

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan pelayanan informasi bidang pariwisata di Kabupaten Bantul tahun 2019. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya yang terdiri dari variabel efektivitas dan pelayanan publik. Efektivitas merupakan pengukuran yang digunakan untuk mengetahui pencapaian dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, pemerintah, ataupun SKPD. Sedangkan pelayanan publik merupakan 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.

Setiap teori mempunyai indikator penelitian masing-masing yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Dalam teori efektivitas, digunakan pengukuran efektivitas menurut Duncan (Senoaji, 2016) dengan indikator diantaranya: Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Sedangkan dalam pelayanan publik menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml pada tahun 1999 (Hardiansyah, 2011) dengan indikator diantaranya: *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketangapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Adapun hasil penelitian akan dijelaskan di bawah ini:

A. Pengukuran Efektivitas

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang membutuhkan tahapan, sasaran, waktu, target pencapaian, serta evaluasi yang jelas agar pencapaian tujuan suatu program dapat terpenuhi. Aplikasi Jelajah Bantul merupakan sebuah inovasi pelayanan informasi berbentuk aplikasi yang dibuat oleh Dinas Pariwisata untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat terkait informasi pariwisata serta potensi yang ada di Kabupaten Bantul. Catarina Issri Putranti Hendrajanti selaku Kepala Seksi Analisa Pasar dan Kerjasama mengungkapkan:

“Sebutan Jelajah Bantul itu intinya adalah aplikasi yang dibuat untuk mempermudah masyarakat atau wisatawan untuk mengakses pariwisata di Bantul. Nah dibutuhkan suatu media yang pada saat era digital saat ini sangat memudahkan orang untuk mengakses dan sebetulnya harus akurat datanya kemudian selalu update. Jadi intinya sebuah informasi yang dibuat untuk masyarakat pada umumnya dan wisatawan pada khususnya supaya mereka mendapatkan informasi tentang kepariwisataan Bantul secara utuh yang terintegrasi jadi satu di dalam aplikasi. Disebut jelajah kan artinya dari suatu tempat ke tempat yang lain. Sebelumnya ya kami mengenalkan objek wisata melalui buku panduan wisata sama media sosial aja” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dijelaskan bahwa aplikasi Jelajah Bantul merupakan pembaharuan pelayanan informasi yang dilakukan Dinas Pariwisata untuk dalam memberikan informasi pariwisata yang ada di Kabupaten Bantul secara *update* dan akurat.

a. Tahapan Pelaksanaan

Dalam pembuatan aplikasi, tentunya dari pihak Dinas Pariwisata mempunyai perencanaan pelaksanaan aplikasi agar nantinya pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara maksimal. Tahapan pelaksanaan pembuatan aplikasi Jelajah Bantul tertuang pada Laporan Implementasi Proyek Perubahan “Layanan Satu Jari (Sistem Aplikasi Tourism untuk Jelajah Bantul dan Anjungan Ruang Informasi)” Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai berikut:

a) Rapat koordinasi persiapan pembuatan aplikasi

Tim pelaksana pembuatan aplikasi melaksanakan koordinasi internal untuk membahas pembuatan aplikasi yang dibutuhkan masyarakat atau wisatawan.

b) Penunjukan pihak ketiga

Tim pelaksana pembuatan aplikasi membahas siapa yang akan ditunjuk sebagai pelaksana pengerjaan aplikasi yang ditandai dengan adanya surat penawaran dan dilanjutkan dengan dokumen lainnya.

c) Penyusunan rencana aplikasi

Penyusunan rencana aplikasi merupakan rancangan pihak ketiga sesuai dengan permintaan tim pelaksana pembuatan aplikasi.

d) Pelaksanaan kerja sama

Pada tahap ini pihak ketiga memaparkan aplikasi yang telah dibuat serta membuat simulasi bagaimana mengaktifkan aplikasi. Saat pelaksanaan kerjasama ini tim pelaksana pembuatan aplikasi memberikan masukan agar aplikasi tersebut bisa lebih baik lagi. Selain itu, dalam pelaksanaan kerja sama juga terdapat perjanjian antara kedua pihak dalam proses pembuatan aplikasi yang dapat dijadikan sebagai acuan pelaksanaan dan legalitas dari aplikasi

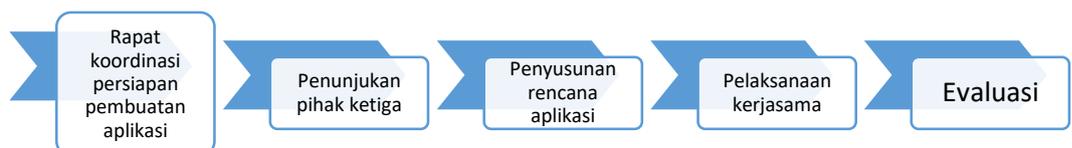
e) Evaluasi

Kegiatan evaluasi dilakukan untuk menilai bagaimana pelaksanaan aplikasi baik itu dari hasil tampilan aplikasi, isi dan kategori.

Berikut Tahapan pelaksanaan pembuatan aplikasi Jelajah Bantul berdasarkan Laporan Implementasi Proyek Perubahan Layanan Satu Jari Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul Tahun 2017:

Bagan 3.1

Tahapan pelaksanaan pembuatan aplikasi Jelajah Bantul



Sumber: olah data (2019)

b. Waktu Pelaksanaan Pelaksanaan Program

Waktu pelaksanaan pelaksanaan program merupakan perkiraan jangka waktu dalam proses pembuatan sebuah program ataupun kebijakan. Saat ini, Aplikasi Jelajah Bantul sudah dikelola oleh pihak Dinas Pariwisata dan Gamatechno selama dua tahun karena mulai direalisasikan pada tahun 2017 dan diresmikan pada tanggal 22 Desember 2017 di Laguna Pantai Depok. Namun sebelum aplikasi Jelajah Bantul diresmikan, adanya aplikasi Jelajah Bantul dimulai dengan adanya penawaran dari pihak Gamatechno satu tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2016. Catarina Issri Putranti Hendrajanti selaku Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama mengungkapkan:

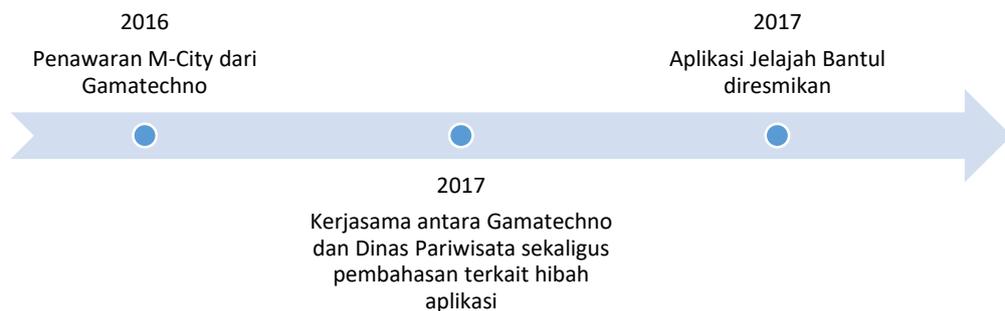
“Jadi awalnya di tahun 2016 itu dari PT Gamatechno membuatkan trial dalam sebuah seminar itu kita dari Dinas Pariwisata ditawarkan pembuatan trial M-City. Kemudian 2017 kita melakukan kerjasama dengan Gamatechno dalam pembuatan aplikasi. Setelah itu kita mencoba menganggarkan dengan dana pemeliharaan. Kemudian ada sebuah proses dari Gamatechno memberikan hibah aplikasi itu kepada Pemda Bantul, setelah menjadi asetnya pemda yang notabene *leader sector* adalah Kominfo dan Dinas Pariwisata itu sebagai user dan aplikasi itu secara terus menerus dibuatkan perencanaan untuk anggarannya dengan anggaran belanja daerah atau APBD dengan rekening biaya belanja pemeliharaan aplikasi. Pada Tahun 2017 juga aplikasi Jelajah Bantul diresmikan. Jadi dari proses trial sampai jadi aplikasi itu setahun” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa proses pembuatan aplikasi Jelajah Bantul diawali dengan adanya tawaran dari pihak Gamatechno terhadap Dinas Pariwisata pada tahun 2016 berupa uji coba aplikasi. Kemudian pada tahun 2017, Dinas Pariwisata dan

Gamatechno melakukan kerjasama dalam pembuatan aplikasi Jelajah Bantul. Aplikasi Jelajah Bantul resmi menjadi milik Pemda Bantul dan dikelola oleh Dinas Pariwisata setelah adanya pemberian hibah aplikasi Jelajah Bantul dari Gamatechno kepada Pemda Bantul. Setelah resmi menjadi aplikasi milik Pemda Kabupaten Bantul, selanjutnya dari pihak Dinas Pariwisata melakukan penganggaran untuk pemeliharaan aplikasi Jelajah Bantul.

Bagan 3.2

Tahapan Waktu Pelaksanaan Pembuatan Aplikasi



Sumber: olah data (2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Catarina Issri Putranti Hendrajanti selaku Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama, beliau mengungkapkan:

“Adanya prosedur hibah karena dari kami tidak ada anggaran untuk pembuatan aplikasi saat itu. Karena Dinas Pariwisata dan Pemda Bantul sudah melakukan kerjasama dengan UGM dan Gamatechno itu ada dibawah menjadi anak perusahaan UGM maka dibuat perjanjian kerjasama antara Gamatechno dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul. Kemudian hasil hibah tersebut diberikan kepada Dinas Pariwisata sebagai asset pemda dan dari

kita hanya memberikan anggaran buat pemeliharaan aplikasi” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa pelaksanaan hibah aplikasi dikarenakan adanya kerjasama antara Dinas Pariwisata dengan pihak Gamatechno. Pihak Dinas Pariwisata hanya memberikan anggaran pemeliharaan aplikasi Jelajah Bantul kepada pihak Gamatechno sebesar Rp.15.000.000,- (lima belas juta rupiah) yang tertera pada Laporan Pengadaan Jasa Belanja Pemeliharaan Aplikasi Jelajah Bantul tahun 2017.

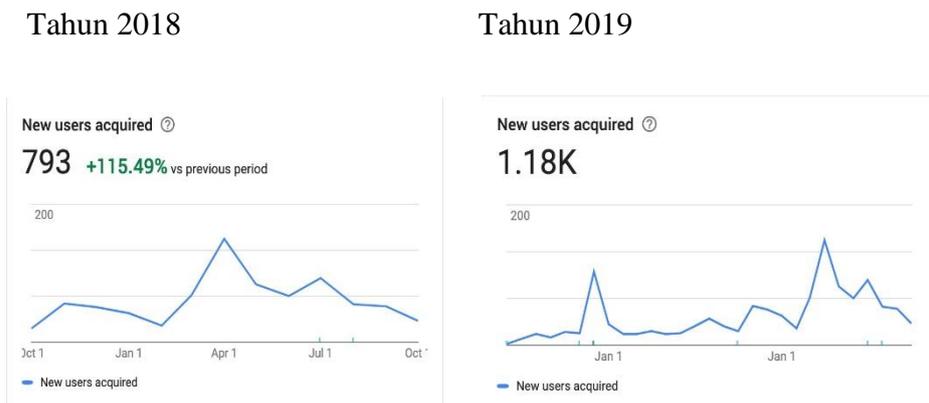
c. Sasaran Program

Sasaran program merupakan tolak ukur yang digunakan dalam pemenuhan tujuan pelaksanaan program. Pada aplikasi Jelajah Bantul, sasaran program dapat diketahui dengan adanya sasaran pengguna untuk mengetahui pihak mana saja yang dapat menggunakan dan jumlah pengguna aplikasi yang sudah ditentukan oleh Dinas Pariwisata. Berdasarkan hasil wawancara dengan Catarina Issri Putranti Hendrajanti selaku Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul, beliau mengungkapkan bahwa:

“Sasaran kita semua masyarakat umum mau datang ke Bantul dan yang belum tau di Bantul itu ada apa saja. Untuk masyarakat umum itu semua usia golongan” (Wawancara, 24 November 2019)

Dari uraian di atas, diketahui bahwa pembuatan aplikasi Jelajah Bantul ditujukan untuk seluruh masyarakat umum yang mau berkunjung ke Kabupaten Bantul. Untuk mengetahui jumlah pengguna aplikasi, data jumlah pengunduh aplikasi Jelajah Bantul:

Gambar 3.1
Jumlah Pengunduh Aplikasi Jelajah Bantul



Sumber: Dinas Pariwisata (2019)

Dari gambar di atas, diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi Jelajah Bantul pada Bulan Januari tahun 2019 sebanyak 1180 pengunduh. Jumlah pengguna mengalami kenaikan sebanyak 387 pengunduh dari jumlah sebelumnya yaitu pada tahun 2018 sebanyak 793. Selain dari gambar di atas, berdasarkan data terbaru hasil monitoring dan evaluasi yang tercantum pada Laporan Perkembangan Implementasi Inovasi Labratorium Inovasi Daerah Pemerintah Kabupaten Bantul tanggal 28 Agustus 2019 jumlah pengguna aplikasi Jelajah Bantul mengalami peningkatan sebanyak 450 pengunduh. Sehingga jumlah pengguna aplikasi Jelajah Bantul keseluruhan sebanyak 1630 pengunduh. Jika dibandingkan dengan pelaksanaan aplikasi yang sudah berjalan selama dua tahun, maka jumlah pengguna

aplikasi Jelajah Aplikasi masih sangat sedikit sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Jelajah Bantul belum efektif dalam pelaksanaannya karena masyarakat yang menggunakan aplikasi Jelajah Bantul masih sedikit.

d. Target Pencapaian

Sebuah program yang dibuat oleh suatu organisasi ataupun instansi pemerintahan tentu memiliki target pencapaian yang digunakan sebagai tolak ukur efektivitas dari pelaksanaan program tersebut. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kalau capaiannya otomatis pada akhirnya kenaikan jumlah pengunjung, kemudian lama tinggal kenapa lama tinggal karena kalau era yang lama itu ketika datang ke Jogja itu datangnya ke Prambanan, Kraton, Parangtritis numpang BAK atau buang sampah terus pulang lagi.” (Wawancara, 24 November 2019)

