan Teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozak, 2018). Teori tersebut berfokus pada uraian mengenai 6 (enam) indikator yaitu *Ease of use* (Kemudahan Pengguna), *Content and appearance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi), *Reliability* (Keandalan), *Citizen support* (Dukungan Masyarakat), *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan), dan *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir).

Easy Of Use (Kemudahan Pengguna)

Easy Of Use (Kemudahan Pengguna) dapat diartikan sebagai mudah digunakan dalam proses terjadinya interaksi terhadap suatu layanan. Dalam penerapan suatu layanan berbasis digital, konsep *Easy of use* memberi kemudahan dalam mengoperasikan layanan berbasis digital tersebut hanya dengan melihat atau memakai produk tersebut dalam sekali bahkan berkali-kali digunakan, kemudahan untuk dapat memahami ikon yang terdapat pada tampilan, alur proses dan menu-menu yang tersedia. Interaksi yang terjadi antara sistem dengan pengguna (*user*) dapat menunjukkan kemudahan penggunaan yang ditawarkan oleh layanan berbasis digital.

Pelayanan Publik berbasis elektronik tentunya sudah dijalankan oleh pemerintah untuk waktu yang cukup lama. Melihat banyaknya sistem pemerintahan yang sudah menggunakan teknologi digital untuk agar dapat meningkatkan sistem pelayanan sehingga layanan tersebut dapat lebih efektif dan efisien. Hal

tersebut didukung dengan adanya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Diharapkan, melalui SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, efektif, berkualitas, terpercaya, dan bersih. Harapan terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) jika dijalankan dengan baik sehingga akan menyebabkan dampak positif tidak hanya bagi internal pemerintahan namun juga bagi masyarakat. Salah satu dampak positif yang akan diterima dengan adanya penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah kemudahan yang diberikan untuk pengguna layanan. Seperti halnya pada proses pemesanan tiket wisata. Jika pelayanan publik terkait pemesanan tiket wisata tidak menerapkan teknologi informasi pada proses pelayanannya maka masyarakat perlu mengantri untuk membeli tiket wisata tersebut. Hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya penumpukan pengunjung pada destinasi wisata. Hal tersebut tidak menjadi masalah jika terjadi pada saat tidak adanya pandemi. Namun, dengan adanya pandemi seperti covid-19 beberapa tahun kebelakang, maka hal tersebut tentunya menjadi masalah. Pemerintah membuat peraturan agar tidak adanya kerumunan di ruang publik. Dengan adanya penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik maka masyarakat tidak harus datang langsung ke tempat pembelian tiket. Hal tersebut bukan hanya mengikuti peraturan dari pemerintah terkait pembatasan pengunjung di tempat wisata namun juga efektif bagi masyarakat karena pada beberapa destinasi wisata yang tertera di Tiket Wisata Surabaya memiliki peminat yang cukup banyak namun kuota yang sedikit. Dengan menggunakan Tiket Wisata Surabaya, masyarakat dapat membeli tiket secara online tanpa perlu datang ke tempat wisata dan mengantri untuk membeli tiket wisata tersebut karena, jika tiket wisata sudah habis maka sistem akan secara langsung menutup akses pemesanan tiket pada halaman *website*.

Dalam indikator *Easy Of Use*, terdapat 3 (tiga) pokok pembahasan. Pokok pembahasan pertama yaitu kemudahan sistem dalam proses pemesanan pada Tiket Wisata Surabaya. Dari hasil observasi dan wawancara menyatakan bahwa pengguna merasa bahwa sistem dari Tiket Wisata Surabaya dapat dengan mudah digunakan. Indikator untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian Nurrahmanto (2015) yang menyatakan bahwa situs mudah dipelajari, situs mudah digunakan, dan situs mudah diakses. Dengan kata lain, situs yang mudah diakses merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu layanan. Kemudahan dari Tiket Wisata Surabaya

dalam proses pemesanan tiket tergolong cukup karena pada beberapa destinasi wisata yang memiliki peminat yang cukup banyak namun kuota yang disediakan tidak begitu banyak membuat terjadinya tiket menjadi rebutan yang berarti banyak orang yang mencoba mengakses Tiket Wisata Surabaya di waktu yang sama secara bersamaan.

