

## ABSTRAK

Pada Tahun 2017 Pemerintah Kabupaten Bantul membentuk sebuah aplikasi berbasis android yang bertujuan untuk memberikan pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul yaitu aplikasi Jelajah Bantul. Selain untuk mendukung pelaksanaan *Bantul Smart City*, aplikasi Jelajah Bantul juga dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi terutama di bidang pariwisata. Untuk itu, penelitian ini akan memfokuskan pada pengukuran efektivitas pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul serta kualitas pelayanan informasi pada aplikasi Jelajah Bantul. Indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas yaitu pencapaian tujuan, dan integrasi. Sedangkan indikator kualitas pelayanan publik menggunakan lima indikator yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Unit analisa data yang digunakan yaitu Dinas Pariwisata Bantul dan PT Gamatechno.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pencapaian tujuan dari lima parameter terdapat dua parameter yang dinilai tidak efektif yaitu sasaran pengguna dan target pencapaian. Pada indikator integrasi terdapat tiga parameter yang mana dua parameter dinilai efektif dan yang satu tidak efektif yaitu sumber daya manusia. Pada indikator adaptasi terdapat dua parameter dimana satu parameter dinilai efektif yaitu sarana dan prasarana, sedangkan pembaharuan strategi dinilai tidak efektif. Ketiga indikator tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi. Untuk kualitas pelayanan aplikasi dinilai aplikasi Jelajah Bantul menarik dan mudah digunakan. Informasi yang disampaikan juga sudah lengkap.

**Kata kunci: Aplikasi Jelajah Bantul, Pelayanan Informasi, Efektivitas, Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

In 2017 Dinas Pariwisata Bantul established an android-based application that aims to provide tourism information services in Bantul Regency, Jelajah Bantul application. In addition to supporting the implementation of Bantul Smart City, Jelajah Bantul application is also made to improve the quality of information services, especially in the field of tourism. For this reason, this research will focus on the effectiveness of the implementation of Jelajah Bantul application and the quality of information services on the Jelajah Bantul application. Indicators used in measuring effectiveness are achievement measuring of objectives, and integration. While indicators of the quality of public services use five indicators namely *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The data analysis unit used is Dinas Pariwisata, PT Gamatechno, and the general public.

The results showed that the achievement of the objectives of the five parameters there are two parameters that are considered ineffective, namely the target user and target

achievement. In the integration indicator there are three parameters in which two parameters are considered effective and one is ineffective namely human resources. In the adaptation indicator there are two parameters where one parameter is considered effective, namely facilities and infrastructure, while the strategy renewal is considered ineffective. These three indicators have an effect on improving the quality of information services. For application service quality, the Jelajah Bantul app is considered attractive and easy to use. The information submitted is also complete.

**Keywords: Jelajah Bantul Application, Service Information, Effectiveness, Quality of Service**