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa target dari pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul dari Dinas Pariwisata yaitu adanya kenaikan jumlah wisatawan serta lama tinggal wisatawan di Kabupaten Bantul. Selain itu, target dari pembuatan aplikasi Jelajah Bantul juga tertuang pada Laporan Implementasi Proyek Perubahan “Layanan Satu Jari (Sistem Aplikasi Tourism untuk Jelajah Bantul dan Anjungan Ruang Informasi)” Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai berikut:

- a) Adanya layanan informasi pariwisata Kabupaten Bantul yang akurat, mudah, dan cepat di akses oleh masyarakat atau wisatawan

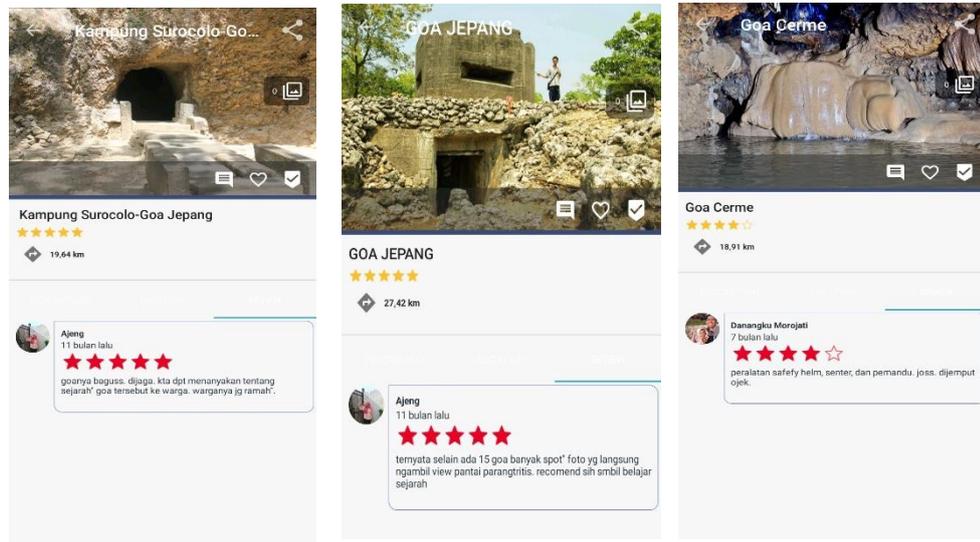
- b) Meningkatnya lama tinggal wisatawan di Kabupaten Bantul
- c) SDM yang mempunyai kompetensi teknologi informasi
- d) Adanya sarana dan prasarana pelayanan informasi yang memadai dan mudah di jangkau.

Meskipun dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul ini sudah memiliki target, namun dalam pelaksanaannya capaian yang diperoleh tidak seluruhnya sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Sebagaimana dijelaskan oleh Catarina Issri Putranti Hendrajanti selaku Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama:

“Jujur saja kalau untuk laporan kenaikan jumlah pengguna dan lama tinggal akibat adanya aplikasi Jelajah Bantul kita belum tau karena kita belum melakukan kajian. Sebenarnya kan mau merencanakan adanya pembuatan kajian tentang hasil ketercapaian tapi kebetulan di 2020 belum bisa terlaksana mungkin *next time* kita akan membuat kajian” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa hingga saat ini pihak Dinas Pariwisata belum mengetahui hasil target pencapaian dari adanya aplikasi Jelajah Bantul terhadap kenaikan jumlah pengunjung dan lama tinggal wisatawan karena pihak Dinas Pariwisata belum pernah melakukan kajian terkait peningkatan jumlah pengunjung dan lama tinggal. Untuk mengetahui adanya peningkatan jumlah kunjungan dapat diketahui melalui ulasan review objek yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul sebagai berikut:

Gambar 3.2 Review Pengguna Aplikasi Jelajah Bantul



Sumber: Aplikasi Jelajah Bantul (2019)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan adanya kunjungan wisatawan di Kabupaten Bantul. Sitti Ajeng selaku wisatawan yang pernah melakukan kunjungan wisata dengan menggunakan aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

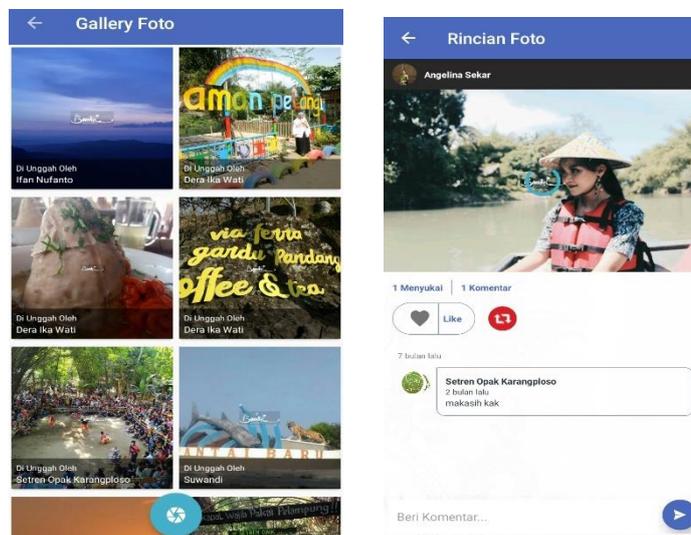
“Saya sudah menggunakan aplikasi Jelajah Bantul sekitar satu tahun lebih. Awalnya saya download aplikasinya karena tugas kuliah, tapi saya gak pernah ngehapus aplikasinya malah saya pakai aplikasinya buat cari tempat liburan dimana. Dan pas itu saya liburan ke Goa Jepang sama beberapa tempat lainnya. (Wawancara, 9 Desember 2019).

Danang Morojati selaku wisatawan yang pernah melakukan kunjungan wisata dengan menggunakan aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Saya menggunakan aplikasi Jelajah Bantul cuman sebentar untuk mengunjungi Pantai Goa Cemara” (Wawancara, 9 Desember 2019).

Dari uraian di atas, diketahui bahwa kedua pengguna aplikasi tersebut sudah pernah mengunjungi beberapa destinasi wisata di Kabupaten Bantul dengan menggunakan aplikasi Jelajah Bantul. Tidak hanya melalui ulasan review saja, untuk mengetahui adanya kenaikan kunjungan wisatawan dapat dilihat pada fitur Berbagi Foto. Dalam fitur Berbagi Foto tersebut merupakan hasil unggahan dokumentasi wisatawan saat berkunjung ke destinasi wisata di Kabupaten Bantul. Berikut gambar fitur Berbagi Foto:

Gambar 3.3
Fitur Berbagi Foto



Sumber: Aplikasi Jelajah Bantul (2019)

Walaupun sudah terdapat bukti bahwa adanya peningkatan jumlah pengunjung dari aplikasi Jelajah Bantul melalui ulasan review dan fitur Berbagi Foto, namun hal tersebut masih dinilai kurang karena belum adanya data secara statistik terkait adanya peningkatan jumlah

kunjungan dari adanya aplikasi Jelajah Bantul. Sehingga aplikasi Jelajah Bantul masih belum efektif dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Sedangkan untuk capaian terkait pelayanan informasi yang akurat, mudah, dan cepat diakses oleh masyarakat Ibu Catarina Issri Putranti selaku Kepala Seksi Analisa Pasar dan Kerjasama mengungkapkan:

“Untuk perubahan pada layanan informasi itu ada, karena dulu kita hanya menggunakan buku panduan wisata saja dan media sosial dinas untuk mengenalkan Bantul. Sekarang sudah ada aplikasi yang memberikan informasi Bantul secara keseluruhan cukup dengan menggunakan satu aplikasi.” (Wawancara, 24 November 2019)

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa sudah adanya peningkatan pelayanan informasi pariwisata dari sebelumnya hanya menggunakan buku panduan wisata dan media sosial Dinas Pariwisata, sekarang berubah dalam bentuk aplikasi dimana informasi yang ada terintegrasi menjadi satu dalam aplikasi yang mudah diakses. Sitti Ajeng selaku wisatawan yang pernah melakukan kunjungan dengan menggunakan aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan:

“Ya menurut saya sangat membantu dan mudah untuk digunakan, soalnya memang kan disana informasi jadi satu terus terhubung sama maps juga jadi gampang buat nyari lokasinya. Soalnya kan saya bukan asli Bantul juga, jadi merasa lebih terbantu aja. Tapi setiap orang pasti punya penilaian masing-masing. Kalau saya si udah bagus aplikasi Jelajah Bantul ini” (Wawancara, 9 Desember 2019)

Berdasarkan uraian di atas, Sitti Ajeng selaku wisatawan merasa terbantu dengan adanya aplikasi Jelajah Bantul karena mudah untuk digunakan. Berbeda dengan yang disampaikan oleh Danang Morojati

selaku wisatawan yang pernah melakukan kunjungan wisata dengan menggunakan aplikasi Jelajah Bantul:

“Menurut saya aplikasi ini sedikit membantu dalam memperoleh informasi. Yang menjadi kekurangan ya karena kapasitas ruang yang digunakan sangat banyak. Kalau dibandingkan dengan menggunakan *Google*, saya lebih memilih untuk menggunakan *Google* dari pada aplikasi Jelajah Bantul. Karena selain mudah untuk diakses, kapasitas ruang yang digunakan saat menggunakan *Google* tidak besar” (Wawancara, 9 Desember 2019)

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa aplikasi Jelajah Bantul tidak sepenuhnya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan pada bagian penggunaan ruang penyimpanan yang terlalu besar.

Untuk peningkatan kompetensi teknologi sumber daya manusia, Catarina Issri Putranti selaku Kepala Seksi Analisa Pasar dan Kerja Sama mengungkapkan:

“Untuk peningkatan SDM dalam menggunakan teknologi saat ini semua pengelola sudah bisa menggunakan alat teknologi. Karena ini pelayanan dengan menggunakan alat teknologi jadi semua harus bisa menggunakan alat teknologi untuk mengelola aplikasi. Untuk yang tidak bisa menggunakan alat teknologi, kita tetap memberikan pelatihan dalam pengelolaan aplikasi untuk meningkatkan pemahaman mereka dalam pengelolaan pelayanan dengan menggunakan teknologi” (Wawancara, 24 November 2019)

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa semua pengelola aplikasi sudah bisa menggunakan teknologi dalam proses pengelolaan aplikasi. Selain itu, pihak Dinas Pariwisata juga melakukan pelatihan kepada seluruh pengelola dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan dalam penggunaan teknologi terutama dalam proses pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul.

e. Evaluasi Program

Dalam pencapaian tujuan, untuk mengetahui hasil pelaksanaan suatu program maka diperlukan adanya kegiatan evaluasi. Hal ini dikarenakan, dalam pelaksanaan evaluasi nantinya pembuat program akan mendapatkan usulan dan penilaian terhadap pelaksanaan program. Berdasarkan hasil wawancara dengan Catarina Issri Putranti Hendrajanti selaku Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama, beliau mengungkapkan bahwa:

“Tiap tahun kita ada evaluasi karena di tiap tahun kita akan mengupdate konten baik itu tampilan maupun fitur apakah sudah sesuai atau belum, apakah ada alamat yang berubah, kemudian adakah foto yang berubah. Selain itu juga melihat kategori yang ada di aplikasi bermanfaat atau tidak. Kami juga menerima penyampaian hasil tanggapan masyarakat terkait pengelolaan aplikasi, sehingga kalau ada masukan dari masyarakat bisa kami respon dengan baik dengan prosedur yang ada. Minimal satu tahun itu satu kali kami melaksanakan evaluasi.” (Wawancara, 24 November 2019)

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa pelaksanaan evaluasi aplikasi Jelajah Bantul dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam kurun waktu minimal satu kali dalam setahun. Dalam pelaksanaan evaluasi biasanya terdapat beberapa pembahasan seperti masukan pembaharuan konten, pembaharuan lokasi objek yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul, serta data-data lain yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul. Selain itu, dari pihak Dinas Pariwisata juga menerima tanggapan dari pengguna terkait pelaksanaan aplikasi jelajah bantul melalui admin aplikasi. Berikut hasil evaluasi pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul pada Bulan Agustus tahun 2019:

Tabel 3.1
Hasil Pelaksanaan Evaluasi

| KEMANFAATAN | PROGRES DAN PERMASALAHAN |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Inovasi sudah dinikmati oleh pengguna dan sudah memiliki dampak peningkatan pelayanan unit kerja, terbukti sudah diunduh sebanyak 1630</p> | <p>Progres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sudah menjadi smartbandingnya smartcity Kabupaten Bantul - Dikembangkan menjadi web mobile oleh STMIK AKAKOM Yogyakarta <p>Permasalahan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selama ini masih berbasis android sehingga pemilik smatphone yang menggunakan basis IOS tidak bisa mengakses sehingga dari STIMIK AKAKOM membuat yang berbasis web mobile - Belum adanya personil khusus yang menangani upadating data Jelajah Bantul - Terbatasnya anggaran pemeliharaan - Terbatasnya koordinasi dengan OPD terkait |

Sumber: Dinas Pariwisata (2019)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa aplikasi Jelajah Bantul sudah memiliki dampak pada peningkatan pelayanan unit kerja dengan adanya peningkatan pengguna sebanyak 1630. Dinas Pariwisata tidak mempunyai target jumlah pengguna aplikasi setiap tahunnya, sehingga jumlah tersebut tidak menjadi acuan apakah jumlah tersebut sesuai target atau tidak. Yang menjadi acuan adalah adanya peningkatan pengguna aplikasi disetiap tahunnya. Selain itu, permasalahan pada aplikasi Jelajah Bantul yaitu perlu adanya pengembangan kapasitas dari android menjadi IOS dan situs web supaya seluruh masyarakat dapat menggunakan pelayanan aplikasi Jelajah Bantul.

f. Pengaruh Pencapaian Tujuan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam pelaksanaan aplikasi indikator pencapaian tujuan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata pada aplikasi Jelajah Bantul. Adapun pengaruh indikator pencapaian tujuan terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata sebagai berikut:

- a) Dalam pencapaian tujuan terdapat tahapan pelaksanaan aplikasi dimana di dalamnya menjelaskan urutan proses pembuatan aplikasi Jelajah Bantul. Dengan adanya tahapan pembuatan aplikasi tersebut kemudian menghasilkan sebuah bentuk aplikasi Jelajah Bantul yang dapat dilihat melalui tampilan aplikasi dan dapat digunakan melalui fitur-fitur yang ada pada aplikasi.
- b) Pada pencapaian tujuan terdapat tahapan pelaksanaan yang dimulai dari rapat koordinasi pembuatan aplikasi hingga aplikasi Jelajah Bantul terbentuk dan diresmikan. Dengan adanya tahapan pelaksanaan menghasilkan sebuah aplikasi pelayanan informasi yang mudah digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi terkait pariwisata yang ada di Kabupaten Bantul. Selain mudah digunakan, adanya aplikasi Jelajah Bantul merupakan sebuah inovasi pada pelayanan informasi di Kabupaten Bantul. Hal ini dikarenakan, pada pelayanan informasi sebelumnya pihak Dinas Pariwisata hanya

menggunakan buku panduan wisata dan media sosial Dinas Pariwisata saja.