Pokok pembahasan kedua yaitu kemudahan pengguna mengetahui informasi melalui Tiket Wisata Surabaya. Menurut Teori Davis (1989) terkait persepsi kemudahan pengguna dipandang sebagai mudah digunakan, jelas dan dapat dipahami, mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan mudah dipahami. Pada *website* Tiket Wisata Surabaya sendiri, informasi terkait dengan destinasi wisata serta proses pemesanan tiket wisata sudah dapat dipahami dengan berbagai informasi yang tersedia. Namun, setelah dilakukan observasi dan wawancara menyatakan bahwa pengguna biasanya mengetahui informasi lewat sosial media seperti yang disampaikan juga oleh perwakilan Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga bahwa pemberitahuan biasanya disampaikan lewat sosial media. Untuk wisatawan mancanegara biasanya mendapatkan informasi melalui *Tourist Information Center* (TIC).

Pokok pembahasan terakhir yaitu kemudahan untuk menjangkau Tiket Wisata Surabaya. Keterjangkauan ini meliputi terkait keberadaan bahasa yang ada pada *website* Tiket Wisata Surabaya sehingga Tiket Wisata Surabaya dapat dijangkau oleh banyak pihak. Yunarsih (2022) menyatakan bahwa bahasa menyatakan bahwa bahasa merupakan sarana agar individu satu dengan yang lain dapat saling terhubung. Maka dari itu, adanya bahasa dalam suatu layanan adalah hal yang dapat menjadikan penentu sebuah keberhasilan dari sebuah layanan tersebut. Melalui hasil dari wawancara dan observasi yang dilaksanakan oleh peneliti, bahwa Tiket Wisata Surabaya sangat mudah dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat. Tiket Wisata Surabaya juga menyediakan pilihan bahasa Inggris sehingga dapat memudahkan wisatawan mancanegara dalam menggunakan Tiket Wisata Surabaya. Pihak terkait dari Tiket Wisata Surabaya yang berada di lapangan juga selalu siap untuk membantu wisatawan jika kesulitan atau mensosialisasikan secara langsung jika belum mengetahui adanya Tiket Wisata Surabaya.

Melihat pernyataan di atas, kemudahan yang didapatkan oleh pengguna dari segi kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan keterjangkauan sudah dirasa baik dengan menu-menu yang mudah digunakan, penggunaan media sosial dalam mempromosikan Tiket Wisata Surabaya, dan pilihan bahasa Inggris untuk memudahkan wisatawan

mancanegara dalam menggunakan Tiket Wisata Surabaya. Namun, dalam penggunaan Tiket Wisata Surabaya sendiri, masih banyak pengguna yang merasa bahwa sistem *error* sehingga hal tersebut tentunya dapat disimpulkan bahwa sistem dari Tiket Wisata Surabaya perlu diperbaiki secara sistem agar saat proses pemesanan atau akses berlangsung oleh pengguna hal tersebut tidak ulang kembali.

Content And Apperance Of The Information (Isi dan Tampilan Informasi)

Content and Apperance of the information (Isi dan Tampilan Informasi) dapat diartikan sebagai pemberian layanan melalui isi dan tampilan dari suatu layanan berbasis digital. Kualitas informasi yang diberikan dapat dilihat dari desain tampilan, informasi yang sesuai dan mudah dijangkau, dan mudahnya penggunaan menu atau ikon yang ada pada tampilan layanan tersebut. Melalui tampilan dan isi yang menarik dapat membuat masyarakat mudah untuk menggunakan dan nyaman untuk menggunakan layanan tersebut.

