

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi teknologi yang terjadi saat ini merupakan dampak adanya proses globalisasi yang bersifat positif karena dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan informasi secara efektif dan efisien. Dalam perkembangan teknologi informasi ini telah melahirkan sebuah mekanisme baru dalam sistem pemerintahan yaitu melalui *e-government*. Menurut Indrajit (Akadun, 2009) *e-government* merupakan penggunaan teknologi internet dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik serta berorientasi pada pelayanan masyarakat. *E-government* merupakan pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan kinerja para pegawai pemerintahan, sebagai sarana informasi kepada masyarakat tentang akuntabilitas dan transparansi sistem kerja serta keuangan pemerintah dalam mewujudkan *good governance* (Widodo, 2016).

Pada tahun 2003 pemerintah mengeluarkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi serta penerapan *good governance* dalam menunjang aktivitas pemerintahan. Namun jauh sebelum peraturan tersebut diberlakukan, sebenarnya sudah banyak instansi pemerintah yang menerapkan teknologi

informasi dalam tata pemerintahannya. Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dijelaskan tentang arah pengembangan e-government yang ditujukan untuk; (1) membentuk jaringan informasi serta transaksi dalam pelayanan publik (*website presence*), (2) membentuk hubungan yang interaktif dengan dunia usaha (*interaction*), (3) membentuk komunikasi dengan lembaga-lembaga yang ada di negara (*transaction*), (4) membentuk sistem manajemen dan proses kerja (*transformation*).

Adapun manfaat yang akan di dapatkan suatu negara dalam menerapkan e-government, antara lain (Indrajit, 2004, p. 4):

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada pihak stakeholder;
2. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan konsep *Good Governance*;
3. Memberikan peluang kepada pemerintah untuk menghasilkan sumber pendapatan baru melalui kerjasama dan interaksi dengan pihak yang berkepentingan;
4. Meminimalisir pengeluaran pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan urusan pemerintah seperti biaya administrasi, relasi dan interaksi.
5. Menciptakan lingkungan baru di masyarakat yang cepat dan tepat dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi.
6. Menciptakan komunitas informasi dalam masyarakat yang lebih berkualitas.

Terdapat beberapa indikator yang harus diterapkan pelaksanaan e-government diantaranya yaitu: 1) Kebijakan (Peraturan Pemerintah, UU ITE),

2) Kelembagaan: Kominfo, 3) Infrastruktur, 4) Aplikasi, 5) Perencanaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Pusdatinkomtel Kemendagri Bulan April 2012 tentang perkembangan situs web Pemerintahan di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kondisi situs web Resmi Pemerintah Daerah per April 2012

	Jumlah	Punya	Tidak punya	Bisa dibuka	Tidak bisa dibuka/ <i>offline/ suspended</i>
Pemprov./Pemkab./Pemkot.	530	470 (88,68%)	60 (11,32%)	430	40

Sumber: Kemendagri (2012)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan e-government di Indonesia belum berjalan secara menyeluruh, hal ini dikarenakan beberapa pemerintah daerah yang sampai sekarang masih belum mempunyai situs web. Selain itu, masih banyak pemerintah daerah yang belum menggunakan situs web secara baik dan efektif sehingga menyebabkan situs web tersebut tidak bisa dibuka, *offline*, bahkan terkena *suspended*. Menurut The Indonesian ICT Institute (Sulistyo, et al., 2008) pada tahun 2007 terdapat tiga situs web Pemerintahan Daerah terbaik di Indonesia yang terdiri dari Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kabupaten Bantul, dan Pemerintah Kota Semarang.

Kabupaten Bantul merupakan daerah yang sudah melaksanakan Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan E-

Government dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya situs web resmi Kabupaten Bantul yaitu <http://bantulkab.go.id/> yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang segala informasi yang berkaitan dengan urusan pemerintahan serta pelayanan publik dan dianggap sudah cukup lengkap. Untuk membantu dalam perkembangan *e-government*, Pemerintah Kabupaten Bantul membangun Bantul Cyber City yang dititik beratkan pada program Digital Government Services (DGS) sebagai panduan strategis implementasi dan pengembangan *e-government* dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Untuk mendukung program Bantul Cyber City, Pemerintah Kabupaten Bantul telah melakukan beberapa kegiatan dalam pengembangan *e-government*, yaitu melalui; (1) Peningkatan infrastruktur IT yang ada di kantor pemerintah kabupaten atau OPD yang ada di Bantul, (2) melaksanakan Bimtek (Bimbingan teknis) kepada para pegawai pemerintahan dibidang teknologi melalui kegiatan pelatihan penggunaan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai daerah dalam pelayanan publik dengan berbasis teknologi, (3) membentuk beberapa aplikasi sistem informasi yang digunakan untuk membantu dalam pelaksanaan administrasi, layanan informasi publik, serta pengolahan internal. Dari adanya perkembangan pengelolaan *e-government* tersebut, Pemerintah Kabupaten Bantul telah mendapatkan beberapa penghargaan diantaranya:

Tabel 1.2
Penghargaan Kabupaten Bantul dalam pengelolaan E-Government

Tahun	Penghargaan	Pelaksana
2005	Depdagri Inovation E-Government sebagai Favorite website. (Cipto, 2017)	Departemen Dalam Negeri
2005	Depdagri Inovation E-Government Award sebagai User Friendly (Cipto, 2017)	Departemen Dalam Negeri
2008	“Warta Ekonomi E-Government Award” Sebagai website terbaik kategori Kabupaten. Sumber: (Bantul, 2008)	Warta Ekonomi
2010	PeGI (Pemeringkatan e-Government Indonesia) tingkat Kabupaten/Kota Pemerintah Kabupaten Bantul ada diperingkat 14 dan di DIY peringkat 3. Sumber: (Bantul, 2010)	Kemkominfo
2014	Peringkat 4 Penghargaan IDSA 2014 Kategori Overcall Society. Sumber: (Bima, 2014)	PT Telkom dan Kemkominfo
2015	Posisi 8 dengan kategori baik pada tingkat Kabupaten/Kota di Banten, DIY, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi. Sumber: PeGI Kemkominfo	Kemkominfo

Sumber: Olah data (2019)

Setelah mengalami kemajuan dalam memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat melalui *e-Government*, saat ini pemerintah juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang baru yaitu dengan menggunakan perangkat *mobile* atau biasa disebut dengan *m-Government*. *E-Government* dan *m-Government* merupakan kesatuan dalam pelayanan pemerintah, dimana *m-Government* dibangun berdasarkan *e-government* (Hambali, 2014). Saat ini Pemerintah Kabupaten Bantul menerapkan *e-Government* dan *m-Government* melalui beberapa situs web dan aplikasi dari berbagai bidang OPD dengan tujuan masing-masing. Aplikasi dan situs web tersebut terbagi menjadi dua kategori, yaitu; 1) Aplikasi dan situs web internal dimana aplikasi atau situs tersebut hanya dapat dibuka dan diakses oleh pihak internal instansi pemerintah terkait saja, dan 2) Aplikasi dan situs web publik yang mana aplikasi tersebut bisa diakses oleh seluruh masyarakat secara umum. Berikut daftar Aplikasi dan web di Kabupaten Bantul:

Tabel 1.3
Daftar Website dan Aplikasi Kabupaten Bantul

No	Sistem Informasi Manajemen	Kegunaan
1	SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	Aplikasi dari Pusat yang sudah dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil untuk pelayanan administrasi penduduk untuk masyarakat.