- c) Pada pencapaian tujuan terdapat tahapan pelaksanaan dimana dalam pelaksanaannya terdapat kerja sama antara pihak Dinas Pariwisata dan Gamatechno. Dalam pelaksanaan kerja sama terdapat pembahasan terkait perjanjian antara kedua belah pihak dalam pengelolaan aplikasi dan tertuang pada surat Perjanjian Kerja Sama (PKS). Dengan begitu, dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul sudah terdapat peraturan atau legalitas pelaksanaan yang mengatur dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul.
- d) Dalam indikator pencapaian tujuan terdapat kegiatan evaluasi dimana kegiatan tersebut dilakukan untuk menilai hasil pelaksanaan aplikasi berupa kritik atau saran baik itu secara langsung atau tidak langsung dari pengguna aplikasi. Dengan adanya saran tersebut pihak pengelola aplikasi melakukan upaya dalam memberikan respon atau tanggapan kepada pengguna tersebut. Untuk menghasilkan sebuah respon yang sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna dan sesuai dengan kemampuan pengelola, maka pihak pengelola membuat prosedur dalam memberikan respon untuk memudahkan mereka dalam memberikan respon.
- e) Dalam pencapaian tujuan terdapat pelaksanaan evaluasi dimana terdapat usulan dari masyarakat terkait pembaharuan kapasitas aplikasi Jelajah Bantul dari android menjadi IOS dan situs. Hal ini dikarenakan

saat ini pengguna aplikasi tidak hanya menggunakan *smartphone* berbasis android saja melainkan berbasis IOS. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna, saat ini sudah ada aplikasi Jelajah Bantul berbasis situs web yang dikembangkan oleh pihak Gamatechno dan aplikasi Jelajah Bantul berbasis IOS masih dalam tahap perencanaan pembuatan.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran kemampuan pada suatu organisasi maupun pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program melalui sosialisasi, penggunaan sumber daya, serta pengawasan pelaksanaan program.

a. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan suatu kegiatan yang dilakukan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk mengenalkan program tersebut kepada seluruh masyarakat. Dengan begitu, saat masyarakat sudah mengetahui program tersebut mereka dapat memanfaatkan program yang sudah diberikan. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

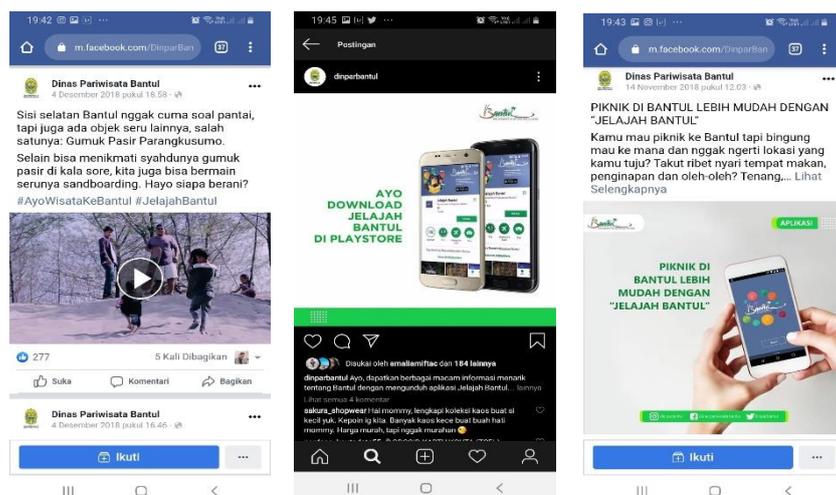
“Sosialisasi kita lakukan lewat pameran, ketika kita mengadakan promosi keluar daerah itu bisa lewat pameran, bisa lewat travel dialog, bisa juga lewat sosial media kita seperti facebook dan instagram dengan video, dengan media cetak seperti wartawan atau

pewarta jadi proses sosialisasinya seperti itu” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa Dinas Pariwisata melakukan sosialisai aplikasi Jelajah Bantul melalui media sosial mereka seperti facebook dan instagram dalam bentuk video maupun gambar.. Berikut contoh bentuk sosialisasi aplikasi Jelajah Bantul melalui media sosial Dinas Pariwisata:

Gambar 3.4

Sosialisasi Aplikasi Jelajah Bantul Melalui Media Sosial Dinas Pariwisata



Sumber: Instagram dan Facebook Dinas Pariwisata (2019)

Dinas Pariwisata juga melakukan sosialisasi aplikasi Jelajah Bantul melalui kegiatan pameran ataupun *travel dialog* keluar daerah serta melakukan sosialisai aplikasi Jelajah Bantul dengan pihak wartawan atau pewarta baik dari media cetak *offline* maupun *online*. Selain kepada pihak eksternal, Dinas Pariwisata melakukan sosialisasi kepada pihak internal Dinas Pariwisata.

Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kalau dari dalam itu kita sosialisasi langsung dengan teman-teman internal dinas jadi mereka juga harus tahu, jangan hanya kita keluar tapi internal dinas tidak tahu. Jadi intern dinas itu wajib unduh” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa sosialisasi internal dilakukan pihak Dinas Pariwisata dengan mengenalkan aplikasi Jelajah Bantul kepada seluruh pegawai Dinas Pariwisata. Tujuan diadakan sosialisasi secara internal yaitu supaya seluruh pegawai mengetahui tentang aplikasi Jelajah Bantul dan menggunakan aplikasi tersebut. Dengan begitu, ketika pegawai Dinas Pariwisata mengetahui aplikasi Jelajah Bantul, mereka dapat mempromosikan dan mengenalkan aplikasi Jelajah Bantul kepada pihak luar saat mereka melakukan kunjungan kedinasan.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sebagai pengelola aplikasi menjadi salah satu pendukung dalam pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul. Dengan adanya sumber daya yang memadai maka pengelolaan aplikasi dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara maksimal. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Semua struktural yang ada di Dinas Pariwisata itu pengelola aplikasi Mas baik itu jadi admin, atau pihak pendukung lainnya. Tapi kewenangan berada dibawah bidang pemasaran. Selain itu ada kominfo juga yang membantu kami, kominfo itu sesuai dengan SK Bupati itu menjadi leading sector segala sarana komunikasi IT” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa sumber daya manusia yang digunakan dalam pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul yaitu semua struktural yang ada di Dinas Pariwisata. Hal ini karena dalam proses pengelolaan aplikasi juga melibatkan beberapa bidang yang ada di Dinas Pariwisata seperti Destinasi, Kapasitas, dan bidang lainnya untuk mendapatkan data informasi yang dimasukkan kedalam konten aplikasi Jelajah Bantul. Segala kewenangan yang berkaitan dengan aplikasi Jelajah Bantul dipegang oleh bidang pemasaran yang dibantu oleh pihak Dinas Kominfo sebagai *leading sector* segala sarana komunikasi IT di Kabupaten Bantul. Berikut bagan tim pengelola aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Dinas Pariwisata:

Bagan 3.3

Tim Pengelola Aplikasi Jelajah Bantul



Sumber: Dinas Pariwisata (2019)

Berdasarkan bagan di atas, dapat diketahui bahwa tim pengelola aplikasi Jelajah Bantul terdiri dari Sponsor tim yaitu Kepala Dinas Pariwisata, Mentor yaitu Kepala Bidang Pemasaran, Project Leader yaitu Kepala Seksi Analisa Pasar dan Kerjasama, Coach, Stakeholder, dan Tim Pelaksana yang merupakan staff dari bidang pemasaran sebanyak lima orang. Namun pada tahun 2019 struktur tim pengelola mengalami perubahan pada bagian *Project Leader*, dimana pada tahun sebelumnya yang menjadi *Project Leader* adalah Ibu Catarina Issri Putranti dari Kepala Seksi Analisa Pasar dan kerjasama tetapi di tahun 2019 *Project Leader* ditambah yaitu Bapak Markus Purnomo Adi selaku Kepala Seksi Promosi. Menganggapi hal tersebut, Markus Purnomo Adi selaku Kepala Seksi Promosi dan *Project Leader* mengungkapkan bahwa:

“Dulu Bu Tanti melaksanakan pengelolaan aplikasi saat itu karena saat itu Kasi Promosi Dinpar tidak ada, dan Bu Tanti jadi Plt. Kasi Promosi. Sekarang sudah ada Kasi jadi urusan aplikasi Jelajah Bantul saya yang menjalankan” (Wawancara, 27 November 2019).

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2017 Ibu Catarina Issri Putranti mengelola aplikasi Jelajah Bantul dan menjadi *Project Leader* karena beliau menggantikan posisi Kasi Promosi yang saat itu masih kosong sehingga beliau menjadi Plt. Kasi Promosi. Namun setelah Kasi Promosi sudah ada maka *Project Leader* beralih kepada Bapak Markus Purnomo Adi. Selain itu, PT Gamatechno sebagai pihak yang menawarkan aplikasi Jelajah Bantul tentunya mempunyai tim dalam pengelolaan aplikasi

Jelajah Bantul. Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT

Gamatechno mengungkapkan bahwa:

“Jadi memang dalam pengelolaan Jelajah Bantul itu mulai dari pertama kali dikembangkan hingga sekarang kalau dibilang struktural ya lebih ke tim ya. Timnya itu ada programmer otomatis pengembangnya termasuk yang memperbaiki jika ada kesalahan atau eror. Kemudian ada application support dan kemudian ada marketingnya untuk bagian administrasinya. Secara umum ada tiga bagian. Dan kalau untuk personil pengelolanya kita dibagi menjadi bisa dibilang intinya itu tiga orang” (Wawancara, 27 November 2019)

Dari uraian di atas, dijelaskan bahwa tim pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Gamatechno terdiri dari tiga bagian yaitu programmer yang berfungsi sebagai pihak pengembangan aplikasi termasuk juga yang memperbaiki jika ada kesalahan pada aplikasi Jelajah Bantul. Kemudian ada application support yang mendukung jalanya pengelolaan aplikasi dan terakhir yaitu marketing sebagai pihak yang mengatur tentang administrasi seperti urusan penawaran aplikasi dan kerjasama dengan pihak Dinas Pariwisata. Berikut daftar tim pengelola aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Gamatechno:

Tabel 3.2

Tim Pengelola Aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Gamatechno

| Nama | Bagian | Tugas |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Untung Sujarwo | Programmer | Pihak yang mengembangkan aplikasi dan memperbaiki jika ada kesalahan. |
| Wahyu Indriani | Application Support | Pihak yang mendukung programmer dalam pengembangan aplikasi. |
| Nita Indriani | Marketing | Pihak yang mengelola administrasi aplikasi Jelajah Bantul seperti berkas penawaran dan kerjasama. |

Sumber: Hasil wawancara (2019)

Namun dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi, seorang programmer dan application support tidak hanya melakukan pengembangan aplikasi saja melainkan mereka juga menjadi admin yang bertugas untuk menginput data serta melakukan pembaharuan informasi. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Dinas Pariwisata itu sebagai super admin dan pihak Gamatechno itu membantu kita. Karena kita mengalami keterbatasan SDM maka kita minta bantuan mereka untuk jadi admin. Kalau idealnya orang dinas harus ada yang ngurusin khusus memegang aplikasi itu tapi selama ini kan belum ada” (Wawancara, 24 November 2019).

Dari uraian di atas, diketahui bahwa alasan pihak Gamatechno menjadi admin yaitu karena adanya keterbatasan sumber daya manusia dari pihak Dinas Pariwisata. Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya

manusia, pihak Dinas Pariwisata meminta bantuan kepada pihak Gamatechno untuk menjadi admin dalam proses penginputan informasi. Sedangkan dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi, pihak Dinas Pariwisata menjadi super admin yang bertugas untuk memberikan informasi kepada admin dan memverifikasi data tersebut.