Suatu layanan digital tentunya bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menikmati pelayanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara. Salah satu aspek penting pada pelayanan publik adalah memberikan informasi yang tepat, cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Agar mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi maka informasi akan diberikan pada laman yang sama sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Tiket Wisata Surabaya sendiri merupakan salah satu layanan publik yang diberikan pada sektor pariwisata. Pokok pembahasan pada indikator ini yaitu tanggapan masyarakat/pengguna terhadap tampilan dan isi dari Tiket Wisata Surabaya. Menurut (Phuong & Trang, 2018) bahwa kualitas dari informasi terdiri dari content adequacy yang mencakup kepercayaan, kesesuaian, dan kelengkapan informasi yang disajikan merupakan hal yang menyangkut kebermanfaatannya dan nilai informasi yang ditampilkan. Website Tiket Wisata Surabaya sendiri memiliki isi dan tampilan informasi yang sudah baik dengan isi dan tampilan informasi yang sesuai dengan konsep wisata serta kebutuhan dari pengguna dalam menggunakan Tiket Wisata Surabaya seperti definisi destinasi wisata, tutorial pemesanan serta pembatalan tiket hingga tutorial dalam memesan tiket secara masif.

Hasil dari wawancara serta observasi yang dilaksanakan oleh peneliti terkait dengan pokok pembahasan tentang isi dan tampilan informasi Tiket Wisata Surabaya dengan pengguna menghasilkan bahwa secara keseluruhan sudah baik tampilan dan isi dari Tiket Wisata Surabaya. Namun, pengguna lainnya juga menyampaikan akan lebih baik jika ada fitur tambahan seperti pengenalan menggunakan video terkait destinasi wisata yang ada pada halaman Tiket Wisata Surabaya. Informasi yang ditampilkan pada

website Tiket Wisata Surabaya sudah cukup lengkap dan tampilan yang digunakan pada halaman *website* Tiket Wisata Surabaya juga sudah disesuaikan dengan kebutuhan pada sektor pariwisata maka halaman *website* dibuat dengan warna yang *colorfull*. Melihat pernyataan diatas, bahwa isi dan tampilan Tiket Wisata Surabaya dirasa sudah cukup baik namun masih dianggap biasa-biasa saja oleh beberapa pengguna. Isi dan tampilan informasi jika dilihat pada *website* Tiket Wisata Surabaya sudah memiliki informasi yang cukup lengkap dan mudah dipahami oleh pengguna serta tampilan yang sudah cukup baik.

Realiability (Keandalan)

Reliability (Keandalan) dapat diartikan sebagai kemampuan dari pemberi layanan kepada pengguna/masyarakat. *Reliability* berkaitan dengan hal-hal seperti ketepatan waktu yang diberikan terkait dengan proses pelayanan pada suatu sistem. *Reliability* juga berkaitan dengan harapan dari seluruh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif. Pelayanan publik berbasis digital membutuhkan intensitas pertemuan tatap muka dengan pengguna dengan waktu yang relatif sedikit. Dengan waktu yang relatif sedikit itu, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu agar layanan dapat berjalan dengan efektif.

Indikator *reliability* atau keandalan dalam kualitas pelayanan adalah hal yang vital bagi suatu instansi dalam menunjukkan kinerja mereka. Keandalan yang dimaksud dalam pelayanan publik dapat berupa pemberian layanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi masyarakat. Suatu layanan digital yang mengandalkan kemampuan sistem informasi dari suatu teknologi untuk membantu proses pelayanan yang tidak membutuhkan kontak langsung secara fisik dengan masyarakat membutuhkan sistem yang cepat dan akurat agar masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasa dengan adanya layanan berbasis digital lebih dirasa efektif dan efisien daripada layanan yang dilakukan secara *offline*. Tiket Wisata Surabaya yang merupakan layanan berbasis digital tentunya juga diharapkan dapat memiliki sistem yang cepat dan akurat agar masyarakat atau pengguna yang menggunakan Tiket Wisata Surabaya merasa dimudahkan dengan adanya pemesanan tiket secara online tersebut. Pokok pembahasan pada indikator *reliability* (keandalan) dari Tiket Wisata Surabaya yaitu sistem dari Tiket Wisata Surabaya dan ketepatan waktu pada sistem pemesanan Tiket Wisata Surabaya. Kuspriyono (2017) menyatakan bahwa dasar dari teori Jhon Burch dan Gary Grudnitski bahwa informasi dikatakan berkualitas tinggi apabila memenuhi tiga kriteria, antara lain akurasi (*accurate*), yang berarti harus bebas dari kesalahan dan tidak memihak dalam