2	E-audit	Sistem informasi yang merupakan hasil kerjasama Pemerintah Bantul dengan BPK sebagai salah satu agen konselor dalam proses penyelenggaraan keuangan di Pemerintah Kabupaten Bantul
3	E-office	Sistem yang digunakan untuk membantu proses persuratan, disposisi, dan pengarsipan.
4	SIM Pengelolaan Penggajian Pegawai Kabupaten Bantul	Sistem informasi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah dan menampilkan informasi/pelaporan data gaji pegawai Kabupaten Bantul
5	www.bantulkab.go.id	Merupakan website resmi Pemerintah Kabupaten Bantul yang berisi berbagai informasi maupun berita Pemerintahan dan layanan publik di Kabupaten Bantul
6	www.bantulcraft.go.id	Situs web yang berisi tentang informasi Industri Kerajinan masyarakat Bantul.
7	Jdih.bantulkab.go.id	layanan informasi yang memuat produk-produk hukum (Perda, Perbup, Kepbup, dll) yang ada di Kabupaten

		Bantul. Dikelola oleh Bagian Hukum Sekertariat Daerah Kab. Bantul
8	invesda.bantulkab.go.id	Situs web yang menampilkan investasi di wilayah Pemerintahan Kabupaten Bantul yang dapat disampaikan kepada masyarakat.
9	shbj.bantulkab.go.id	Situs web yang digunakan sebagai sarana publikasi standar harga barang dan jasa untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.
10	sistel.bantulkab.go.id	Situs web yang memberikan kemudahan kepada masyarakat terkait dengan Permohonan pendirian menara telekomunikasi, disamping itu sebagai fasilitas bagi pemerintah untuk melaksanakan tugas pemantauan dan pengendalian menara telekomunikasi.
11	Lapor Bantul	Layanan yang ditujukan untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan keluhan, kritik dan saran untuk Pemerintah Bantul. Sistem ini dikelola Dinas Kominfo Bantul

12	LPSE (lpse.bantulkab.go.id)	Pelayanan dan pengelolaan pengadaan barang jasa di Kabupaten Bantul.
13	Sistem Informasi Perizinan Terpadu (perijinan.bantulkab.go.id)	Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan di Kabupaten Bantul.
14	simrenbang.bantulkab.go.id	Sistem informasi yang digunakan untuk mengetahui perencanaan pembangunan di Kabupaten Bantul
15	simnangkis.bantulkab.go.id	Sistem informasi yang digunakan untuk mengetahui data kemiskinan yang ada di Kabupaten Bantul dan upaya penanggulangannya.
16	LAPak Bantul (Layanan Aplikasi Pajak)	Aplikasi android Layanan Informasi Pajak Daerah Kabupaten Bantul. Wajib pajak PBB-P2 dapat memperoleh informasi riwayat pembayaran SPPT, informasi objek / wajib pajak, serta jadwal layanan bergerak (mobil pajak keliling).

17	CEKATAN (Cetak KTP EL Tanpa Antrean Kab. Bantul)	Aplikasi android yang membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan cetak E-KTP tanpa antri. Dikelolah oleh Disdukcapil Kab. Bantul.
18	Sipentol Dishub Bantul	Aplikasi berbasis android yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang pendaftaran online uji kendaraan. Dikelola oleh Dinas Perhubungan Kab. Bantul
19	PDAM BANTUL SIAP PRIMA	Aplikasi yang digunakan untuk memudahkan seluruh pelanggan PDAM Bantul untuk mengakses semua informasi yang dibutuhkan, hanya dengan cara membuka handphone yang berbasis Android, yang didahului dengan mengunduh / download aplikasi PDAM Bantul melalui <i>Playstore</i> .
20	Jelajah Bantul	Aplikasi berbasis android yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan panduan wisata seputar Kabupaten Bantul dengan lengkap, aktual, serta mudah diakses kapan pun

		<p>dan dimanapun, baik wisata, hotel, kuliner, pusat perbelanjaan, kerajinan, seni budaya, dan fasilitas umum yang berada di wilayah Bantul. Dikelola oleh Dinas Pariwisata Bantul.</p>
--	--	---

Sumber: Olah Data (2019)

Berdasarkan data situs web dan aplikasi di atas, terdapat salah satu aplikasi yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul yaitu melalui aplikasi Jelajah Bantul. Aplikasi ini dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Bantul pada tahun 2017 dan dikelola secara langsung oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan merupakan hasil kerjasama dengan PT. Gamatechno Universitas Gadjah Mada. Alasan Pemerintah Kabupaten Bantul membuat Aplikasi Jelajah Bantul karena melihat banyaknya potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Bantul. Dengan adanya potensi pariwisata tersebut, maka pemerintah perlu melakukan sebuah inovasi agar potensi pariwisata tersebut dapat dikenali oleh masyarakat secara luas dan terus berkembang melalui pemasaran dan pelayanan informasi pariwisata secara online kepada masyarakat luas dengan murah, mudah, cepat dan akurat. Selain itu, inovasi pembuatan Aplikasi Jelajah Bantul ini juga dibentuk sebagai pendukung adanya pelaksanaan *Bantul Smart City* yang mulai diterapkan Pemerintah Kabupaten Bantul pada tahun 2017 dan termasuk dalam kategori *Smart Branding* yaitu pengenalan potensi Kabupaten Bantul melalui media

elektronik (*e-tourism*). Sebelum adanya pelayanan informasi pariwisata berbasis aplikasi mobile Jelajah Bantul, dulu masyarakat memperoleh informasi tentang pariwisata Bantul melalui buku panduan wisata dari Dinas Pariwisata, media sosial Dinas Pariwisata, serta situs web <http://potensiwisata.bantulkab.go.id> yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Bantul. Untuk pengenalan potensi wisata saat ini masih menggunakan buku panduan wisata dan media sosial Dinas Pariwisata. Namun situs web <http://potensiwisata.bantulkab.go.id> sudah tidak dapat diakses karena dianggap kurang efektif dan digantikan Aplikasi Mobile Jelajah Bantul berbasis android yang dapat menjangkau potensi Bantul dalam satu gengaman.