Untuk menjadi seorang admin dalam pelayanan informasi tentunya harus memiliki kualitas kemampuan dan kompetensi yang mumpuni dalam mengelola aplikasi tersebut. Selain itu, seorang admin juga dituntut untuk teliti dalam proses penginputan data yang berkaitan dengan relevansi data informasi pada aplikasi. Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT Gamatechno mengungkapkan bahwa:

“Tentu saja dari pihak Gamatechno sangat memahami tentang aplikasi Jelajah Bantul karena dari yang mengembangkan dan segala macamnya itu merupakan produk dari Gamatechno. Selain itu, orang-orang yang mengelola aplikasi memang yang sudah paham dalam penggunaan alat teknologi. Kalau untuk penginputan data karena kita sudah ada pakemnya itu ya jadi beberapa elemen data yang harus diisi itu sudah ditentukan dan beberapa elemen data yang harus tepat itu juga sudah ditentukan. Contoh disetiap konten itu mandatory harus sudah ada dari nama, deskripsinya juga bagus, dan yang terpenting adalah titik koordinatnya dan gambarnya. Bagaimana ketelitiannya itu perlu karena titik koordinat kita pakai standart *latitude longitude* dan standarnya luar negeri bukan koma tapi titik kadang penginput itu masih ada kekeliruan disitu maka perlu adanya ketelitian” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa keseluruhan tim pengelola dari Gamatchno memahami bagaimana proses pengembangan dan penggunaan aplikasi Jelajah Bantul, hal ini dikarenakan aplikasi Jelajah Bantul merupakan aplikasi yang memang dirancang oleh pihak

Gamatechno. Selain itu, pegawai yang ditunjuk untuk melakukan pengelolaan aplikasi sudah memiliki kompetensi dalam penggunaan alat teknologi. Untuk penginputan data sudah dilakukan secara tepat karena sudah ada aturan yang dibuat oleh pihak Gamatechno. Bahkan ketelitian dalam penginputan data terutama saat menyesuaikan data dengan titik koordinat menjadi prioritas dalam penginputan data. Hal ini dikarenakan, pada titik koordinat mereka menggunakan standart *latitude longitude* dengan standart luar dan dalam penggunaanya berbentuk titik bukan koma. Sehingga dibutuhkan ketelitian lebih supaya tidak terjadi kesalahan penempatan pada titik koordinat yang nantinya berdampak pada kesesuaian lokasi destinasi. Selain bertugas dalam proses penginputan data, seorang admin juga memiliki tugas dalam menyampaikan respon dari keluhan pengguna aplikasi. Namun dalam memberikan respon, admin tidak bekerja sendiri melainkan dilakukan koordinasi dengan super admin dengan tujuan supaya tidak terjadi kesalahan dalam pemberian respon kepada pengguna aplikasi.

c. Pengawasan

Kegiatan pengawasan dalam pengelolaan aplikasi tentunya sangat diperlukan dengan tujuan untuk mengawasi pelaksanaan aplikasi supaya tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kita ada kegiatan pengawasan melalui monitoring. Misalkan destinasi yang ada di kita itu dua ratus atau seratus semua sudah

masuk disitu atau belum. Selain itu, kalau ada kesalahan kita langsung dengan teman yang mengelola sebagai adminnya untuk langsung segera diperbaiki. Lalu beberapa objek juga ada yang kami hilangkan pada aplikasi karena saat itu sempat terkena bencana abrasi dan digantikan dengan objek baru yang mulai bermunculan. Jadi informasi yang disampaikan terbaru” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata yaitu dengan melakukan monitoring data informasi pada aplikasi untuk memastikan kesesuaian data. Apabila terjadi kesalahan penginputan data, dari pihak Dinas Pariwisata langsung berkomunikasi dengan admin untuk melakukan perubahan data.

Pengawasan tidak hanya dilakukan oleh pihak Dinas Pariwisata saja, melainkan Gamatechno sebagai pihak yang memegang penuh dalam proses pengelolaan aplikasi juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan aplikasi. Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT Gamatechno mengungkapkan:

“Kita melakukan kegiatan pengawasan melalui *maintenance* atau pemeliharaan secara rutin. Dalam kegiatan pemeliharaan itu kita pantau dari beberapa aplikasi, aplikasi ini dari *Google Play Console* karena tempat kita mengupload di *Google Play* disitu kita cek terutama review-review dari penggunanya. Kalau itu positif berarti ditanggap pers, dan misalkan ada keluhan kita bisa tahu dan tentunya bisa segera diproses. Kedua dari klien pemilik aplikasi Jelajah Bantul yaitu Dinas Pariwisata. Laporan Dinas Pariwisata itu sendiri antara laporan eror atau tambah konten juga kita terima seperti itu. Jarak waktu pemeliharaan itu ada tiga bulan, enam bulan sampai duabelas bulan masa pemeliharaan ya kita awasi lah ya di tiga waktu itu” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dijelaskan bahwa pihak Gamatechno melakukan pengawasan melalui *maintenance* atau pemeliharaan aplikasi Jelajah Bantul secara langsung yaitu dengan menggunakan aplikasi *Google*

Play Console untuk mengetahui review dari pengguna aplikasi Jelajah Bantul terhadap kualitas aplikasi Jelajah Bantul secara cepat. Selain itu, pihak Gamatechno juga melakukan pengawasan berdasarkan laporan dari Dinas Pariwisata baik itu laporan eror maupun tambahan konten. Jarak waktu yang digunakan dalam proses pemeliharaan yaitu tiga bulan, enam bulan, bahkan sampai dua belas bulan.

d. Pengaruh Integrasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam pelaksanaan aplikasi indikator integrasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata pada aplikasi Jelajah Bantul. Adapun pengaruh indikator integrasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata sebagai berikut:

- a) Pada indikator integrasi terdapat sumber daya manusia yang berperan dalam proses pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul baik dapat berpengaruh pada tampilan aplikasi yang dapat dilihat dan fitur yang digunakan karena adanya pihak yang membuat bentuk tampilan dan fitur aplikasi
- b) Dalam proses pelaksanaan aplikasi diketahui bahwa admin atau pengelola aplikasi Jelajah Bantul sudah mempunyai kompetensi dalam penggunaan teknologi, sehingga dalam pelaksanaannya mereka sudah bisa melakukan pengembangan aplikasi seperti pembaharuan tampilan, pembaharuan konten, dan lain-lain. Dengan adanya kemampuan tersebut, mereka dapat membuat sebuah aplikasi yang

bisa digunakan secara mudah oleh pengguna aplikasi. Apabila terjadi perubahan baik itu pada informasi maupun bentuk aplikasi, mereka tetap bisa melakukan pembaharuan tersebut. Selain memiliki kompetensi dalam penggunaan teknologi, pengelola aplikasi juga memiliki ketelitian dalam proses penginputan data termasuk diantaranya yaitu penginputan titik koordinat lokasi objek. Dengan adanya ketelitian tersebut mempunyai pengaruh pada kualitas informasi yang disampaikan pada aplikasi dimana informasi yang disampaikan dapat mudah dimengerti serta kesesuaian lokasi objek dengan lokasi pada aplikasi.

- c) Pada pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul, pengelola aplikasi menggunakan *Google Play Console* untuk melihat review pengguna aplikasi serta melihat jumlah pengguna aplikasi. Pengelola aplikasi menggunakan *Google Play Console* untuk melihat review dan jumlah karena aplikasi Jelajah Bantul terhubung pada *Google Play*. Dengan digunakannya *Google Play Console* dalam proses pengawasan aplikasi akan mempermudah pengelola dalam melihat keluhan pengguna aplikasi dan tentunya dapat memberikan respon secara cepat juga kepada pengguna aplikasi walaupun dalam pelaksanaan pemberian respon tetap ada prosedurnya.
- d) Pada pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul, dalam proses penginputan data sudah dilakukan koordinasi antar pengelola aplikasi baik itu dari pihak super admin maupun admin aplikasi. Super admin memberikan

data informasi kepada admin yang bersumber langsung dari pengelola objek wisata yang terhubung pada grup media chat whatsapp. Sedangkan admin meminta data pembaharuan jika terdapat perubahan informasi pada objek wisata. Dengan adanya koordinasi terkait proses penginputan data berpengaruh pada kualitas informasi yang sudah sesuai dengan realita atau relevan karena informasi yang diperoleh bersumber langsung dari pihak pengelola objek dan Dinas Pariwisata.

- e) Selain berpengaruh pada ketepatan informasi, adanya koordinasi antara super admin dengan admin dalam proses penginputan data juga berpengaruh pada kecepatan penyampaian informasi kepada pengguna aplikasi Jelajah Bantul. Sehingga informasi yang diperoleh pengguna aplikasi merupakan informasi yang terbaru atau *update*.

3. Adaptasi

Setiap pelayanan tentu saja terdapat permasalahan pada proses pelaksanaan pelayanan. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu melakukan berbagai upaya dalam proses pengelolaannya melalui sarana dan prasana serta pembaharuan startegi untuk penyesuaian terhadap kebutuhan pelayanan.

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasana termasuk juga dalam faktor yang dapat mendukung dalam proses pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul sebagai media pelayanan informasi karena sarana dan prasana tersebut dapat digunakan sebagai peralatan dalam pelaksanaan program seperti pembuatan konten,

pembaharuan tampilan, pembaharuan fitur, merespon keluhan, dan lain sebagainya. Ketika sarana dan prasana yang diperlukan sudah memadai, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara maksimal seperti. Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT Gamatechno mengungkapkan bahwa:

“Karena ini untuk aplikasi mobile berarti device yang diperlukan yaitu *smartphone*, kemudian komputer desktop atau laptop untuk konten manajemen sistem yang digunakan untuk menginputkan konten. *Basicly* dua itu *smartphone* dan perangkat komputer. Kalau secara lengkapnya ada alat pengembangan itu komputer, alat untuk melakukan testing yaitu *smartphone*, kemudian server untuk penyimpanan data juga. Ketiga alat tersebut menurut kami sudah memadai. Untuk ruang kerja seperti kantor biasanya, kita bekerja bersama dalam satu ruangan. Jadi untuk sarana dan prasarana kita belum ada kendala” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan oleh pihak Gamatechno dalam proses pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul sudah memadai yaitu hanya menggunakan *smartphone* dan komputer desktop atau laptop untuk konten manajemen sistem. Namun secara lengkapnya dalam proses pengelolaan terdapat tiga alat utama yang digunakan yaitu komputer untuk proses pengembangan, kemudian *smartphone* sebagai alat untuk testing aplikasi, dan untuk penyimpanan data dengan menggunakan server. Selain itu, ruang kerja yang digunakan seperti kantor pada umumnya yaitu dengan sistem kerja bersama dalam satu ruangan. Berikut gambar keadaan ruang kerja Gamatechno:

Gambar 3.5
Ruang Kerja Kantor Gamatechno



Sumber: Observasi (2019)

Adapun detail spesifikasi software berdasarkan laporan akhir pemeliharaan aplikasi Jelajah Bantul sebagai berikut:

- Application Type : Web Base, Mobile Apps
- Programming Framework : GTFW, Android Studio
- Scripting Programming : PHP5, HTMLS, CSS3, JQuery, Java
- Database : MySQL 5.x
- Web Server: Apache ; OS : Linux/Windows
- Database Server OS : Linux/Windows
- Client OS : Linux/Windows
- Client Browser : Mozilla/ Chrome terbaru

b. Pembaharuan Strategi

Pada pembahasan sebelumnya dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul, Dinas Pariwisata mengalami kendala yaitu adanya keterbatasan sumber daya dalam proses pengelolaan aplikasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Pariwisata melakukan pembaharuan dalam proses pengelolaan aplikasi. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Untuk mengatasi permasalahan itu, kami melakukan perubahan strategi. Jadi kalau dulu kita fokusnya hanya pada bidang pemasaran kemudian kan kita tidak mampu maka kita minta setiap bidang lain dan dinas lain itu ada salah satu adminnya. Jadi ketika misalnya destinasi ada satu adminnya, kemudian pengembangan kapasitas ada satu adminnya sehingga akan membantu ketika *monev*. Jadi admin destinasi bisa cek kontennya desa wisata itu benar atau tidak terus ketika Dinas Kebudayaan mereka bisa cek sendiri benar atau tidak informasi yang berkaitan dengan kesenian” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia yaitu dengan melakukan pembaharuan strategi dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi. Pada strategi awal, pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul dipegang seutuhnya oleh bidang pemasaran saja. Namun setelah proses pengelolaan aplikasi berjalan dan ternyata dari pihak bidang pemasaran merasa tidak mampu karena keterbatasan sumber daya manusia. Untuk itu, Dinas Pariwisata melakukan strategi baru dengan melibatkan bidang lain yang ada di Dinas Pariwisata serta melibatkan stakeholder yang ada di Kabupaten Bantul yang memiliki keterkaitan dengan informasi pada aplikasi.

Dengan adanya pembaharuan strategi yang melibatkan bidang dan stakeholder lain, menyebabkan jumlah pengelola aplikasi Jelajah Bantul menjadi bertambah. Untuk itu, dari bidang pemasaran perlu mengadakan pelatihan atau bimbingan teknis (Bimtek) bagi pengelola baru aplikasi Jelajah Bantul supaya dari perwakilan bidang dan stakeholder tersebut dapat menggunakan serta menginput data pada aplikasi Jelajah Bantul nantinya. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kami sudah melakukan kegiatan pelatihan untuk semua pengelola aplikasi Jelajah Bantul dan bekerja sama juga dengan pihak Gamatechno untuk yang memberikan pelatihan” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dijelaskan bahwa bidang pemasaran sudah melaksanakan bimbingan teknis (Bimtek) berupa pelatihan pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul dan bekerja sama dengan pihak Gamatechno sebagai pemateri dalam kegiatan pelatihan tersebut. Tujuannya yaitu agar setiap bidang dan stakeholder dapat menginput data masing-masing secara langsung untuk meminimalisir kesalahan penginputan data.

