

ABSTRAKSI

Situs pemerintah kabupaten (pemkab) merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah kabupaten. Pembuatan situs pemkab tersebut sebaiknya memperhatikan kepuasan atau kebutuhan pengguna internet terhadap fitur atau layanan situs karena keberadaan situs sendiri ditujukan untuk pengguna internet.

Peneliti kemudian melakukan penelitian untuk membangun model kebutuhan pengguna internet terhadap situs pemerintah kabupaten menggunakan Metode Kano. Kebutuhan pengguna internet dalam Metode Kano, diklasifikasikan dalam tiga dimensi kualitas didasarkan pada kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan pengguna internet, yaitu dimensi pertama adalah kebutuhan *must be*, jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, pengguna internet akan sangat kecewa. Dimensi kedua adalah kebutuhan *one dimensional*, dimana kepuasan pengguna internet sebanding dengan tingkat pemenuhan kebutuhan, rendahnya tingkat pemenuhan kebutuhan ini, rendah pula tingkat kepuasan pengguna internet, dan sebaliknya. Dimensi ketiga adalah kebutuhan *attractive*. Saat kebutuhan terpenuhi, pengguna internet akan puas tetapi jika tidak, tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisioner pada pengguna internet di 4 kecamatan di Bantul. Kuisioner terdiri dari 88 pertanyaan berisi pertanyaan yang berhubungan dengan data demografi responden, pertanyaan yang berhubungan dengan tingkat penggunaan dan pengetahuan internet oleh responden dan pertanyaan yang berkaitan dengan fitur-fitur dalam situs. Studi kasus dalam penelitian ini adalah situs pemkab Bantul, www.bantulkab.go.id.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 dari 27 fitur yang ada dalam penelitian, merupakan fitur yang termasuk dalam kategori *one dimensional*. 23 fitur lainnya merupakan fitur yang termasuk pada kategori *indifferent*.

ABSTRACT

District government website is the first level on Indonesia e-government development, in order that people can get easy access to informations and services from district government. The development of a district government website should consider users' needs of website's features or services because the existence of website is intended to its users'.

Then researcher carried out a research to develop a users' needs model of district government website using Kano Method. Users' need on Kano Method is classified into three dimensional quality based on satisfaction and users' need fulfillment. The first is must-be need; if this need is not fulfilled, users' will be very dissapointed. The second is one dimensional need, when users' satisfaction equal to need fulfillment level, if the fulfillment level is low, the satisfaction will be low too and vice versa. The third is attractive need, when this need can be fullfil users' will get their satisfaction otherwise users' satisfaction will not influenced.

This research is done by distributing quistionnaires to internet users' in 4 sub district in Bantul District. The quistionnaire contains 88 questions related to responden's demographic data, responden's internet usage level and internet knowledge, and questions related to district government website's features. The case study of this research is in Bantul District's website; www.bantulkab.go.id.

The result of the research shows that only 4 of 27 features belong to one dimensional category. The others 23 features belong to indifferent category.