Aplikasi Jelajah Bantul Menurut Bapak Kwintarto Heru Prabowo selaku Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul (Iskandarsjah & Murdianingsih, 2017) masyarakat dapat mengakses informasi destinasi wisata di Bantul dan DIY secara mudah karena terdapat sekitar 100 spot destinasi wisata dalam aplikasi Jelajah Bantul dengan informasi tambahan serta kondisi cuaca di lokasi wisata secara *realtime*. Selain itu, Aplikasi Jelajah Bantul tidak hanya memberikan informasi terkait destinasi wisata saja tetapi juga memberikan informasi tentang penginapan yang ada di Bantul, Kuliner khas Bantul, serta *event* yang sedang berlangsung di Bantul. Dengan adanya aplikasi Jelajah Bantul dapat membantu dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Bantul dan dapat berpengaruh pada pendapatan asli daerah (PAD) karena adanya

peningkatan retribusi yang didapatkan serta hasil dari penjualan barang kerajinan yang dikelola oleh masyarakat.

Berdasarkan Laporan Perkembangan Implementasi Inovasi Laboratorium Inovasi daerah Pemerintah Kabupaten Bantul 2019, aplikasi Jelajah Bantul sebagai media pelayanan informasi pariwisata ini masih memiliki beberapa kendala seperti koneksi internet yang lambat serta server yang masih belum mendukung. Selain itu dalam proses pembaharuan informasi yang berkaitan pariwisata masih lambat. Hal ini dikarenakan belum adanya personil khusus yang menangani upadating data Jelajah Bantul. Dari latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian tentang efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang pariwisata di Kabupaten Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi bidang pariwisata di Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas dari aplikasi Jelajah Bantul yang digunakan sebagai media pelayanan informasi bidang pariwisata di Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi atau acuan peneliti lainya untuk melakukan penelitian dengan objek yang sama. Selain itu hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai ilmu pengetahuan bagi seluruh pihak.
- b. Adapun manfaat lain yaitu dapat digunakan sebagai bahan pengembangan kajian mata kuliah Sistem Informasi Manajemen (SIM) jurusan Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan masyarakat dalam memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Pariwisata Bantul.
- b. Bagi Pemerintah, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengkajian dan perbaikan sistem aplikasi dalam pemberian pelayanan.
- c. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam pembelajaran terutama tentang pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka, penulis mengawali penelitian dengan menelaah terhadap sepuluh penelitian terdahulu dan mencari persamaan

serta perbedaan penelitian yang akan dilakukan yaitu Efektivitas Aplikasi Jelajah Bantul Sebagai Media Pelayanan Informasi di Bidang Pariwisata Tahun 2019.

Tabel 1.4
Tinjauan Pustaka

No	Judul dan Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Ilmi Uswatun Khasanah (2015). <i>Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Di Bidang Pariwisata (Studi Dalam Aplikasi Banyuwangi Tourism Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi).</i>	Dari segi kualitas aplikasi yang dikategorikan cukup baik. Akan tetapi terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya karena minimnya jumlah dan kualitas SDM yang ahli dalam bidang TI sehingga aplikasi ini terkena hacker.	Persamaan: - Metode Kualitatif - Berupa Aplikasi - Objek yang sama yaitu pelayanan informasi pariwisata Perbedaan: - Menggunakan teori inovasi
2	Pahrul Irfan dan Apriani (2018). <i>Analisa Strategi Pengembangan E-Tourism Sebagai Promosi Pariwisata Di Pulau Lombok.</i>	Dalam penelitian ini, penulis menganalisis bagaimana penerapan <i>e-tourism</i> di Lombok berdasarkan SWOT. Hasil penelitian ini yaitu bahwa untuk meningkatkan pengembangan <i>e-tourism</i> Pemerintah Lombok bisa	Persamaan: - Metode Kualitatif - Objek yang sama yaitu Promosi pariwisata berbasis online Perbedaan:

		<p>menerapkan sistem WO yang berfokus untuk melakukan koordinasi secara internal yang bertujuan untuk mendapatkan peluang yang ada serta melakukan perubahan strategi sebelumnya untuk mengatasi sebuah ancaman. Selain itu juga Pemerintah Lombok juga melakukan evaluasi terhadap penerapan <i>e-tourism</i> dalam melakukan promosi pariwisata dengan menggunakan internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teori Strategi Pengembangan berdasarkan SWOT - Berbasis Website
3	<p>Giovanno Pattiasina, Beatriz Tanazale & Lady Joanne Tjahyana (2014). <i>Pembuatan Dan Evaluasi Kemudahan Turis Dalam Menggunakan Aplikasi Baronda Ambon Travel Guide.</i></p>	<p>Aplikasi Baronda Ambon Travel Guide ini dianggap masih adanya kekurangan dalam beberapa hal, namun berdasarkan hasil perhitungan responden bahwa aplikasi ini mendapatkan kategori baik dengan Skala Likert. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis membuat aplikasi sendiri dan kemudian mereka melakukan survei kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi ini serta</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berbentuk aplikasi pelayanan informasi pariwisata <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lebih membahas pembuatan aplikasi serta hasil evaluasi dari aplikasi tersebut. - Metode kuantitatif

		mengetahui hasil dari responden yang langsung dijadikan bahan evaluasi penulis.	
4	Arsad (2011) <i>Perancangan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Web di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Muna.</i>	Penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang ketiga namun dalam penelitian ini penulis hanya menjelaskan tentang perancangan pembuatan sistem informasi Pariwisata. Tujuan penulis melakukan perancangan sistem informasi ini yaitu ingin membantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Muna dalam melaksanakan promosi pariwisata dengan teknologi yang berbasis web sehingga dapat memperluas informasi dibanding dengan menggunakan sistem manual.	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan tema yang sama yaitu pelayanan informasi pariwisata online. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lebih menjelaskan tentang perancangan aplikasi. - Menggunakan metode SDLC (<i>System Development Life Cycle</i>) - Berbasis situs web
5	Lanny Merlinda Losung (2011). <i>Efektivitas Pemanfaatan E-Tourism Sebagai Media Promosi Dan Implikasinya Pada</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan website sebagai media promosi pariwisata di Sulawesi Utara. Hasil dari penelitian ini yaitu ditemukan faktor yang mempengaruhi	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan tema yang sama yaitu efektivitas pelayanan informasi pariwisata online.