Tabel 3.3

Agenda Pelatihan Aplikasi Jelajah Bantul

| Tanggal Pelaksanaan | Kegiatan |
|----------------------------|------------------------------------------------------------|
| Senin, 23 Oktober 2017 | Pelatihan SDM Pengelola Aplikasi Tahap 1 |
| Kamis, 30 Agustus 2018 | Pelatihan SDM Pengelola Aplikasi Tahap 2 dan updating data |

Sumber: Dinas Pariwisata (2019)

Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT

Gamatechno mengungkapkan bahwa:

“Adanya penambahan admin sendiri itu terjadi dari sisi Dinas Pariwisata. Disaat kita masih dalam proses kita ada yang namanya kewajiban untuk pelatihan. Kewajiban pelatihan itulah ada tambahan admin-admin dari Dinas Pariwisata” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa selama masih adanya proses pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi Jelajah Bantul pihak Gamatechno memiliki kewajiban untuk memberikan pelatihan kepada seluruh pengelola aplikasi. Peserta pelatihan berasal dari perwakilan setiap bidang di Dinas Pariwisata dan stakeholder luar yang berkaitan dengan aplikasi Jelajah Bantul. Setelah pelatihan tersebut berjalan, perwakilan tersebut akan dijadikan admin baru oleh pihak Gamatechno. Sehingga tugas admin yang baru yaitu membantu pihak Gamatechno dan bidang pemasaran dalam melakukan pengelolaan aplikasi. Berikut daftar admin pengelola aplikasi Jelajah Bantu dari perwakilan setiap bidang dan stakeholder:

Tabel 3.4

Daftar Nama Admin Jelajah Bantul

| Nama | Instansi |
|---------------------|------------------|
| Ni Nyoman Yudiriani | Bidang Pemasaran |
| Amelia Miftachul | IDWB |
| Ardhika Noviyawan | IDWB |
| Ike Tutwuri | IDWB |
| Muhammad Alfian | IDWB |
| Harya Bima P | IDWB |
| Dwi Nur Rohman | IDWB |
| Rani D.H. | Bidang Pemasaran |
| Danang H.W | Bidang Pemasaran |

| | |
|--------------------|--------------------|
| Warih A | Bidan Destinasi |
| Markus Purnomo Adi | Dinas Kebudayaan |
| Kristya Bintara | Forkom Pariwisata |
| Ratri Andini | Kapasitas |
| Siti Nuriyah | HPI |
| Dony Agus | HPI |
| Agus Jati K | Desa Wisata Krebet |
| Rudy S | Desa Wisata Tembi |
| Daud S | Desa Wisata Tembi |
| Yulianto | Pokdarwis |
| Fiyan | Kominfo Bantul |
| Ghani | HPI |

Sumber: Dinas Pariwisata (2019)

Namun dalam pelaksanaan pelatihan ternyata terdapat kendala yang dialami oleh pihak Gamatechno dan bidang pemasaran. Hal ini berkaitan dengan kualitas serta kuantitas admin. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kami saat itu mengundang banyak pihak, tapi seperti biasa paling yang datang beberapa instansi saja. Ketika mereka datang dan kami ajari untuk menjadi pengisi itu kan kadang-kadang kendala, kendalanya itu orang yang dikirim itu sudah usia lanjut jadi agak gaptek. Jadi ya dibutuhkan orang-orang muda yang paham tentang IT. Jadi yang datang saat itu justru orang belum terbiasa menginput data” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa kendala yang dialami oleh pihak Gamatechno dan bidang pemasaran setelah pelaksanaan pelatihan yaitu jumlah peserta yang datang pelatihan hanya sedikit dari undangan yang sudah diberikan ke beberapa pihak instansi lain. Sehingga pihak yang terlibat menjadi admin tidak berasal dari semua stakeholder yang sudah diundang. Selain itu, admin yang menjadi utusan perwakilan dari bidang serta stakeholder luar ternyata bukan

orang yang sudah terbiasa dalam melakukan penginputan data dan orang yang lanjut usia sehingga dianggap kurang menguasai terhadap penggunaan teknologi atau IT. Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut, dari pihak Gamatechno dan bidang pemasaran perlu melakukan pelatihan lagi dengan spesifikasi calon admin yang dikirimkan adalah orang yang sudah terbiasa dalam menginput data dan dapat menggunakan teknologi atau IT.

c. Pengaruh Adaptasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam pelaksanaan aplikasi indikator adaptasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata pada aplikasi Jelajah Bantul. Adapun pengaruh indikator adaptasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata sebagai berikut:

- a) Pada indikator adaptasi terdapat sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai maka pengelola aplikasi dapat melakukan pengembangan aplikasi Jelajah Bantul diantaranya pembaharuan tampilan dan penambahan fitur. Sehingga dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat menghasilkan pembaharuan tampilan yang menarik serta fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi.

- b) Selain digunakan sebagai proses pengembangan aplikasi, adanya sarana dan prasarana yang memadai juga dapat digunakan untuk proses penginputan data informasi yang diperoleh admin dari super admin. Dengan begitu adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu pengelola aplikasi dalam memberikan informasi kepada pengguna aplikasi sesuai dengan kegunaan aplikasi yaitu untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.
- c) Dalam proses pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul, sarana dan prasarana yang digunakan sangat berpengaruh pada pemberian respon keluhan pengguna aplikasi. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat mempermudah pengelola aplikasi dalam memberikan tanggapan kepada pengguna terkait keluhan yang disampaikan.
- d) Pada indikator adaptasi telah dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul sudah dilakukan pembaharuan strategi yaitu dengan melibatkan stakeholder luar terkait informasi pada aplikasi untuk dijadikan admin dalam proses penginputan data. Dengan adanya keterlibatan stakeholder luar dalam proses penginputan data selain membantu admin dari Gamatechno juga data berpengaruh pada kualitas ketepatan informasi yang disampaikan pada aplikasi Jelajah Bantul. Dengan begitu informasi yang disampaikan relevan dengan keadaan sebenarnya karena pihak yang menginput data

informasi tersebut yaitu pengelola dari lokasi wisata yang bersangkutan.

- e) Pada pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul, Dinas Pariwisata melakukan upaya perubahan strategi dengan melibatkan stakeholder luar dalam proses pengelolaan aplikasi. Hal itu dikarenakan minimnya SDM yang dimiliki oleh Dinas Pariwisata dalam proses pengelolaan aplikasi. Dengan adanya perubahan strategi ini pihak Dinas Pariwisata akan terbantu terkait proses penginputan data. Selain itu, dengan melibatkan stakeholder luar dalam proses penginputan data mereka dapat melakukan penginputan data secara langsung tanpa perlu memberikan data kepada pihak admin maupun Dinas Pariwisata. Sehingga informasi yang diberikan akan lebih cepat diterima dan diakses oleh masyarakat tanpa perlu menunggu pembaharuan informasi dari pihak admin Gamatechno.

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan fasilitas berbentuk fisik yang dapat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Bentuk fasilitas fisik aplikasi Jelajah Bantul dapat dilihat dari bentuk tampilan aplikasi serta fitur-fitur yang ada pada aplikasi.

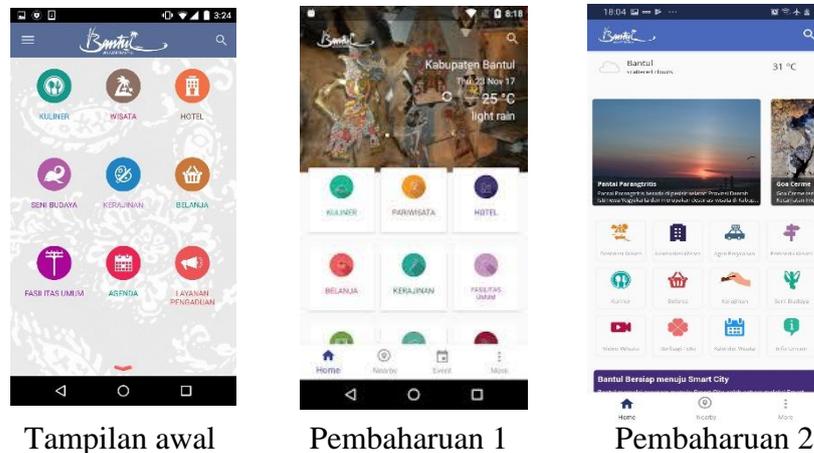
a. Tampilan Aplikasi

Tampilan aplikasi merupakan bentuk dari sebuah aplikasi yang dapat membantu pengguna aplikasi dalam memperoleh fitur dan informasi pada aplikasi tersebut. Tampilan aplikasi Jelajah Bantul saat ini merupakan hasil pembaharuan dari tampilan sebelumnya. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Pembaharuan tampilan aplikasi Jelajah Bantul ini kami lakukan dari hasil evaluasi pelaksanaan dengan tujuan supaya menarik dan terlihat *fresh*. Selain itu juga untuk meningkatkan daya tarik masyarakat dalam menggunakan aplikasi Jelajah Bantul.”
(Wawancara, 24 November 2019)

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa pembaharuan tampilan dilakukan dari hasil evaluasi pelaksanaan sebelumnya dengan tujuan tampilan aplikasi tersebut terkesan lebih menarik dan *fresh* yang dapat meningkatkan daya tarik masyarakat dalam menggunakan aplikasi Jelajah Bantul. Pembaharuan tampilan aplikasi dilakukan sebanyak tiga kali dengan merubah logo atau ikon pada setiap fiturnya serta menambahkan tampilan *nearby* untuk melihat destinasi terdekat dari lokasi pengguna. Berikut gambar pembaharuan tampilan aplikasi Jelajah Bantul:

Gambar 3.6
Pembaharuan Tampilan Aplikasi



Sumber: Olah data (2019)

Berdasarkan hasil wawancara, Satria Joyonegoro selaku masyarakat umum mengungkapkan:

“Kalau menurut saya tampilannya menarik dan lebih jelas dari tampilan logo setiap fiturnya. Jadi orang butuhnya apa misalkan butuhnya hotel, terus potensi wisata, dan kebutuhan lainnya di Bantul tinggal liat pilih sesuai logo yang diinginkan” (Wawancara, 23 November 2019).

Monica Elgianina Handita selaku masyarakat Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya tampilan awal dari aplikasi Jelajah Bantul sangat menarik untuk dilirik. Lihat dari gambar yang diberikan air terjun sebagai pembukanya dan disediakan pula beberapa icon isi penunjangnya atau fitur-fiturnya yang unik. Selain itu dijelaskan keadaan cuaca di Bantul serta semua informasinya sudah terintegrasi jadi satu” (Wawancara, 28 November 2019).

Fauzan Kersa Sejati, selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi Jelajah Bantul merupakan aplikasi yang sangat menarik karena didalamnya terdapat banyak sekali fasilitas yang bisa

digunakan ketika liburan. Ketika saya ingin liburan, tentunya saya juga memprioritaskan kedekatan antara satu destinasi wisata dengan destinasi wisata lainnya. Nah di Jelajah Bantul ini juga ada fasilitas *nearby* yang dapat digunakan untuk mencari informasi terkait kedekatan antara destinasi satu dengan destinasi lainnya. Sehingga kita dapat memanfaatkan waktu dengan baik” (Wawancara, 2 Desember 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa tampilan aplikasi Jelajah Bantul menurut masyarakat sudah sangat menarik. Hal ini dikarenakan adanya tampilan logo atau ikon pada fitur-fitur yang unik dan tentunya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memilih informasi yang mereka inginkan. Selain dari tampilan logo fitur, tampilan aplikasi Jelajah Bantul juga menarik karena terdapat informasi terkait cuaca di Kabupaten Bantul serta tampilan *nearby* yang dapat membantu masyarakat dalam menemukan kedekatan antara destinasi satu dengan destinasi yang lainnya.

b. Fitur-Fitur Aplikasi

Suatu aplikasi tentunya memiliki fitur yang dapat digunakan untuk membantu pengguna aplikasi dalam memperoleh layanan sesuai dengan yang mereka inginkan. Setiap fiturnya tentu saja memiliki informasi dan maksud yang berbeda-beda.

Monica Elgianina Handita selaku masyarakat Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya fitur-fitur yang ditampilkan cukup lengkap, sudah tersedia daftar wisata yang ada di Bantul. Sehingga fitur-fitur tersebut sangat membantu kita untuk mengenal Bantul lebih dalam.” (Wawancara, 28 November 2019).

Satria Joyonegoro selaku masyarakat umum mengungkapkan:

“Menurut saya pribadi, untuk fitur-fiturnya itu lengkap ya kaya tadi ditampilkan itu ada pilihanya satu persatu ibarat kita mau pergi kemana tinggal pilih. Jadi disitu kan terintegrasi nah lebih gampang untuk memilih. Jadi menurut saya lengkap dan sangat membantu.” (Wawancara, 23 November 2019).

Fauzan Kersa Sejati, selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan bahwa:

“Untuk fitur-fitur menurut saya sudah cukup lengkap, karena sudah menampilkan beberapa informasi yang menunjang ketika kita ingin berwisata disuatu wilayah. Sehingga nanti ingin berwisata tidak bingung lagi memikirkan pilihan wisata yang harus kita kunjungi” (Wawancara, 2 Desember 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul sudah dinilai cukup lengkap. Fitur-fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul saat ini merupakan hasil pembaharuan dari fitur-fitur sebelumnya. Sebelum melakukan pembaharuan, aplikasi Jelajah Bantul memiliki sembilan fitur diantaranya: Kuliner, Wisata, Hotel, Seni Budaya, Kerajinan, Belanja, Fasilitas Umum, Agenda, dan Pelayanan. Namun setelah dilakukan pembaharuan, jumlah fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul bertambah sebanyak dua belas fitur yang terdiri dari: Destinasi Wisata, Akomodasi Wisata, Agen Perjalanan, Pemandu Wisata, Kuliner, Belanja, Kerajinan, Seni Budaya, Video Wisata, Berbagi Foto, Kalender Wisata, Info Umum. Berikut gambar fitur aplikasi Jelajah Bantul sebelum pembaharuan dan setelah pembaharuan.