menyampaikan makna yang dimaksudkan. Kedua, tepat waktu (*time liness*), artinya informasi yang dihasilkan tidak boleh ketinggalan zaman atau terlambat diproduksi. Terakhir yaitu relevan (*relevancy*) artinya pengguna harus menemukan materi yang bermanfaat. Dalam *website* Tiket Wisata sudah tertera informasi terkait dengan penutupan wisata yang bisa terjadi karena hal-hal tertentu serta beberapa informasi juga disampaikan melalui sosial media seperti instagram.

Hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait dengan *reliability* (keandalan) terkait Tiket Wisata Surabaya bahwa beberapa destinasi wisata setiap munculnya kuota tiket di jam 15.00 WIB dan destinasi wisata tersebut merupakan destinasi wisata yang memiliki peminat yang sangat banyak namun kuota yang terbatas. Hal tersebut menyebabkan terjadinya *error* pada sistem Tiket Wisata Surabaya. Melihat aspek kedua dari teori Jhon Burch dan Gary yaitu ketepatan waktu, Tiket Wisata Surabaya dalam ketepatan waktu sudah dirasa cukup baik jika dilihat dari munculnya tiket pada pukul 15.00 WIB seperti yang disampaikan oleh pengguna Tiket Wisata Surabaya. Namun, untuk beberapa hal seperti pengumuman terkait dengan destinasi wisata yang tidak beroperasi karena situasi yang tidak dapat diprediksi, pemberitahuan yang disampaikan masih dirasa kurang tepat waktu bahkan terkadang tidak ada pemberitahuan terkait hal tersebut. namun, untuk beberapa hal yang dapat diprediksi seperti perbaikan tempat wisata maupun pembersihan sungai maka sistem pada Tiket Wisata Surabaya akan otomatis ditutup dan akan ada pemberitahuan pada sosial media.

Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Citizen support atau dukungan masyarakat dapat diartikan sebagai partisipasi atau keikutsertaan masyarakat terhadap suatu pelayanan. Saputro (2017) menyampaikan bahwa partisipasi merupakan layanan yang membuat masyarakat ikut serta dalam proses berjalannya suatu layanan publik dengan berfokus pada kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat. Dukungan masyarakat dapat berupa banyak hal seperti menggunakan layanan yang diberikan, memberikan kritik dan saran untuk membuat layanan menjadi lebih baik, efektif dan efisien, maupun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dukungan masyarakat saat ini juga tidak hanya disampaikan secara langsung namun dapat berupa bentuk saran, masukan maupun kritik serta dukungan melalui sosial media (*online*). Sebuah layanan publik berbasis *website* tentunya perlu adanya sebuah kolom kritik dan saran maupun bantuan untuk pengguna. Menurut Wijaya (2022) layanan yang ada pada situs e-government, perlu membutuhkan suatu fitur yang dapat digunakan oleh pengguna agar dapat membantu pengguna jika terjadi kesulitan atau masalah saat ingin mendapatkan suatu layanan dan saat menemukan