	<p><i>Perencanaan Destinasi Pariwisata (Studi Kasus: Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Sulawesi Utara).</i></p>	<p>efektivitas <i>e-tourism</i> dan dianggap paling penting yaitu; 1) Fitur informasi destinasi wisata, 2) informasi seni budaya. Namun terdapat juga faktor yang tidak sesuai dengan keinginan pengguna yaitu segi multimedia, fitur online support, dan informasi MICE serta event. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga menyimpulkan bahwa <i>e-tourism</i> masih dianggap kurang efektif karena minimnya konten yang ada pada sistem.</p>	<p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan Mix Method - Sistem informasinya berupa website.
6	<p>Sriyati, Fiqih Satria, Sri Hartati, Sudewi (2017). <i>Pemanfaatan E-Government Sebagai Media Promosi Di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus: Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran).</i></p>	<p>Dalam penelitian ini membahas tentang rancangan website yang kemudian dilanjutkan dengan pembahasan tentang pemanfaatan website. Sistem Informasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL yang dikembangkan dengan menggunakan website. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dengan adanya website ini sangat membantu Dinas Pariwisata</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan tema yang sama yaitu promosi pariwisata online. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lebih membahas tentang perancangan dan pemanfaatan website

		dalam mempromosikan pariwisata yang ada sehingga masyarakat dapat mengakses website kapanpun dan dimanapun tanpa harus bertatap langsung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode SDLC (<i>System Development Life Cycle</i>) - Berbentuk website
7	Alfaridho Firdaus Widyahusada, Bedjo Sukarno, dan Dian Esti Nurati (2016). <i>Efektivitas Website Pemerintah Kabupaten Karanganyar Sebagai Sumber Informasi Kepariwisataan Remaja.</i>	Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada remaja yang ada pada Kecamatan Karanganyar. Penulis melakukan wawancara terhadap remaja usia 18-25 tahun serta sector pariwisata di Kabupaten Karanganyar, sebanyak 20 informan didapatkan. Dari 20 informan, rata-rata mereka menjawab manfaat website sangat memuaskan. Selain itu berdasarkan dari hasil temuan dilapangan menyatakan bahwa adanya website ini memberikan kemudahan untuk menyebarkan informasi potensi pariwisata secara menyeluruh dan dapat diakses secara cepat dengan menggunakan internet.	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tema yang sama efektivitas sistem informasi pariwisata (<i>e-tourism</i>) - Metode kualitatif - Melibatkan masyarakat dalam proses penelitian <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fokus pada kaum remaja. - Sistem informasinya berupa website.

8	<p>Chikameirani Adhanisa dan Anna Fatchiya (2017). <i>Efektivitas Website Dan Instagram Sebagai Sarana Promosi Kawasan Wisata Berbasis Masyarakat.</i></p>	<p>Dalam mengukur efektivitas, penulis menggunakan empat tahapan yaitu attention (perhatian), interest (ketertarikan), desire (keinginan) dan action (tindakan). Hasil dari penelitian yaitu masyarakat merasa bahwa penggunaan website dan instagram sangat efektif. Namun karakter keduanya berbeda dimana instagram bisa menjelaskan informasi secara lengkap dengan penggunaan tata bahasa sedangkan website dipengaruhi oleh kelengkapan informasi.</p>	<p>Persamaan: - Persamaan tema dan pembahasan yaitu tentang efektivitas sistem informasi pariwisata (<i>e-tourism</i>)</p> <p>Perbedaan: - Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. - Sistem informasi yang digunakan berupa website dan instagram - Menggunakan teori dari E. St. Elmo Lewis yaitu AIDA (<i>attention, interest, desire, action</i>).</p>
9	<p>Ida Bagus Made Yogie Adnyana dan Rissal Efendi (2014). <i>Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Persebaran Lokasi Obyek Pariwisata Berbasis Web Dan Mobile Android (Studi Kasus Di Dinas</i></p>	<p>Dari hasil penelitian berdasarkan implementasi dapat diketahui bahwa sistem informasi geografis ini digunakan untuk membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar dalam mengelola obyek-obyek wisata yang ada di Kabupaten Gianyar dan dapat mempermudah user/wisatawan dalam mencari</p>	<p>Persamaan: - Mempunyai pembahasan yang berkaitan dengan pengelolaan pariwisata berbasis online</p> <p>Perbedaan:</p>

	<i>Pariwisata Kabupaten Gianyar).</i>	informasi obyek dan lokasi wisata di Kabupaten Gianyar. Saat ini sistem informasi geografi sudah ada dalam website dan mobile android.	<ul style="list-style-type: none"> - Menjelaskan rancangan sistem informasi. - Mengutamakan persebaran lokasi obyek pariwisata. - Menggunakan situs web dan mobile android - Menggunakan metode SDLC (<i>System Development Life Cycle</i>)
10	Agus Tria Pradnyana Udayana, I Made Agus Wirawan, dan I Made Gede Sunarya (2015). <i>Pengembangan Aplikasi Panduan Pariwisata Berbasis Android di Kabupaten Klungkung.</i>	Penelitian ini dilakukan karena melihat kurangnya partisipasi dari pemerintah dan masyarakat untuk mempromosikan pariwisata yang mereka miliki secara kreatif. Masalah lain muncul ketika dalam penyampaian informasi terkait dengan pariwisata yang ada di Kabupaten Klungkung masih terbatas berupa media cetak, seperti: brosur, pamflet, poster dan buku-buku kepada wisatawan yang sedang berkunjung. Hasil dari	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan tema yang sama yaitu promosi pariwisata online. - Berbasis aplikasi android <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode Research and Development R&D model ADDIE: <i>Analysis, Design,</i>

		<p>penelitian yaitu menghasilkan sebuah aplikasi yang digunakan sebagai panduan wisata di Kabupaten Klungkung dan sudah didukung dengan bahasa pemrograman Java dengan editor Eclipse versi 4.2 dan plug-ins ADT (Android Development Tools) versi 22.0.5 dan bahasa pemrograman. Selain itu, semua fitur yang ada pada aplikasi bisa dijalankan dengan baik dan tidak terjadi eror. Sehingga aplikasi ini sudah layak untuk dijalankan.</p>	<p><i>Development, Implementation, Evaluation.</i></p> <p>- Penelitian ini mengarah pada pembuatan aplikasi hingga pengembangannya.</p>
--	--	--	---

Telah dijelaskan oleh penulis terkait sepuluh penelitian terdahulu. Dapat disimpulkan bahwa terdapat kecocokan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu yang mengkaji mengenai pemasaran serta pelayanan informasi pariwisata secara online. Adapun pembaharuan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, penelitian ini membahas tiga variabel yaitu pengukuran efektivitas, kualitas pelayanan publik, dan keterkaitan efektivitas aplikasi terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini juga penulis tidak hanya melibatkan Unit Analisis dari

pihak Pemerintah Kabupaten Bantul yaitu Dinas Pariwisata melainkan penulis melibatkan PT Gamatechno sebagai pihak pembuat aplikasi serta masyarakat pengguna Aplikasi Jelajah Bantul.

F. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori merupakan teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan menjadi jelas dan ilmiah. Kerangka dasar teori nantinya dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian yang menjelaskan tentang aspek-aspek dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan definisi efektivitas, pelayanan publik, dan *e-government* dari para ahli.

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata *effective* (Bahasa Inggris) yang mempunyai arti berhasil. Suatu kegiatan dikatakan efektif ketika kegiatan tersebut berhasil mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Sedarmayanti (Mukmin, 2017) mengatakan bahwa efektivitas merupakan pengukuran terhadap suatu kegiatan dengan melihat seberapa jauh tingkat pencapaian keberhasilan yang diperoleh dari kegiatan tersebut. Selain itu, terdapat penjelasan lain tentang definisi efektivitas oleh beberapa tokoh seperti yaitu H. Emerson dan Caster I. Bernard. Menurut H. Emerson (Senoaji, 2016)

efektivitas merupakan suatu pengukuran dari tercapainya suatu tujuan kegiatan yang sudah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Caster I. Bernard (Riskiana, 2016) efektivitas merupakan suatu keberhasilan dalam mencapai sebuah tujuan kegiatan yang sudah direncanakan dan disepakati sebelumnya.

Efektivitas suatu kegiatan dapat dilihat dari seberapa jauh tingkat kemajuan suatu kegiatan dalam memenuhi tujuannya. Apabila tingkat kemajuan suatu kegiatan dianggap tinggi, maka efektivitas kegiatan tersebut juga tinggi. Dari beberapa pendapat terkait dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas merupakan pengukuran terhadap tingkat pencapaian suatu kegiatan yang telah direncanakan dan disepakati sebelumnya. Selain itu efektivitas juga dapat diartikan sebagai suatu efek atau hasil dari suatu kegiatan.

b. Ukuran Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu pengukuran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan kegiatan yang sudah disepakati sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara target yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai setelah kegiatan tersebut dilaksanakan. Apabila hasil yang didapatkan telah mencapai target sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa kegiatan tersebut dapat berjalan secara efektif (Senoaji, 2016).

Adapun pengukuran efektivitas menurut Campbell (Pratiwi, 2017) yaitu:

1. Keberhasilan program: adanya keberhasilan program ini merupakan suatu kemampuan dalam pelaksanaan program kegiatan yang dilakukan baik itu oleh organisasi, pemerintah, maupun SKPD dalam mengatasi sebuah permasalahan yang ada dan dapat mengimplementasikan program tersebut dengan baik sehingga berhasil mencapai tujuan pelaksanaan program.
2. Keberhasilan sasaran: keberhasilan sasaran merupakan suatu kegiatan dalam pelaksanaan mencapai tujuan dan sasaran kegiatan yang sudah disepakati sebelumnya.
3. Kepuasan terhadap program: kepuasan terhadap program merupakan suatu bentuk pengukuran untuk mengetahui kepuasan sasaran dalam suatu kegiatan atau program.
4. Tingkat input dan output: tingkat input dan output ini merupakan hasil yang didapatkan dari suatu program atau kegiatan yang berbentuk fisik. Hasil tersebut merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output).
5. Pencapaian tujuan menyeluruh: adanya pencapaian tujuan menyeluruh merupakan bentuk keberhasilan dari pelaksanaan program atau kegiatan tersebut.

Selain itu, menurut Siagian (Senoaji, 2016) terdapat delapan ciri untuk melakukan pengukuran efektivitas diantaranya:

1. Tercapainya tujuan dan sasaran: suatu kegiatan atau program dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut telah mencapai tujuan dan sasaran yang tepat.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan: upaya ini dilakukan untuk mengetahui apakah tujuan dari suatu kegiatan atau program dalam upaya pelaksanaannya sudah sesuai dengan sasaran yang telah disepakati sebelumnya, hal ini dilakukan agar dalam pelaksanaannya para implementer tidak tersesat pada dalam pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan: dalam perumusan kebijakan harus ada yang menjembatani antara tujuan dan usaha dalam pelaksanaan operasional.
4. Perencanaan yang matang: perencanaan yang dilakukan perlu diolah secara matang untuk menghindari perubahan dari yang telah disepakati.
5. Penyusunan program yang baik perlu dijabarkan dalam program yang tepat untuk menghindari pengurangan dalam pedoman pelaksanaan kegiatan.
6. Adanya sarana dan prasarana yang dapat memudahkan kinerja karyawan

7. Pelaksanaan program harus berjalan sesuai dengan target yang sudah ditentukan.
8. Perlu adanya pengawasan dan pengendalian dalam suatu kegiatan atau program.

Selanjutnya yaitu menurut Duncan (Senoaji, 2016) pengukuran efektivitas dilakukan berdasarkan tiga poin, diantaranya yaitu:

1. Pencapaian Tujuan: pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang membutuhkan tahapan, sasaran, waktu, serta target pencapaian yang jelas agar tingkat pencapaian tujuan dapat terjamin.
2. Integrasi: pengukuran kemampuan pada suatu organisasi maupun pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program melalui sosialisasi, pengembangan consensus, dan komunikasi. Namun integrasi ini lebih menyangkut pada kegiatan sosialisasi.
3. Adaptasi: merupakan sebuah kegiatan untuk menyelaraskan keadaan sekitar sehingga dalam pelaksanaan kegiatan dan program bisa sesuai dengan lingkungan. Adaptasi ini dilakukan dengan upaya untuk menghindari ketimpangan yang terjadi pada lingkungan tertentu.

2. *Mobile Government*

a. *Pengertian M-Government*

M-Government dan *E-Government* merupakan kesatuan yang saling terhubung. *E-Government* penerapan TIK dalam pelaksanaan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, sedangkan *M-Government* merupakan suatu pelayanan melalui *mobile* yang dibangun berdasarkan *e-Government*. *M-Government* menyediakan alat tambahan untuk melaksanakan *e-Government* yaitu dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti ponsel, Personal Digital Assistant (PDA), *smartphone*, perangkat wi-fi dan perangkat *mobile* lainnya. *M-Government* sendiri merupakan kelanjutan adanya *e-Government* yang membantu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dengan berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat kapan saja dan dimana saja secara mudah (Hambali, 2014). Sedangkan menurut Sambiring dan Krisantus (Handayaningsih & Nugroho, 2013) *M-Government* merupakan penerapan *e-Government* dalam perangkat *mobile* termasuk didalamnya yaitu penggunaan pelayanan dan aplikasi dari pemerintah yang hanya bisa diakses melalui telepon seluler, laptop, PDA, dan infrastuktur jaringan nirkabel.