Gambar 3.7
Fitur-fitur pada aplikasi Jelajah Bantul



Sumber: Olah data (2019)

Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kami menambah fitur di Jelajah Bantul sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Misalkan saat wisatawan datang ke Bantul mereka tidak tahu mau kemana, mereka tinggal cari tempat wisata di destinasi wisata. Terus kalau mereka belum tau tempat wisata itu mereka bisa liat video yang ada pada fitur video wisata. Nah kalau wisatawan yang sudah pernah ke Bantul mereka bisa mengunggah foto mereka di fitur berbagi foto sebagai bukti nyata kalau mereka sudah pernah berkunjung ke Bantul” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa tujuan adanya penambahan jumlah fitur pada aplikasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat berkunjung di Kabupaten Bantul baik itu sebelum berkunjung ataupun setelah berkunjung. Tambahan fitur pada aplikasi Jelajah Bantul saat ini antara lain: 1) fitur Video Wisata yang

dapat digunakan wisatawan sebagai referensi saat mau berkunjung ke Kabupaten Bantul, 2) fitur Agen Perjalanan untuk membantu wisatawan dalam memperoleh *travel agent*, 3) fitur Pemandu Wisata yang dibuat untuk membantu wisatawan asing dalam mendapatkan *tour guide* atau pemandu wisata dengan pilihan bahasa, 4) fitur Berbagi Foto yang dapat digunakan oleh wisatawan yang sudah berkunjung ke Bantul dan mengunggah foto mereka sebagai bukti bahwa mereka sudah berkunjung ke Kabupaten Bantul.

Meskipun fitur-fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul sudah dianggap lengkap, namun tidak memungkiri bahwa masih terdapat kekurangan didalam fitur-fitur tersebut. Fauzan Kersa Sejati selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan:

“Ada beberapa fitur yang mungkin bisa dilengkapi salah satunya fitur destinasi wisata karena memang wisata memiliki beberapa macam salah satunya yaitu wisata religi ataupun sejarah. Nah Bantul saat ini mempunyai beberapa wisata yang berbasis religi salah satunya makam Syekh Maulana Maghribi, makam Syekh Bela Belu, ataupun makam raja-raja yang mana kita bisa melaksanakan kegiatan religi baik berdoa ataupun ziarah. Selain itu karena Bantul juga terkenal dengan wisata sejarah, tentunya ketika kita menampilkan destinasi berbasis sejarah Cepuri Parangkusumo dan lain sebagainya yang disana bisa memberikan informasi terkait filosofi maupun cerita sejarah yang mampu untuk menarik daya tarik wisata sehingga masyarakat datang tidak hanya menikmati destinasi wisata tapi juga mendapat kenangan dengan cerita-cerita yang berbentuk filosofi yang bisa diceritakan ke lingkungan mereka sendiri saat pulang” (Wawancara, 2 Desember 2019)

Berdasarkan uraian diatas, dijelaskan bahwa dalam aplikasi Jelajah Bantul perlu adanya penambahan pilihan pada fitur destinasi

wisata yang fokus pada wisata religi dan wisata sejarah. Hal ini dikarenakan Kabupaten Bantul mempunyai banyak potensi wisata berbasis religi dan sejarah.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability merupakan penilaian kualitas pelayanan publik berupa kemampuan dalam menyediakan pelayanan secara baik. Kemudahan penggunaan aplikasi serta kecepatan dalam mengakses aplikasi Jelajah Bantul merupakan parameter yang dapat digunakan dalam menilai kehandalan dari aplikasi Jelajah Bantul.

a. Kemudahan Penggunaan

Aplikasi Jelajah Bantul dibentuk dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi terkait pariwisata yang ada di Bantul. Kemudahan tersebut dapat dirasakan pengguna aplikasi setelah menggunakan aplikasi Jelajah Bantul.

Satria Joyonegoro selaku masyarakat umum mengungkapkan:

“Kemudahan yang saya dapatkan ketika menggunakan aplikasi Jelajah Bantul salah satunya ini mas mendapatkan informasi terkait kejelasan bentuk asli dari apa yang ditampilkan misalkan informasi mengenai wisata apa disana sudah jelas” (Wawancara, 23 November 2019).

Monica Elgianina Handita, selaku masyarakat Kabupaten Bantul juga mengungkapkan bahwa:

“Kemudahan yang saya dapat ketika menggunakan aplikasi yang pertama yaitu salah satu membuka fitur kuliner maka saya dapat memilih atau merencanakan perjalanan yang harus saya ambil ataupun menentukan kuliner apa yang dapat saya pilih saat berwisata di Bantul. Kemudian membaca informasi lebih mudah

karena sudah satu paket dalam aplikasi dan tidak perlu *searching* berkali-kali” (Wawancara, 28 November 2019).

Fauzan Kersa Sejati selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan:

“Tentunya aplikasi Jelajah Bantu cukup membantu sekali ketika ingin berkunjung ke Bantul. Karena saya pribadi ketika ingin berkunjung ke suatu wilayah saya harus mencari informasi terkait wilayah itu sendiri baik itu potensi, aksesnya, serta fasilitas yang tersedia. Untuk kemudahan sendiri, aplikasi ini cukup memberikan kemudahan karena hanya dengan menggunakan fasilitas HP dan satu aplikasi kita mampu mendapatkan informasi cukup banyak terkait Kabupaten Bantul” (Wawancara, 2 Desember 2019).

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa aplikasi Jelajah Bantul memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi seputar Kabupaten Bantul hanya dengan menggunakan *smartphone* dan satu aplikasi saja tanpa perlu *searching* berkali-kali. Hal ini dikarenakan seluruh informasi sudah terintegrasi dalam satu aplikasi. Selain itu, aplikasi Jelajah Bantul juga membantu dan memudahkan para pelaku wisata atau kelompok sadar wisata (Pokdarwis) dalam mengenalkan potensi wisata di daerah mereka. Fauzan Kersa Sejati selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan:

“Aplikasi Jelajah Bantul ini cukup berpengaruh bagi pokdarwis karena salah satu tujuan dibentuk pokdarwis untuk mengembangkan dan memasarkan destinasi wisata. Salah satu misi dari pokdarwis yaitu untuk memasarkan destinasi wisata, dengan adanya pemasaran tersebut nantinya akan memberikan dampak dan daya tarik pada wisatawan yang akan hadir di suatu destinasi wisata. Nah dengan adanya Jelajah Bantul ini sangat membantu dan memudahkan pokdarwis dalam mempublikasikan destinasi wisata hanya dengan menggunakan aplikasi yang sederhana dan mudah untuk menyajikan informasi dan menawarkan jasa wisata yang mana wisatawan akan mendapatkan gambaran dari wisata tersebut” (Wawancara, 2 Desember 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa aplikasi Jelajah Bantul cukup berpengaruh bagi pokdarwis karena salah satu tujuan dibentuknya pokdarwis yaitu untuk mengembangkan dan memasarkan destinasi wisata. Selain itu, sesuai misi dari pokdarwis yaitu untuk memasarkan destinasi wisata maka aplikasi Jelajah Bantul dinilai sangat membantu pokdarwis dalam memasarkan destinasi wisata disekitar mereka.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi juga mempengaruhi kemudahan pengguna aplikasi dalam mencari informasi yang mereka inginkan. Ketika informasi yang dijelaskan mudah dimengerti, maka kualitas dari informasi tersebut dinilai sudah baik.

Satria Joyonegoro selaku masyarakat umum mengungkapkan:

“Kalau untuk kualitasnya informasinya sendiri menurut saya sudah cukup lengkap. Selain itu, untuk penyampaian deskripsinya juga sudah cukup jelas. Karena aplikasi ini juga terhubung dengan maps jadi saya bisa mencari lokasinya dari maps” (wawancara, 23 November 2019).

Monica Elgianina Handita, selaku masyarakat Kabupaten Bantul juga mengungkapkan bahwa:

“Kualitas informasinya sudah cukup lengkap, tapi beberapa masih ada yang kurang informatif seperti dalam deskripsinya hanya menjelaskan alamatnya saja tanpa ada informasi lebih. Mungkin itu bisa jadi bahan evaluasi kedepan” (Wawancara, 28 November 2019)

Fauzan Kersa Sejati selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan:

“Untuk kualitas informasinya sudah cukup lengkap, tapi ya yang saya sampaikan tadi perlu adanya penambahan informasi terkait wisata sejarah dan religi karena di Bantul masih banyak. Tapi keseluruhan sudah lumayan lengkap” (Wawancara, 2 Desember 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul sudah cukup lengkap dan jelas. Hal ini dikarenakan dalam aplikasi tidak hanya menjelaskan informasi objek saja tetapi juga memberikan informasi terkait lokasi objek dengan menggunakan *maps*. Namun yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola yaitu terkait kelengkapan informasi pada deskripsi agar informasi yang diberikan jelas dan tentunya informatif.

c. Kecepatan Akses

Dalam penggunaan aplikasi, tentu saja kecepatan akses menjadi hal yang utama. Apalagi jika aplikasi tersebut berkaitan dengan informasi yang sangat dibutuhkan oleh pengguna aplikasi.

Satria Joyonegoro selaku masyarakat umum mengungkapkan:

“Menurut saya masih sedikit lambat, tapi itu tergantung provider yang dipakai” (Wawancara, 23 November 2019).

Monica Elgianina Handita, selaku masyarakat Kabupaten Bantul juga mengungkapkan bahwa:

“Kecepatan aksesnya masih sedikit lambat dan tiba-tiba pas kita mau cari informasi munculnya malah tampilan awal” (Wawancara, 28 November 2019).

Fauzan Kersa Sejati selaku anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Parangtritis mengungkapkan:

“Kalau pas saya gunakan lancar dan cepat mas, tapi nanti juga bisa lambat. Mungkin provider juga berpengaruh” (Wawancara, 2 Desember 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kecepatan akses dari aplikasi Jelajah Bantul tergantung dari provider yang digunakan oleh pengguna aplikasi masing-masing. Apabila sinyal provider baik maka untuk mengakses aplikasinya cepat. Jika provider yang digunakan tidak baik maka akses dalam menggunakan aplikasi menjadi lambat.

3. Responsiveness (Respon/tanggapan)

a. Prosedur Pemberian Respon

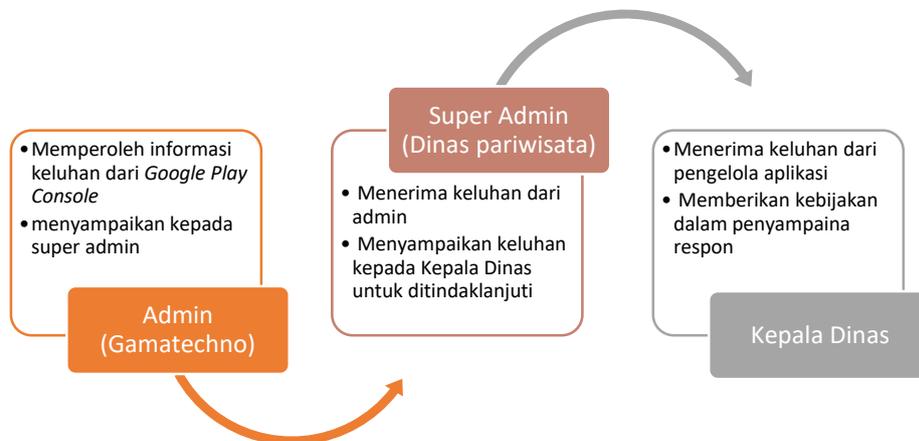
Sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan sebuah program ataupun pelayanan. Dalam pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul, daya tanggap seorang admin ataupun pengelola dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi Jelajah Bantul. Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu respon pengelola aplikasi atau admin dalam menanggapi keluhan pengguna aplikasi Jelajah Bantul. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Biasanya kita langsung respon keluhan dengan melaporkan keluhan yang dari bawah yaitu admin kemudian kita laporkan kepada Kepala Dinas terlebih dahulu, nanti pak kepala memberikan kebijakan apa yang harus kita jawab atau kita selesaikan” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa ketika pihak Dinas Pariwisata mendapatkan keluhan dari pengguna aplikasi, tahap yang dilakukan yaitu melaporkan keluhan dari masyarakat atau pengguna aplikasi tersebut kepada Kepala Dinas. Selanjutnya, dari pihak Kepala Dinas akan memberikan kebijakan apa yang harus dilakukan oleh pegawai atau pengelola aplikasi.

Bagan 3.4

Prosedur Pemberian Respon



Sumber: olah data (2019)

Dalam menyampaikan respon dan keluhan tentunya admin dan pengelola aplikasi mempunyai aturan dalam memberikan respon kepada pengguna aplikasi. Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT Gamatechno mengungkapkan bahwa:

“Dalam menjawab keluhan kita ada beberapa SOP dalam menjawab. Kita mencoba untuk ciptakan jawaban yang *friendly* dan tidak memberatkan bagi kita dalam proses pengelolaan aplikasinya. Kalau kita asal jawab tapi kita tidak bisa memenuhi sama saja. Tapi kita juga usahakan untuk bisa menjawab pertanyaan atau keluhan dari pengguna. Setiap keluhan juga kami komunikasikan kepada pihak Dinas Pariwisata” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa pengelola aplikasi Jelajah Bantul mempunyai Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) dalam menjawab keluhan pengguna aplikasi untuk menciptakan tanggapan atau jawaban kepada pengguna secara *friendly* yang tidak memberatkan dari pihak pengelola tetapi juga dapat menjawab keluhan dari pengguna aplikasi Jelajah Bantul. Setiap keluhan dari pengguna tentunya disampaikan pihak admin kepada Dinas Pariwisata.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan bentuk kualitas pelayanan dengan memberikan keyakinan atau jaminan kepada pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

a. Jaminan Ketepatan Informasi

Salah satu keyakinan atau jaminan yang dimaksud pada aplikasi Jelajah Bantul yaitu ketepatan informasi atau relevansi yang disampaikan kepada pengguna pelayanan. Sehingga dalam memberikan pelayanan informasi, sumber data informasi yang didapatkan harus jelas. Markus Purnomo Adi selaku Kepala Seksi Promosi dan *Project Leader* mengungkapkan bahwa:

“Untuk memperoleh data informasi kita ada grup sendiri di WA isinya dari bidang kapasitas, destinasi, dan beberapa bidang lainnya. Jadi informasinya lewat situ. Sama kita juga ada grup dengan desa wisata, kalau misalkan ada perubahan informasi bisa langsung diinfokan di grup. Info yang saya dapat, nanti tak *forward* ke pihak Gamatechno untuk dimasukkan kedalam aplikasi” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa data informasi diperoleh pengelola aplikasi dari pihak Dinas Pariwisata melalui komunikasi media chat grup Whatsapp dengan setiap bidang yang ada di Dinas Pariwisata seperti bidang destinasi, kapasitas, dan bidang lainnya. Tidak hanya dengan bagian bidang saja, pihak pengelola aplikasi memperoleh informasi secara langsung juga berkomunikasi dengan pengelola obyek wisata ataupun desa wisata melalui grup media chat Whatsapp. Apabila terdapat perubahan data, setiap bidang ataupun pengelola obyek wisata dapat langsung menginformasikan perubahan tersebut di grup media chat yang sudah ada. Kemudian, pengelola aplikasi dari pihak Dinas Pariwisata mengirimkan data perubahan tersebut kepada admin atau pengelola aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Gamatechno. Selain itu, Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT Gamatechno mengungkapkan bahwa:

“Untuk sumber itu kita pertama harus dari Dinas Pariwisata terlebih dahulu. Dari pihak Dinas Pariwisata itu punya buku panduan wisata, buku panduan wisata itu yang dari cetak kita digitalkan seperti itu. Kemudian yang kedua adalah mereka punya data-data tempat wisata yang menyumbangkan PAD, itu pasti kita masukkan dan kita *highlight* di aplikasi. Kemudian yang ketiga, agenda atau event-event pariwisata langsung baik itu event tahunan dalam desa wisata ataupun event-event yang kontemporer yang EO itu juga kita masukkan kita mintakan ke Dinas Pariwisata kalau ada

segera dikirimkan biar nanti diinputkan oleh tim seperti itu” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa data yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul bersumber dari pihak Dinas Pariwisata. Sumber data tersebut terdiri dari buku panduan wisata yang berbentuk cetak, kemudian data-data tempat wisata yang menyumbangkan pendapatan asli daerah (PAD). Data-data tersebut diminta oleh pihak Gamatechno kepada pihak Dinas Pariwisata agar dapat dimasukkan ke dalam aplikasi Jelajah Bantul. Namun setelah adanya perubahan strategi yaitu dengan melibatkan stakeholder luar dalam proses penginputan data informasi, maka dari pihak stakeholder terkait dapat memasukkan data tersebut ke dalam aplikasi Jelajah Bantul. Sehingga informasi yang diberikan secara langsung dimasukkan oleh pengelola objek tersebut.

b. Jaminan Legalitas Aplikasi

Selain jaminan relevansi data informasi, dalam aplikasi Jelajah Bantul juga terdapat jaminan legalitas pada pelaksanaan aplikasi. Legalitas dapat digunakan sebagai bukti bahwa aplikasi Jelajah Bantul dilaksanakan secara tepat sesuai dengan aturan yang ada. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Untuk jaminan legalitas kita dibuktikan dengan adanya surat perjanjian kerjasama antara Dinas Pariwisata dengan Gamatechno sebagai bukti bahwa aplikasi Jelajah Bantul itu aplikasi milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dikelola Dinas Pariwisata dengan Gamatechno. Terus dalam pelaksanaannya kita sudah ada dasar hukumnya” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa jaminan legalitas aplikasi Jelajah Bantul yaitu adanya surat perjanjian kerjasama antara Dinas Pariwisata dengan Gamatechno sebagai bukti bahwa aplikasi tersebut merupakan aplikasi resmi milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Gamatechno. Selain itu, dalam pelaksanaannya sudah terdapat dasar hukum sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan;
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2015-2019
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tata cara Penyusunan, Pengendalian, Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 18 tahun 2015 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Kepariwisataaan Daerah Tahun 2015-2025
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 11 tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016-2021;

- Peraturan Bupati Bantul nomor 76 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pengembangan dan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
- Peraturan Bupati No. 126 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul

5. *Emphaty* (Empati)

Empati merupakan penilaian terhadap kualitas pengelola pelayanan publik dalam memberikan perhatian atau kepedulian kepada masyarakat dalam pengguna pelayanan. Bentuk empati yang dilakukan pengelola aplikasi Jelajah Bantul yaitu memenuhi kebutuhan pengguna dengan memberikan informasi pada aplikasi Jelajah Bantul secara cepat dan sesuai dengan kapasitas yang masyarakat miliki.

a. **Pemenuhan Kecepatan Informasi Kepada Pengguna**

Dalam pelaksanaan pelayanan, tentu saja yang menjadi penilaian dari masyarakat selain kemudahan penggunaan pelayanan juga kecepatan akan pelayanan tersebut. Dengan begitu, masyarakat akan merasa senang ketika apa yang mereka butuhkan dapat terwujud secara cepat. Pada pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul, selain kecepatan dalam mengakses aplikasi, masyarakat juga memerlukan adanya kecepatan informasi yang disampaikan salah satunya yaitu kecepatan dalam pembaharuan informasi yang ada pada aplikasi. Catarina Issri Putranti

Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project*

Leader Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Dalam menyampaikan informasi di aplikasi selain harus tepat kita juga harus cepat. Misalkan ada perubahan informasi atau tambahan informasi dari pusat informasi seperti dari pengelola hotel atau desa wisata kita juga harus cepat dalam merubah atau menambahkan informasi di aplikasi. Tujuannya biar pengguna tahu informasi terbaru dari objek tersebut. Biasanya kalau ada perubahan atau tambahan informasi kita langsung menghubungi pihak Gamatechno” (Wawancara, 24 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa kecepatan penyampaian informasi merupakan bentuk kepedulian pengelola aplikasi terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Hal ini dilakukan oleh pengelola aplikasi agar masyarakat atau pengguna aplikasi mendapatkan informasi terbaru dari objek tertentu. Namun dalam memberikan informasi tentunya terdapat ketentuan dalam penginputan datanya. Markus Purnomo Adi selaku Kepala Seksi Promosi dan *Project Leader* mengungkapkan bahwa:

“Jadi kalau di kita dalam menyampaikan informasi baik lewat media sosial atau dengan aplikasi Jelajah Bantul kita tidak bisa langsung menuliskan informasi itu. Dalam menyampaikan informasinya kita bikin narasinya dulu kemudian narasi tersebut kita kirimkan kepada Sekretaris Dinas Pariwisata untuk dicek tata bahasa dan lain-lainnya. Begitupun dengan gambar yang akan diunggah pasti dicek terlebih dahulu. Ketika semua sudah acc baru kita bisa mengunggah di media sosial maupun aplikasi Jelajah Bantul. Itu untuk mengurangi kesalahan penyampaian informasi” (Wawancara, 27 November 2019).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa Dinas Pariwisata memiliki ketentuan dalam penginputan data, hal ini bertujuan untuk

mengurangi resiko kesalahan dalam penyampaian informasi. Ketentuan dalam penginputan data yang dilakukan yaitu sebelum mengunggah informasi pada media sosial maupun aplikasi Jelajah Bantul, setiap bidang terutama bidang pemasaran membuat narasi terlebih dahulu. Setelah narasi jadi, kemudian narasi tersebut dikirimkan kepada Sekretaris Dinas untuk dicek terlebih dahulu. Bukan hanya narasi saja, ketika ingin mengunggah gambar ataupun video juga perlu dikirim terlebih dahulu kepada Sekretaris Dinas. Apabila semuanya sudah disetujui untuk diunggah oleh Sekretaris Dinas, maka setiap bidang dapat mengunggah informasi di media sosial maupun aplikasi Jelajah Bantul. Selain itu, pihak admin juga berhak untuk meminta data pembaharuan terkait objek wisata kepada Pihak Dinas Pariwisata seperti yang disampaikan oleh Untung Sujarwo selaku Mobile Apps Developer pihak PT Gamatechno:

“Kami juga meminta kepada pihak Dinas Pariwisata untuk segera mengirimkan data terbaru apabila ada perubahan informasi dari objek wisata” (Wawancara, 27 November 2019).

Dari uraian di atas, diketahui bahwa pihak admin juga meminta kepada Dinas Pariwisata untuk segera memberikan data informasi terbaru apabila terdapat perubahan pada objek wisata tersebut.

b. Pemenuhan Kebutuhan Informasi Sesuai Kapasitas

Bentuk empati pengelola aplikasi Jelajah Bantul terhadap pelayanan informasi kepada pengguna selanjutnya yaitu adanya pemenuhan

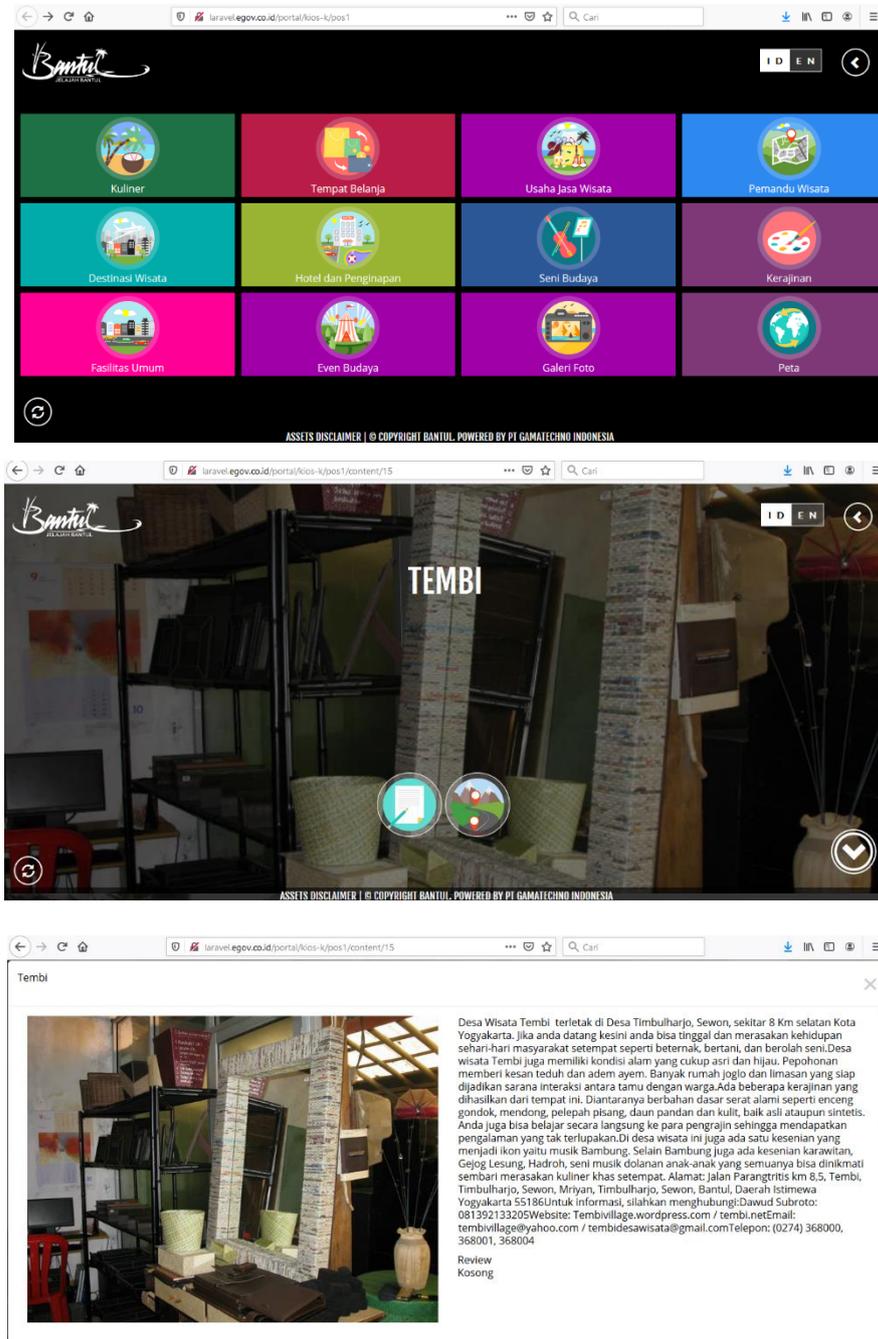
kebutuhan informasi sesuai dengan kapasitas yang dimiliki oleh masyarakat atau pengguna layanan. Catarina Issri Putranti Hendrajanti, Kepala Seksi Analisis Pasar dan Kerjasama serta *Project Leader* Aplikasi Jelajah Bantul mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi Jelajah Bantul saat ini kan masih berbasis android ya, sedangkan sekarang ini masyarakat juga tidak hanya menggunakan android saja tapi IOS. Jadi banyak pengguna mengusulkan pengembangan hal itu saat evaluasi kemarin. Untuk itu kami berencana agar aplikasi ini bisa diakses dengan menggunakan IOS. Selain itu juga kan yang punya android belum tentu punya kapasitas memori yang besar jadi kalau mau download susah harus hapus beberapa dokumen dulu. Jadi kami juga berencana untuk membuat Jelajah Bantul dalam bentuk situs web. Saat ini kami sudah mendapatkan tawaran dari AKAKOM untuk proses pengelolaan pembaharuan aplikasi berbasis IOS” (Wawancara, 24 November 2019)

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa saat ini Dinas Pariwisata sedang melakukan kerjasama dengan pihak AKAKOM untuk melakukan pengembangan aplikasi Jelajah Bantul dari bentuk android menjadi aplikasi berbasis IOS. Saat ini Jelajah Bantul juga sudah bisa diakses melalui situs web yang dikelola oleh pihak Gamatechno. Adanya pengembangan Situs web dan IOS ini merupakan usulan pengguna aplikasi dan hasil dari pelaksanaan evaluasi. Proses pengembangan dari aplikasi berbasis android menjadi IOS ini perlu dilakukan supaya jumlah pengguna aplikasi Jelajah Bantul semakin meningkat dan dapat memanfaatkan layanan informasi yang sudah diberikan oleh pihak Dinas Pariwisata.