informasi yang relevan. Kolom tersebut untuk membantu pengguna jika terjadi kesulitan atau masalah saat menggunakan layanan tersebut. kolom tersebut juga dapat berguna sebagai sarana untuk penyelenggara layanan untuk meningkatkan kemampuan layanan lebih baik, efektif dan efisien.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1, bahwa sebuah pelayanan publik merupakan kegiatan atau runtutan kegiatan dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melalui kontrol atas suatu layanan, keterlibatan masyarakat dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan. Masyarakat berpartisipasi dalam penyampaian layanan publik baik sebagai konsumen layanan tersebut maupun sebagai pengawas eksternal layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Penanganan aduan dan laporan menjadi bagian yang wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara pelayanan publik termasuk saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 8 menjelaskan bahwa penyampaian pengaduan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau kelalaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Pada website Tiket Wisata Surabaya terdapat form feedback yang disediakan untuk masyarakat atau pengguna untuk dapat menyampaikan pertanyaan terkait saran dan lupa tiket. Masyarakat atau pengguna dapat menyampaikan kritik dan saran serta masukan pada kolom tersebut. Namun, dari hasil observasi serta wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap masyarakat atau pengguna bahwa pengguna atau masyarakat lebih memilih untuk menggunakan sosial media untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan terkait Tiket Wisata Surabaya. Selaras dengan yang disampaikan oleh Tim dari Tiket Wisata Surabaya bahwa sosial media menjadi pilih masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan terkait Tiket Wisata Surabaya. Melihat dari pernyataan diatas, bahwa pengguna lebih memilih untuk menggunakan sosial media sebagai sarana bagi mereka menyampaikan keluh kesah dan sarannya. Hal tersebut tentunya juga dapat menjadi pr bagi pemerintah dalam memberikan opsi kolom kritik dan saran yang disediakan pada suatu aplikasi jika kolom tersebut

dirasa masyarakat tidak efektif sehingga memilih opsi lain yaitu sosial media sebagai sarana menyampaikan kritik dan saran.

Trust/Security (Kepercayaan/Keamanan)

Trust/Security (Kepercayaan/Keamanan) dapat diartikan sebagai kepercayaan yang diberikan oleh pengguna terhadap suatu layanan yang mereka gunakan atau mereka terima. Tentunya kepercayaan yang diberikan oleh pengguna terhadap suatu layanan berbasis digital juga perlu didukung dengan keamanan dari sistem informasi itu sendiri. Ada beberapa indikator dari kepercayaan/keamanan seperti kepuasan pengguna yang selanjutnya membuat pengguna dapat terus-menerus menggunakan layanan tersebut, informasi yang tepat dan dapat dipercaya sehingga pengguna mudah untuk memahami layanan tersebut, dan jaminan keamanan serta kerahasiaan data jika layanan tersebut membutuhkan data pribadi dari pengguna.

Pengaruh kepercayaan masyarakat atau pengguna suatu layanan digital terhadap keamanan suatu layanan merupakan 2 (dua) aspek yang saling berkaitan. Sistem informasi dalam suatu pelayanan publik memiliki kelebihan yang sangat banyak seperti mempermudah proses pelayanan, mempercepat proses pelayanan dan membuat suatu pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien tanpa harus melakukan proses tatap muka dengan masyarakat atau pengguna. Kepercayaan masyarakat atau pengguna terhadap suatu layanan publik yang membutuhkan data pribadi juga tentunya perlu didukung oleh keamanan sistem informasi dari produk pelayanan publik tersebut. Menurut Hua (2009) dalam Farohi (2017) konsep keamanan mengacu terkait kemampuan dalam melindungi dari ancaman potensial, namun berbeda dengan lingkungan online, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari suatu situs untuk melindungi informasi dari pengguna dan data pribadi atau transaksi selama terjadi hubungan diantara mereka. Pada awal dibuatnya Tiket Wisata Surabaya pada proses pemesanan tiket nya membutuhkan NIK dari masyarakat atau pengguna Tiket Wisata Surabaya. Kebutuhan data pribadi itu juga diberikan kepada wisatawan mancanegara yaitu data terkait nomor passport. Namun, seiring berjalannya waktu, saat ini kebutuhan data pribadi untuk pemesanan tiket wisata sudah dihilangkan oleh pihak Tiket Wisata Surabaya.

