

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 diberikanya

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 fitunya 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.