Perkembangan *M-Government* terdapat dua fase yang dapat membantu dalam mengembangkan pelayanan. Pertama yaitu pengembangan pelayanan yang sudah tersedia pada aplikasi berbasis

komputer yang melalui perangkat *mobile*. Kedua yaitu menyediakan pelayanan dan aplikasi yang hanya melalui infrastruktur *wireless* dan *mobile* (Hambali, 2014).

b. Pengembangan *M-Government* dari *E-Government*

Menurut Gorgescu (Yuliantini, 2018), dalam mewujudkan pelaksanaan *e-Government*, pemerintah melakukan pengembangan *e-Government* yaitu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis *mobile* atau yang disebut dengan *m-Government*. Terdapat dua hal yang menjadi pembahasan penting terkait transisi *e-Government* menuju *m-Government*. Dua pembahasan tersebut yaitu:

1. *M-Government* tidak dapat dihindari karena adanya keinginan masyarakat agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
2. *M-Government* dibentuk untuk melengkapi *e-Government*, hal ini dikarenakan beberapa pelayanan yang ada pada *m-Government* merupakan replikasi dari layanan yang ada pada *e-government* di *platform mobile*.

Berdasarkan interaksinya, *m-Government* dan *e-Government* mempunyai kesamaan dalam interaksi. Hal tersebut dikarenakan keduanya merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisah, dimana *m-Government* dibangun atas dasar penerapan *e-Government*. Menurut Gorgescu

(Yuliantini, 2018) dalam *e-Government* terdapat interaksi terhadap empat bidang yaitu: *e-Government to Citizen* (eG2C), *e-Government to Bussines* (eG2B), *e-Government to Employees* (eG2E), dan *e-Government to Government* (eG2G). Begitu pula dengan *m-Government* yang mempunyai kesamaan interaksi dengan *e-Government*, yaitu: *m-Government to Citizen* (mG2C), *m-Government to Bussines* (mG2B), *m-Government to Employees* (mG2E), dan *m-Government to Government* (mG2G).

c. Tipe M-Government

Dalam memberikan pelayanan, terdapat tipe dan jenis dalam *m-Government*. Menurut Kardimas dan Papantoniou (Hambali, 2014) terdapat dua jenis tipe *m-Government*, yaitu:

1. Push Services: masyarakat memperoleh informasi bukan melalui interaksi dan interaktif namun berdasarkan pemberitahuan, seperti contohnya pemberitahuan status aplikasi, dan lain-lain.
2. Interactive Services: adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, seperti contohnya yaitu masyarakat melaporkan adanya kerusakan infrastruktur daerah melalui *mobile* kemudian pemerintah merespon adanya laporan tersebut.

d. Manfaat Penerapan *M-Government*

Dengan menerapkan *m-Government* dalam pelaksanaan pemerintahan memberikan banyak manfaat didalamnya, yaitu:

1. Banyaknya jumlah pengguna ponsel: dengan banyaknya jumlah pengguna ponsel memberikan manfaat pada pelayanan pemerintah karena banyaknya masyarakat yang mengakses pelayanan melalui ponsel.
2. Mobility: masyarakat dapat mengakses pelayanan dimana saja dan kapan saja sehingga mereka tidak perlu mengakses pelayanan dengan menggunakan koneksi kabel yang ada pada computer mereka.
3. Biaya rendah: dengan adanya *mobile*, masyarakat dari golongan bawah dan menengah masih tetap bisa mengakses pelayanan dari pemerintah. Hal tersebut karena penggunaan alat *mobile* mudah dan rendah biaya.
4. Mudah dipelajari dan diakses: pelayanan dengan *mobile* sangat mudah diakses dan mudah dipelajari oleh masyarakat segala usia apalagi dengan menggunakan aplikasi *mobile* karena lebih sederhana dibandingkan dengan menggunakan aplikasi berbasis komputer.

5. Memberikan pelayanan khusus: adanya fitur yang menyediakan info lokasi yang akan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya
6. Infrastruktur yang mudah untuk diatur: adanya kemudahan dengan menggunakan *mobile* seperti penggunaan aplikasi *mobile* yang dapat di instal melalui layanan pengunduhan.

Adapun manfaat lain dari *m-Government* menurut Sambiring dan Krisantus (Handayaningsih & Nugroho, 2013) yaitu:

1. Adanya peningkatan produktivitas pegawai dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan *mobile*, yaitu dengan memasukkan data kedalam sistem secara langsung saat bekerja dengan tujuan agar berkurangnya tingkat kesalahan pada data.
2. Adanya efektivitas kerja pegawai karena dalam memberikan layanan kepada masyarakat mereka tidak perlu lagi membawa kerta melainkan sudah menggunakan media digital.
3. Dengan adanya penerapan *m-Government* ini pemerintah dapat memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat kapan saja dan dimana saja
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan, seperti contoh dalam aplikasi diberikan fitur untuk

masyarakat menyampaikan aspirasinya didalam aplikasi *mobile* tersebut.

3. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari Bahasa Inggris yaitu “service” yang mempunyai makna bahwa pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang mempunyai landasan dimana tingkat tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan pelayanan dan orang yang menerima pelayanan tergantung kemampuan dalam pemberian pelayanan (Moenir, 2002). Sementara menurut David Mc Kevitt (1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara detail tentang pelayanan publik yang menjadi tugas Pemerintah Daerah (Hardiansyah, 2011) sebagai berikut:

“ core public Services My be defined as those Services which are important for The Protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where The Market is incapable of reaching bor even approaching a sosially optimal State; Health, Education, welfare, and 30 security provide The most obvious Best know example”

(Layanan publik inti menurut saya dapat didefinisikan sebagai Layanan yang penting untuk Perlindungan dan peningkatan kesejahteraan warga negara, tetapi berada di area di mana Pasar tidak mampu menjangkau bor bahkan mendekati Negara

yang optimal secara sosial; Kesehatan, Pendidikan, kesejahteraan, dan keamanan memberikan contoh terbaik yang paling jelas)

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan publik yaitu bentuk pelayanan baik berupa barang publik maupun jasa publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan adanya pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan yang telah ditentukan.

Adapun definisi dari pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 yaitu:

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warna negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik itu berupa barang publik maupun jasa publik yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya serta memenuhi peraturan yang ada.

b. Unsur Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa unsur yang mendukung jalannya pelayanan. Berikut unsur-unsur pelayanan publik menurut A.S. Moenir (Moenir, 1995):

1. Sistem, Prosedur, dan Metode

Dalam pelaksanaan pelayanan harus ada sistem informasi yang mendukung, serta prosedur dan metode yang jelas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan.

2. Personil

Untuk memberikan pelayanan perlu adanya pihak yang menjalankan pelayanan tersebut salah satunya yaitu aparatur. Dalam pelaksanaannya aparatur pemerintah harus menjalankan pelayanan secara disiplin, professional, dan terbuka.

3. Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai baik itu peralatan, fasilitas, serta ruang kerja.