Hasil dari wawancara serta observasi dari peneliti setelah melaksanakan penelitian terkait dengan kepercayaan dan keamanan dari Tiket Wisata Surabaya bahwa masyarakat atau pengguna merasa bahwa kebutuhan data pribadi dalam pemesanan tiket wisata tidak begitu diperlukan begitu juga dengan keamanan terkait pemberian data pribadi dalam proses pemesanan tiket wisata yang dimana pengguna juga merasa sedikit khawatir dengan adanya pemberian data pribadi

tersebut. Namun, pihak Tiket Wisata Surabaya dapat menjamin bahwa keamanan terkait pemberian data pribadi yang diberikan oleh Tiket Wisata Surabaya aman dan hanya pihak IT saja yang mengetahui terkait data pribadi dan feedback yang diberikan oleh masyarakat atau pengguna terhadap Tiket Wisata Surabaya. Melihat Tiket Wisata Surabaya sekarang yang dalam proses pemesanan tiket wisata tidak membutuhkan NIK sebagai salah satu syarat dalam proses pemesanan tiket wisata sudah dirasa cukup aman. Jaminan terkait data pribadi pemberi feedback juga sudah dijamin oleh pihak Tiket Wisata Surabaya.

Support In Completing Form (Dukungan Dalam Mengisi Formulir)

Sebuah layanan diharapkan untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Layanan berbasis digital yang berfokus pada pemesanan tiket tentunya membutuhkan formulir yang harus diisi oleh pengguna layanan tersebut agar mempermudah proses pelayanan berlangsung. Melalui pengisian formulir yang dilakukan secara online tentunya menghemat waktu serta tenaga karena pengunjung wisata tidak perlu mengantri untuk mengunjungi suatu destinasi wisata.

Kelebihan dari suatu layanan publik berbasis digital adalah penghematan waktu masyarakat untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan publik. Dalam penelitian terkait indikator pendukung dalam mengisi formulir digunakan saat adanya formulir yang perlu diisi saat menggunakan layanan Tiket Wisata Surabaya. Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) supporting in completing forms atau yang disebut juga dengan functionality of the interaction environment mengacu pada tindakan pengguna mengisi formulir untuk terlibat atau berkomunikasi dengan penyedia layanan dan mengumpulkan data yang diperlukan. Pada Tiket Wisata Surabaya sudah terdapat formulir yang perlu diisi oleh pengguna dalam layanan pemesanan tiket yang digunakan sebagai data pengunjung wisatawan.

Pokok pembahasan pada indikator ini adalah keberadaan form pemesanan yang disediakan oleh Tiket Wisata Surabaya yang dapat membantu wisatawan lokal dan mancanegara. Hasil observasi dan wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti terhadap adanya keberadaan form pemesanan tiket yaitu Tiket Wisata Surabaya menyediakan form pemesanan tiket wisata sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna yang dapat disesuaikan. Keberadaan form pemesanan ini juga memiliki 2 (dua) bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang tentunya membantu bagi wisatawan lokal dan mancanegara. Menurut penanggung jawab Tiket Wisata Surabaya bahwa sejauh ini tidak ada permasalahan terkait dengan form pemesanan yang dialami oleh wisatawan

lokal maupun mancanegara. Form pemesanan yang tersedia sudah dirasa baik dan mudah untuk dipahami serta digunakan. Jika ada wisatawan yang kesulitan untuk melakukan pengisian form pemesanan maka petugas di lapangan aku siap untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Permasalahan yang terjadi dilapangan terkait pengisian form pemesanan sejauh ini dapat diatasi oleh petugas di lapangan. Menurut pernyataan diatas bahwa form pemesanan tiket wisata dirasa tidak ada masalah dan sudah cukup membantu pengguna dalam penggunaannya. Form pemesanan juga sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pemesanan tiket wisata.