Gambar 3.8

Aplikasi Jelajah Bantul Berbasis Situs Web

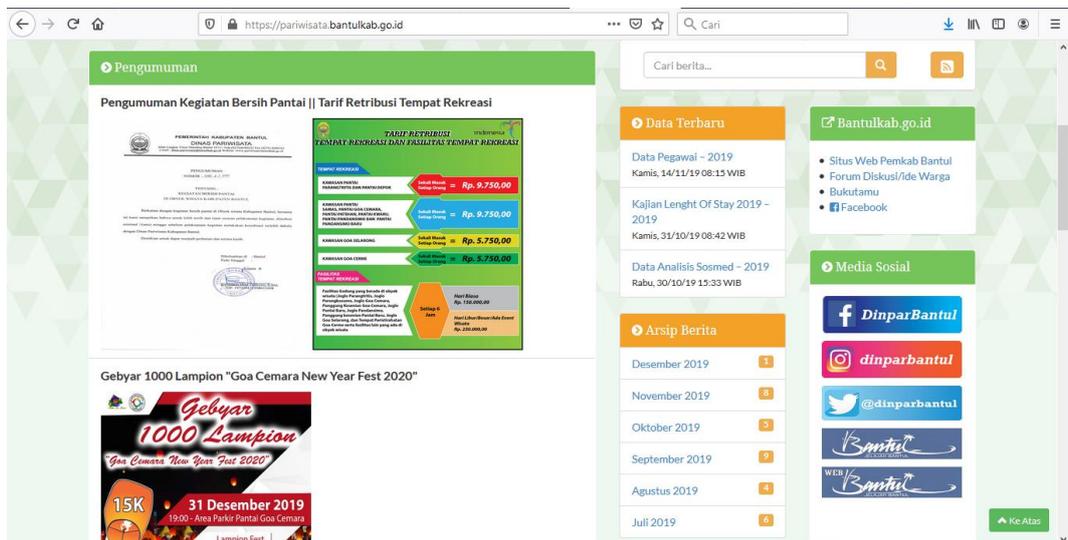


Sumber: Website Jelajah Bantul (2019)

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa aplikasi Jelajah Bantul sudah bisa diakses melalui situs web. Namun dalam proses

membuka situs web Jelajah Bantul, link yang digunakan tidak menggunakan Jelajah Bantul melainkan <http://laravel.egov.co.id/portal/kios-k/pos1/content/15> yang masih terhubung dalam website Dinas Pariwisata. Sedangkan aplikasi Jelajah Bantul berbasis IOS masih dalam perencanaan kerjasama dengan pihak AKAKOM.

Gambar 3.9
Situs Web Dinas Pariwisata



Sumber: Situs Web Dinas Pariwisata (2019)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Jelajah Bantul merupakan aplikasi pelayanan informasi berbasis android yang dibuat oleh Dinas Pariwisata dari hasil kerjasama dengan pihak Gamatechno untuk membantu masyarakat dalam memperoleh informasi seputar potensi yang ada di Kabupaten Bantul. Berdasarkan Laporan Perkembangan Implementasi Inovasi Laboratorium Inovasi daerah Pemerintah Kabupaten Bantul 2019, aplikasi Jelajah Bantul ini masih memiliki beberapa kendala seperti koneksi internet yang lambat serta server yang masih belum mendukung. Untuk melakukan penelitian tentang efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang pariwisata tahun 2019 digunakan teori pengukuran efektivitas menurut Duncan (Senoaji, 2016) dan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2011).

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian pada bab pembahasan penelitian yang dilakukan dengan judul “Efektivitas Aplikasi Jelajah Bantul Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi di Bidang Pariwisata Tahun 2019”, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pengukuran Efektivitas

a. Berdasarkan indikator pencapaian tujuan:

- Dalam pelaksanaannya sudah terdapat tahapan pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul yang terdiri dari rapat koordinasi persiapan

pembuatan aplikasi, penunjukan pihak ketiga, penyusunan rencana aplikasi, pelaksanaan kerjasama, dan evaluasi

- Waktu pelaksanaan aplikasi berjalan selama satu tahun dari penawaran aplikasi berbentuk M-City oleh Gamatechno kepada Dinas Pariwisata tahun 2016, dilanjutkan proses kerja sama antara kedua pihak tahun 2017, dan pembuatan aplikasi serta diresmikan pada tahun 2017. Dalam proses kerja sama juga terdapat pemberian hibah aplikasi dari Gamatechno kepada Dinas Pariwisata.
- Sasaran pengguna aplikasi Jelajah Bantul yaitu seluruh masyarakat yang mau berkunjung ke Bantul. Jumlah pengguna mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan laporan terakhir jumlah pengguna sebanyak 1630 pengguna. Namun jika dibandingkan dengan lama pelaksanaan yang sudah berjalan dua tahun maka aplikasi Jelajah Bantul dikatakan tidak efektif karena pengguna aplikasi yang masih dikategorikan sedikit.
- Sudah terdapat target dalam pelaksanaan yaitu adanya pelayanan yang mudah digunakan, kenaikan jumlah pengunjung, dan adanya kompetensi SDM. Untuk capaian yang diperoleh yaitu adanya peningkatan kompetensi teknologi pada SDM karena diberikannya pelatihan pengelolaan teknologi oleh Dinas Pariwisata, adanya pelayanan informasi pariwisata yang mudah diakses dan cepat. Namun terdapat kekurangan pada penggunaan kapasitas ruang penyimpanan yang besar dan tidak adanya laporan peningkatan

kunjungan wisatawan dari adanya aplikasi secara spesifik. Sehingga aplikasi masih dinilai tidak efektif.

- Sudah dilakukan kegiatan evaluasi yang dilakukan minimal satu tahun sekali. Kegiatan evaluasi terakhir dilaksanakan pada Bulan Agustus tahun 2019.
- Pencapaian tujuan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya: 1) adanya tahapan pelaksanaan berpengaruh pada bentuk aplikasi, 2) tahapan pelaksanaan yang berpengaruh pada kemudahan penggunaan, 3) tahapan pelaksanaan kerja sama berpengaruh terhadap adanya legalitas pelaksanaan aplikasi, 4) evaluasi program yang berpengaruh pada proses pemberian respon dan tanggapan, 5) evaluasi program berpengaruh pada pembaharuan kapasitas aplikasi dalam bentuk IOS dan situs web.

b. Berdasarkan indikator integrasi:

- Sudah dilakukan sosialisasi aplikasi Jelajah Bantul melalui eksternal yaitu dengan kegiatan pameran, *travel dialog*, media sosial, pewarta, dan melalui internal yaitu pengenalan aplikasi kepada seluruh pegawai Dinas Pariwisata. Dengan adanya upaya sosialisasi dapat meningkatkan jumlah pengguna aplikasi, sehingga sosialisasi yang dilakukan sudah efektif.
- Dalam pengelolaan aplikasi sudah terdapat sumber daya manusia sebagai pengelola aplikasi yaitu dari pihak Gamatechno dan Dinas

Pariwisata. Namun dalam pelaksanaannya, Dinas Pariwisata masih bergantung pada pihak Gamatechno dalam proses penginputan data sehingga tim Gamatechno selain bertugas dalam pengembangan aplikasi mereka juga menjadi admin dalam pengelolaan aplikasi. Sedangkan untuk pihak Dinas Pariwisata menjadi super admin yang memberikan data dan memeriksa data. Dengan begitu SDM dalam pengelolaan aplikasi masih belum efektif karena pihak Dinas Pariwisata masih bergantung pada tim Gamatechno dalam proses penginputan data.

- Sudah dilakukan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata melalui monitoring pelaksanaan aplikasi untuk memastikan kesesuaian data. Sedangkan untuk Gamatechno melakukan pengawasan dengan pemeliharaan aplikasi yaitu dengan menggunakan *Google Play Console* untuk melihat review dan jumlah pengguna sehingga dalam pelaksanaan dapat mengetahui keluhan yang diberikan masyarakat dan dapat segera mengatasinya serta jumlah pengguna aplikasi. Dengan begitu, kegiatan pengawasan sudah dilakukan secara efektif.
- Integrasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya: 1) adanya sumber daya manusia yang dapat melakukan pembaharuan tampilan menarik dan fitur aplikasi yang sesuai kebutuhan pengguna aplikasi 2) adanya sumber daya manusia kompeten dalam pengelolaan aplikasi dan teliti dalam penginputan

data sehingga memudahkan pengguna dan menghasilkan informasi yang berkualitas 3) penggunaan *Google Play Console* dalam proses pengawasan yang akan mempermudah dalam pemberian respon, 4) adanya koordinasi dalam penginputan data informasi antara admin dan super admin yang akan berpengaruh pada ketepatan informasi 5) adanya koordinasi dalam penginputan data informasi antara admin dengan super admin berpengaruh pada kecepatan informasi yang diberikan.

c. Berdasarkan indikator adaptasi:

- Sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai yaitu komputer untuk proses pengembangan aplikasi, *smartphone* untuk proses pengecekan aplikasi, dan server untuk menyimpan data. selain itu spesifikasi software juga sudah memadai. Peralatan tersebut dapat digunakan dalam proses pembaharuan aplikasi, penginputan data, dan pemberian respon. Ruang kerja yang digunakan seperti ruang kerja biasa yang bekerja dalam satu ruangan bersama. Dengan begitu, adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul dan dikategorikan efektif.
- Dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul sudah dilakukan perubahan strategi yang dilakukan Dinas Pariwisata dengan melibatkan stakeholder luar terkait informasi aplikasi dalam pengelolaan aplikasi yaitu dengan menjadikan admin karena pihak

Dinas Pariwisata mengalami kekuarangan SDM pada bidang pemasaran untuk mengelola aplikasi. Admin baru didapatkan setelah adanya pelaksanaan pelatihan. Namun yang menjadi kendala adalah pihak yang hadir sedikit dan yang menjadi perwakilan bukan orang yang sudah menginput data dan minim pengetahuan teknologi. Sehingga perubahan strategi yang dilakukan dinilai tidak efektif.

- Integrasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya: 1) adanya sarana dan prasarana yang memadai membantu pelaksanaan pengembangan aplikasi, 2) adanya sarana dan prasarana yang memadai membantu dalam proses penginputan data, 3) adanya sarana dan prasarana membantu dalam proses pemberian respon keluhan pengguna aplikasi, 4) adanya pembaharuan strategi dengan melibatkan pengelola objek lokasi secara langsung berpengaruh pada ketepatan informasi, 5) adanya pembaharuan strategi dengan melibatkan stakeholder luar dalam proses penginputan data membantu kecepatan penyampaian informasi.

2. Kualitas Pelayanan

a. Berdasarkan indikator *Tangible* (wujud)

- Tampilan aplikasi Jelajah Bantul sudah dilakukan pembaharuan sebanyak tiga kali karena terdapat penambahan informasi cuaca dan

nearby. Dengan adanya pembaharuan tersebut, masyarakat menilai bahwa tampilan aplikasi Jelajah Bantul menarik dan sangat membantu.

- Fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul sudah mengalami pembaharuan sebanyak dua kali dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi. Sebelum pembaharuan jumlah fiturnya sebanyak Sembilan fitur dan setelah pembaharuan bertambah menjadi dua belas fitur. Masyarakat menilai fitur yang ada pada aplikasi sudah cukup lengkap dan membantu, namun perlu adanya penambahan sub fitur atau pilihan wisata pada fitur destinasi wisata terkait wisata sejarah dan religi.

b. Berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan):

- Aplikasi Jelajah Bantul sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi pariwisata.
- Dari kualitas informasi yang disampaikan sudah cukup lengkap, walaupun masih terdapat beberapa deskripsi yang kurang informatif.
- Dalam penggunaan aplikasi Jelajah Bantul, kecepatan akses tergantung dari sinyal provider yang digunakan oleh pengguna aplikasi.

c. Berdasarkan indikator *responsiveness* (respon/tanggapan):

- Dalam proses respon keluhan sudah ada prosedurnya yaitu pihak Dinas Pariwisata melaporkan keluhan tersebut kepada Kepala Dinas. Selanjutnya dari pihak kepala Dinas memberikan kebijakan apa yang harus dilakukan oleh pengelola aplikasi.

d. Berdasarkan indikator *assurance* (jaminan):

- Adanya jaminan bahwa informasi yang diberikan sudah relevan karena pihak admin memperoleh data informasi sesuai dengan data yang ada dari Dinas Pariwisata berupa buku panduan wisata, data tempat wisata yang memberikan sumbangan PAD, serta kegiatan atau event budaya.
 - Adanya jaminan legalitas dalam pelaksanaan aplikasi berupa surat perjanjian kerjasama dan dasar hukum pelaksanaan aplikasi.
- e. Berdasarkan indikator empati:
- Kecepatan informasi menjadi prioritas Dinas Pariwisata kepada pengguna aplikasi Jelajah Bantul dengan tujuan supaya pengguna dapat memperoleh informasi dari destinasi wisata.
 - Pihak pengelola aplikasi berupaya untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Untuk itu, Dinas Pariwisata berencana untuk melakukan pengembangan aplikasi berbasis IOS dan situs web.

B. Saran

Saran dari penulis berdasarkan hasil penelitian kepada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan Gamatechno sebagai berikut:

- a. Terus melaksanakan dan meningkatkan kualitas program pelayanan informasi pariwisata berbasis aplikasi ini dengan baik, terutama pengelolaan fitur dan tampilan aplikasi, serta penginputan data informasinya.
- b. Melakukan kajian terhadap kenaikan jumlah pengunjung dan lama tinggal wisatawan dari adanya aplikasi Jelajah. Tujuannya yaitu untuk mengetahui

seberapa besar dampak adanya aplikasi Jelajah Bantul, apakah sesuai dengan target yang diharapkan atau tidak.

- c. Menentukan kriteria perwakilan dari setiap bidang dan stakeholder luar yang akan dijadikan sebagai admin saat pelatihan pengelolaan SDM berikutnya.
- d. Sosialisasi terkait adanya aplikasi Jelajah Bantul lebih ditingkatkan, agar masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan informasi yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata
- e. Segera melakukan pengembangan aplikasi berbasis IOS dan perbaikan pada situs web dengan menggunakan link yang jelas yaitu dengan nama Jelajah Bantul sehingga tidak harus membuka situs web Dinas Pariwisata terlebih dahulu.