4. Adanya masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat bersifat heterogen baik itu tingkat pendidikan maupun perilakunya. Sehingga semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut KEMENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 terdapat tiga jenis pelayanan publik, diantaranya yaitu:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk dokumen yang sifatnya resmi, seperti surat kependudukan, surat hak milik tanah, dan sertifikasi kompetensi. Dokumen tersebut seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Naik Kendaraan (STNK), Akte Kelahiran, Paspor, dan lain-lain.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berupa barang yang dapat digunakan secara

publik, seperti jaringan telepon, air bersih, tenaga listrik, dan lain-lain.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Selain itu, terdapat jenis pelayanan publik yang dikemukakan oleh Richardus E Indrajit (Indrajit, 2004) diantaranya:

1. Publish/publikasi merupakan jenis pelayanan dengan menggunakan komunikasi satu arah. Menurut Indrajit dalam pelayanan ini terjadi proses berbagi data oleh pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat secara bebas serta pihak-pihak yang berkepentingan lainnya dengan menggunakan internet.
2. Interact/interaksi yaitu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah. Terdapat dua cara dalam pelayanan interaksi ini yaitu: pertama dalam bentuk portal dimana masyarakat bisa mencari data yang mereka butuhkan. Kedua yaitu melalui kanal dimana masyarakat bisa melakukan diskusi dengan pemerintah dan pihak yang berkaitan secara langsung (chatting, web-TV, teleconference, dan lain-lain) maupun tidak secara langsung (email, newsletter, mailing list, dan lain-lain).

3. Transact/transaksi merupakan jenis pelayanan yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah dan kemudian bisa dilanjutkan dengan proses transaksi. Yang membedakan jenis pelayanan ini dengan pelayanan yang lain yaitu adanya proses transaksi untuk mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat harus membayar kepada pemerintah atau mitra kerjasamanya.

d. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut zeithaml pada tahun 1999 (Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud) merupakan dimensi kualitas pelayanan publik berbentuk sarana fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliability* (Kehandalan) merupakan dimensi kualitas pelayanan publik berupa kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan publik yang berisikan kesanggupan dalam pemberian pelayanan secara cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan) merupakan dimensi kualitas pelayanan publik dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
5. *Emphaty* (Empati) merupakan dimensi kualitas pelayanan publik dalam memberikan perhatian kepada pelanggan.

A. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penting dalam suatu penelitian dan merupakan suatu defines yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alam (Singarimbun & Efendi, 1989). Sehingga dapat diketahui bahwa definisi konseptual merupakan tahapan penting yang membahas mengenai pembatasan pengertian konsep dengan lain yang merupakan suatu abstraksi hal yang diamati agar tidak terjadi kesalahan.

1. Efektivitas: Suatu pengukuran yang digunakan untuk mengetahui pencapaian dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, pemerintah, ataupun SKPD. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan dari pelaksanaan kegiatan sesuai dengan harapan yang telah disepakati sebelumnya. Untuk mengukur efektivitas dapat menggunakan tiga indikator: 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi.
2. *Mobile Government*: *Mobile Government* merupakan hasil pengembangan dari *e-Government*. Dalam pelaksanaan pelayanan *m-*

Government, pemerintah menggunakan teknologi nirkabel dan perangkat *mobile* seperti ponsel, Personal Digital Assistant (PDA), *smartphone*, laptop, dan perangkat nirkabel lainnya.

3. Pelayanan Publik: bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik itu berupa barang publik maupun jasa publik yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya serta memenuhi peraturan yang ada. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat menggunakan lima indikator, diantaranya: 1) *Tangibel*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, 5) *Emphaty*.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang didasarkan pada suatu karakteristik yang dapat diobservasi dari yang telah dijelaskan. Selain itu, definisi operasional dapat digunakan sebagai petunjuk dan pelaksanaan untuk mengukur suatu variabel, sehingga perlu adanya batasan penelitian dengan menggunakan indikator yang sudah ditentukan.

Tabel 1.5

Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Indikator	Parameter
Efektivitas	Pencapaian Tujuan	a. Tahapan pelaksanaan Program b. Waktu Pelaksanaan Program c. Sasaran Program d. Target Pencapaian e. Evaluasi Program f. Pengaruh Pencapaian Tujuan Terhadap Kualitas Pelayanan
	Integrasi	a. Sosialisasi Pelaksanaan Program b. Sumber Daya Manusia

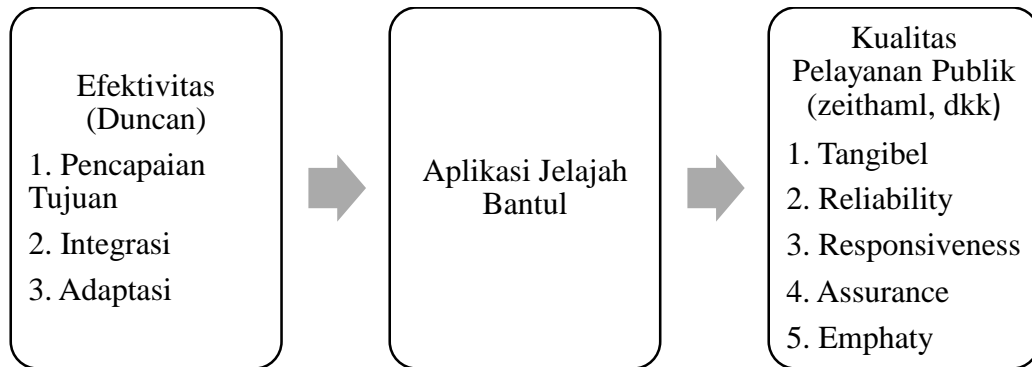
		c. Pengawasan Program d. Pengaruh Integrasi Terhadap Kualitas Pelayanan
	Adaptasi	a. Pembaharuan Strategi b. Sarana dan Prasarana c. Pengaruh Adaptasi Terhadap Kualitas Pelayanan
Kualitas Pelayanan Publik	<i>Tangible</i> (berwujud)	a. Tampilan aplikasi b. Fitur-fitur aplikasi
	<i>Reliability</i> (keandalan)	a. Kemudahan penggunaan aplikasi b. Kualitas informasi c. Kecepatan akses
	<i>Responsiveness</i> (respon/tanggapan)	a. Prosedur dalam memberikan tanggapan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Ketepatan informasi/relevansi b. Legalitas pelaksanaan
	<i>Emphaty</i> (Empati)	a. Pemenuhan Kebutuhan Kecepatan Informasi Pengguna b. Pemenuhan Kebutuhan Kapasitas Pengguna

G. Kerangka Pikir Penelitian

Alur pikir penelitian ini dibuat sesuai dengan rumusan yang akan dibahas didalam penelitian ini. Untuk mempermudah, maka berikut alur pemikiranya:

Bagan 1.1

Kerangka Pikir Penelitian



H. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dimana data yang didapatkan diklasifikasikan, digambarkan dengan kalimat dan dipisahkan berdasarkan kategorinya sehingga hasil yang didapatkan dapat mudah dipahami oleh pembaca. Selanjutnya yaitu melakukan analisa sesuai dengan objek yang diteliti kemudian menginterpretasikan data yang ada sehingga mudah untuk menilai makna yang sifatnya menyeluruh. Agar penelitian dapat dipertanggungjawabkan maka perlu ditetapkan terlebih dahulu segala rencana yang dikerjakan dalam penelitian ini sesuai dengan yang telah ditetapkan. Masalah yang perlu diperhatikan dalam metode penelitian yaitu:

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian analisis deskriptif kualitatif sesuai dengan jenis dan tipe penelitian. Penelitian deskriptif merupakan studi untuk mendapatkan fakta dengan implementasi yang tepat kemudian menjelaskan secara apa adanya sesuai dengan variabel

yang didapatkan dan diteliti menurut keadaan saat ini. Penelitian deskriptif bermaksud untuk membuat penyadaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu (Usman & Akbar, 2000)

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini membutuhkan dua data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data lengkap dan diperoleh dari sumber data penyidik (Winarno, 2014). Dalam data primer ini peneliti mendapatkan informasi secara langsung kepada narasumber melalui wawancara dan diskusi. Sumber datanya berasal dari Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul, PT Gamatechno UGM dan masyarakat yang menggunakan Aplikasi Jelajah Bantul.

Tabel 1.6
Data Primer

Indikator Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Pencapaian Tujuan	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	Wawancara
Integrasi	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan PT Gamatechno UGM	Wawancara
Adaptasi	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan PT Gamatechno UGM	Wawancara

Tangibel	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan Masyarakat Pengguna aplikasi Jelajah Bantul	Wawancara
Realibility	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan Masyarakat Pengguna aplikasi Jelajah Bantul	Wawancara
Responsiveness	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	Wawancara
Assurance	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan PT Gamatechno UGM	Wawancara
Emphaty	Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan PT Gamatechno UGM	Wawancara

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, makalah dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Data ini diperoleh setelah ada pengolahan terlebih dahulu artinya data tersebut berasal dari pihak kedua seperti data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan PT Gamatechno UGM.

Tabel 1.7

Data Sekunder

Nama Data	Teknik Pengumpulan Data
Data Rekap Laporan Aplikasi Jelajah Bantul	Dokumentasi
Surat Kerjasama Dinas Pariwisata dan PT Gamatechno UGM	Dokumentasi
Laporan Implementasi Proyek Perubahan “Layanan Satu Jari (Sistem Aplikasi Tourism untuk Jelajah Bantul dan Anjungan Ruang Informasi)” Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	Dokumentasi

3. Unit Analisis Data

Unit analisis data merupakan suatu satuan yang diteliti berupa individu, kelompok, benda ataupun latar peristiwa sosial seperti aktivitas individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2010). Kemudian penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dalam menentukan subjek atau informan yaitu pengambilan informan ataupun narasumber dengan maksud tertentu sesuai dengan tema penelitian dan narasumber tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan oleh peneliti (Arikunto, 2010). Karena penelitian ini menganalisis tentang efektivitas penerapan *m-Government* aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul, maka unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai pemilik aplikasi Jelajah Bantul, PT Gamatechno UGM sebagai perancang dan pengelola aplikasi Jelajah Bantul, serta masyarakat umum yang menggunakan aplikasi Jelajah Bantul. Untuk mengetahui pengguna aplikasi dapat dilihat dibagian ulasan review pada aplikasi Jelajah Bantul. Berikut subjek penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.8
Daftar Subjek Penelitian

No	Instansi	Narasumber
1	Dinas Pariwisata Bantul	Catarina Issri Putranti, A.Md Markus Purnomo Adi, S.E
2	Gamatechno UGM	Untung Sujarwo
3	Masyarakat Umum	Fauzan Kersa Sejati Monica Elgianina Handita Satria Joyonegoro Sitti Ajeng Danang Morojati

4. Lingkup Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek vital untuk itu maka penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bantul sebagai tempat aplikasi tersebut dilaksanakan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik dalam pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu objek dalam periode tertentu. Dalam hal ini, peneliti menggunakan observasi partisipan untuk memperoleh data dari Dinas Pariwisata dan Gamatechno yang berkaitan dengan penelitian efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu peran antara pribadi dengan adanya kontak langsung dan bertatap muka, kemudian terdapat pertanyaan yang sudah dirancang untuk mendapatkan sebuah jawaban yang relevan kemudian diajukan oleh pewawancara terhadap orang yang diwawancarai. Wawancara yang dilakukan berkaitan dengan judul penelitian yaitu efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan pelayanan informasi di bidang pariwisata. Untuk menghindari permasalahan kehilangan data hasil wawancara, maka penulis menggunakan alat perekam untuk merekam hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan bukti berupa arsip-arsip, buku-buku ilmiah, jurnal, atau dokumen lain yang diperoleh dan berhubungan dengan penelitian.

6. Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan proses dalam mengatur urutan data kemudian mengorganisasikanya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar (Moleong, 1993)

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif sehingga dalam analisisnya nanti dapat berdasarkan kemampuan dan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data dan informasi yang ada.

Metode kualitatif yang digunakan merupakan prosedur dari penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu menggambarkan atau menguraikan suatu hal menurut apa adanya baik berupa lisan ataupun tulisan yang didapatkan dari pihak yang diamati.

Teknik analisisnya menggunakan analisa kualitatif, dimana data yang diperoleh diklasifikasikan kemudian digambarkan dengan kalimat dan dipisahkan sesuai kategorinya sehingga dapat membuat kesimpulanya lebih mudah. Kemudian menganalisa sesuai dengan objek yang diteliti kemudian menginterpretasikan data atau dasar teori yang ada sehingga mudah untuk menilai makna yang sifatnya menyeluruh.

Semua data diperoleh dari naskah, wawancara, catatan laporan, dokumen yang sifatnya pribadi, maupun dokumen resmi lainnya yang mendukung keabsahan dalam memperoleh data penelitian.

Data-data yang diperoleh kemudian digali kebenarannya dan dilakukan analisis dengan empat tahap:

- a. Pengumpulan data, yaitu proses pengumpulan data dari hasil penelitian
- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan.
- c. Penyajian data, yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

- d. Penarikan kesimpulan, yaitu mencari makna dari setiap gejala yang ada di lapangan.

Tahap analisis data ini bertujuan untuk memilih data yang relevan, menggolongkan untuk diambil kesimpulan sesuai dengan kepentingan penelitian dan tentunya menjawab rumusan masalah dari penelitian.