PENUTUP

Simpulan

Melalui hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat dijelaskan bahwa penelitian yang berjudul Kualitas *E-Government* Dalam Pelayanan Tiket Wisata Berbasis *Website* Di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Serta Pariwisata Kota Surabaya telah diimplementasikan dengan cukup baik, hal ini ditinjau dari 6 (enam) indikator dari Teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozak, 2018). 6 (enam) indikator tersebut yaitu *Ease of use* (Kemudahan Pengguna), *Content and apperance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi), *Reliability* (Keandalan), *Citizen support* (Dukungan Masyarakat), *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan), dan *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir). Pada indikator *Ease of use* (kemudahan pengguna), Tiket Wisata Surabaya mudah diakses dan digunakan oleh pengguna (user). Tiket Wisata Surabaya mudah untuk dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan penjelasan yang diberikan oleh Tiket Wisata Surabaya juga dirasa sudah baik. Pada Indikator yang kedua yaitu *Content and apperance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi), Tiket Wisata Surabaya juga sudah dirasa cukup baik dengan isi dan tampilan informasi yang tersedia sekarang. Informasi terkait dengan wisata yang tertera di Tiket Wisata Surabaya juga sudah dirasa lengkap dengan deskripsi wisata, alamat wisata, gambar wisata, jam buka dan tutup wisata, harga tiket setiap wisata dan masih banyak lagi informasi lainnya. Pada indikator ketiga yaitu *Reliability* (Keandalan), pada indikator ini Tiket Wisata Surabaya sudah dirasa tepat waktu dalam proses dibukanya pembelian tiket wisata yang menyebabkan terjadinya sistem *error* dikarenakan banyaknya pengguna yang mengakses di waktu tersebut. Namun, ketepatan waktu pada pemberitahuan informasi terbaru terkait destinasi wisata yang tidak dapat beroperasi karena insiden yang tidak dapat

diprediksi membuat Tiket Wisata Surabaya dirasa kurang baik dalam pemberian informasi terbaru. Pada indikator ke empat yaitu *Citizen support* (Dukungan Masyarakat), pada Tiket Wisata Surabaya sudah dirasa baik karena sudah tertera form feedback yang dapat diisi oleh pengguna jika ada kesulitan maupun kritik, saran dan masukan. Namun, pengguna atau masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan melalui sosial media. Dengan adanya kritik, saran dan masukan yang telah pengguna atau masyarakat sampaikan maka indikator dukungan masyarakat terhadap Tiket Wisata Surabaya sudah dirasa baik. Pada indikator ke 5 (lima) yaitu *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan), saat ini indikator ini sudah baik karena sudah tidak membutuhkan data pribadi seperti sebelumnya yaitu membutuhkan NIK maupun Nomor Passport. Namun, pihak Tiket Wisata Surabaya juga sudah menjamin bahwa kebutuhan permintaan data pribadi seperti NIK dan Nomor Passport dalam pemesanan tiket wisata akan aman karena hanya tim IT saja yang dapat mengetahui data tersebut begitu juga dengan kritik, saran dan masukan melalui form *feedback* pada Tiket Wisata Surabaya. Pada indikator terakhir yaitu *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir), pada saat proses pemesanan tiket wisata, pengguna atau masyarakat diminta untuk mengisi form pemesanan serta dapat menyesuaikan dengan keperluan dan keinginan dari pengguna. Pada indikator ini dirasa sudah baik karena tertera formulir yang perlu diisi dan pengguna dapat dengan mudah untuk mengisi formulir tersebut.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini hingga selesai diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing dan telah membimbing serta menelaah jurnal yang ditulis oleh peneliti
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. Dan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti hingga penulisan skripsi dan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

Alfarizi, M. K & Widyastuti, R. A. Y. (2022). Sandiaga: Pergerakan Wisatawan Domestik Lampau Sebelum Pandemi, Sudah 600 Juta. Tempo.co.

Saran

Melalui hasil penelitian yang berjudul Kualitas E-Government Dalam Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website Di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Serta Pariwisata Kota Surabaya, peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diambil dari hasil pengamatan peneliti yang telah dilaksanakan selama proses penelitian berjalan. Saran ini diharapkan dapat membantu agar meningkatkan kualitas pelayanan dari Tiket Wisata Surabaya. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Memperbaiki sistem dari Tiket Wisata Surabaya terkait dengan kendala sistem yang *error* saat terjadinya pembelian tiket wisata yang terjadi saat pengguna mengakses secara bersamaan *website* Tiket Wisata Surabaya.
2. Memperbaiki sistem dari Tiket Wisata Surabaya agar setiap adanya pengumuman terkait dengan destinasi wisata dapat segera didapat oleh pengguna seperti pemberitahuan melalui email pengguna agar jika adanya tidak berjalan atau beroperasinya suatu wisata karena keadaan yang tidak terduga maka pengguna/masyarakat segera mendapatkan informasinya.
3. Menambahkan cara pembayaran tiket wisata agar mempermudah masyarakat/pengguna dalam melakukan pembayaran serta meminimalisir tiket yang hangus karena pengguna/masyarakat tiba-tiba tidak jadi menggunakan tiket wisata yang sudah dipesan sehingga kuota yang sudah digunakan tidak dapat digunakan oleh orang lain.

<https://bisnis.tempo.co/read/1655527/sandiaga-pergerakan-wisatawan-domestik-lampau-sebelum-pandemi-sudah-600-juta>.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Managemet Information Systems*.
<https://doi.org/10.2307/249008>

Farohi. (2017) Pengaruh Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Site (Studi Pada Buyer Toko Online Lazada.co.id di Kota Semarang). Under Graduates Thesis, Universitas Negeri Semarang.

Febrianto, V & Arfani, F. (2022). Gubernur Khofifah Sebut PDRB Sektor Pariwisata Di Jatim Naik Signifikan. Antara Jatim.
<https://jatim.antaranews.com/berita/663763/gubernur-khofifah-sebut-pdrb-sektor-pariwisata-di-jatim-naik>.

- Kuspriyono, T. (2017). Pengaruh Kualitas Informasi Web dan Kualitas Layanan Online Terhadap Citra Bukalapak.com. *Jurnal Perspektif*, XV(1), 56-62.
- Kozák, Daniel. (2018). Innovation in national e-governments. Estonia as a role model in the citizencentric approach. Lund University.
- Meilina, P., Adharani, Y., & Dores, A. (2018). Uji Validitas dan Uji Realibilitas Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wisatawan Terhadap Pemilihan Wisata Halal. Seminar Nasional Teknoka. Jakarta: FTUHAMKA.
- Nurrahmanto, et al. (2015). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenikmatan Berbelanja, Pengalaman Berbelanja dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen di Situs Jual Beli Online Bukalapak.com Feb Undip, 20.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2022). Pertumbuhan Ekonomi Surabaya Capai 7,17 Persen, Lebih Tinggi Dari Jawa Timur Dan Nasional. <https://surabaya.go.id/id/berita/70940/pertumbuhan-ekonomi-surabaya-capai-717-persen-lebih-tinggi-dari-jawa-timur-dan-nasional>.
- Phuong, N. N. D., & Trang, T. T. D. (2018). Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Costomer Satisfaction as Media. *Marketing and Branding Research*, 5, 78-91.
- Saputro. (2017). Pelaksanaan Layanan E-Puskesmas Di Puskesmas Ambacang Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 2, No.1, November Tahun 2017, (33-38).
- Sholahuddin, M. (2022). Dapat Keluhan Soal Tiket, Wawali Armuji Langsung Datangi Kalimas. *Jawapos.com*. <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01396593/dapat-keluhan-soal-tiket-wawali-armuji-langsung-datangi-kalimas>.
- Sinembela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Edisi Ke-2 edited by Sutopo. Bandung: ALFABETA.
- Wijaya. (2022). Inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu Dan Terintegrasi (GAYATRI) Di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. *Jurnal*. Vol. 10, No. 4, 1137-1150.
- Yunarsih. (2022). Pembelajaran Bahasa Indonesia di Era Komunikasi Digital. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 6065-6072.

