

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS APLIKASI JELAJAH BANTUL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DI BIDANG
PARIWISATA TAHUN 2019**



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Muhammad Alfian

20160520281

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI
EFEKTIVITAS APLIKASI JELAJAH BANTUL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DI BIDANG PARIWISATA TAHUN
2019

Oleh:


Muhammad Alfian
20160520281

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:


Hari/Tanggal : Selasa, 7 Januari 2020
Tempat : Ruang Ujian IP 2
Pukul : 13.00 - 14.00 WIB


SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua


Awang Darumurti, S.IP., M.Si.
NIK: 19811019200810 163 084

Penguji I


Penguji II


Dr. Ulung Pribadi, M.Si.
NIK: 19651010199303 163 020


Rahmawati Huscin, MCP., Ph.D
NIK: 19650827199709 163 055

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.
NIK: 19660828199403 163 025

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Muhammad Alfian

NIM : 20160520281

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Jelajah Bantul Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Di Bidang Pariwisata Tahun 2019

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat pendapat dan karya tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 11 Januari 2020

Penulis,

Muhammad Alfian

HALAMAN MOTTO

أَهْمَسُوا إِلَّا سَفْنَا لِلْأَفْكَيَالِ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286)

“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah”

(B.J. Habibie)

“When someone drops you, don’t reply with the same thing”

(Muhammad Alfian. 2019)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'alla, atas rahmat, hidayah dan karunianya yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga karya yang saya buat ini dapat terselesaikan dengan baik. Alhamdulillah Rabbil'alamin. Dengan terselesaikannya skripsi ini, maka saya persembahkan hasil skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendidik dan membimbing saya dari kecil hingga saat ini. Mendidik dan membimbing bukan hanya terkait ilmu duniawi tetapi juga ilmu akhirat. Terima kasih Almarhum Bapak Syamsudin dan Ibu Ela Salamah yang sudah selalu mendoakan dan mendukung segala usaha anakmu ini. Terima kasih juga sudah menjadi inspirasi untuk selalu melakukan kebaikan dalam hidup dan selalu memotivasi ketika anakmu terjatuh dalam hal apapun. Semoga setelah ini, anakmu bisa membahagiakan kalian sesuai dengan apa yang kalian harapkan, Aamiin.
2. Teruntuk kakak-kakak ku Mbak Iis, Almarhum A Dadi, Mbak Ima, A Mail, Mbak Nana terimakasih atas segala dukungan yang telah kalian berikan untuk adikmu selama ini baik itu finansial maupun doa. Terima kasih juga terutama untuk Mbak Nana dan Mbak Ima yang sudah selalu mau direpotkan selama masa kuliah hingga penulisan skripsi ini berakhir, tanpa kalian mungkin penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik.

3. Untuk The Halu yang sudah menemani perjalanan kuliahku dengan baik. Terima kasih Auzan, Kintan, Sheila, Noprik yang sudah mau berjuang bareng. Sukses selalu buat kalian, terbaik memang!
4. Untuk keluargaku, Dimas Diajeng Bantul 2017 (Fauzan, Monica, Ike, Adven, Ayu, Nisa, dan lainnya) yang sudah menjadi bagian dari kisah hidupku di Jogja. Orang-orang yang selalu memberikan semangat dan inspirasi buatku selama ini. Sekali lagi terima kasih untuk kalian. Tetap Cendekia, Beretika, dan Berbudaya!
5. Untuk Mbak Putri, Husen, Mbak Efril, dan Rissa yang sudah menjadi bagian keluargaku di Jogja. Terima kasih untuk semua motivasi, dukungan, serta doanya. Semoga aku bisa segera menyusul kesuksesan kalian. Aamiin.
6. Terima kasih untuk teman-temanku sekolah Mia, Sonya, Fandi, Ayuan, Salisa, Sally, Echa, dan lain-lain yang sudah memberikan doa dan semangatnya. Sukses selalu buat kalian!
7. Terima kasih untuk Ajeng, Giska, dan Linda yang sudah menjadi teman yang bisa untuk bercerita keluh kesah dan pernah berjuang bersama untuk sebuah nilai dari Pak Isnaini dan skripsi. Sukses selalu untuk kalian!
8. Dan terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan berbagai hal yang bermanfaat selama kuliah dan penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta junjungan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa berkah dan karunia yang diberikan oleh yang maha kuasa Allah SWT, maka niscaya apapun yang dilakukan penulis tidak akan berarti apapun. Skripsi ini berjudul “Efektivitas Aplikasi Jelajah Bantul Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi di Bidang Pariwisata Tahun 2019”, dimana dalam proses penyusunannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Banyak hambatan dalam proses penyusunan skripsi ini dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka saya dapat mengatasi permasalahan yang timbul. Untuk itu atas segala bentuk bantuannya penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku ketua Program Studi Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Eko Atmojo, S.IP., M.IP selaku Sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Awang Darumurti, S.IP M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi masukan dan arahan kepada penulis.

6. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
7. Ibu Rahmawati Husein, MCP., Ph.D selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi Terimakasih untuk kedua penguji yang telah memberikan kritikan serta saran yang bermanfaat bagi penelitian ini.
8. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat berharga membantu memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Triyana dan seluruh staff Lembaga Pengembangan Kemahasiswaan dan Alumni yang sudah memberikan kesempatan untuk saya untuk kuliah dengan beasiswa Bidikmisi
9. Bapak Kwintarto Heru Prabowo, S.Sos yang berkenan memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul
10. Ibu Catarina Issri Putranti, A.md.Par selaku Kepala Seksi Analisa Pasar dan Kerja Sama Dinas Pariwisata yang sudah berkenan untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini
11. Bapak Markus Purnomo Adi, SE selaku Kepala Seksi Promosi Dinas Pariwisata yang sudah berkenan untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini
12. Bapak Untung Sujarwo selaku Mobile Development Program Gamatechno selaku Kepala Seksi Analisa Pasar dan Kerja sama Dinas Pariwisata yang sudah berkenan untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini
13. Satria Joyonogero, Monica Elga, Fauzan Kersa, Sitti Ajeng, dan Danang Morojati selaku masyarakat umum selaku yang sudah berkenan untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini
8. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang meraih gelar S-1.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala bantuan dan partisipasinya serta mohon maaf jika ada kesalahan yang pernah dilakukan oleh penulis selama penyusunan skripsi. Semoga amal kebaikan dan bantuannya mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak dan kalangan. Aamiin

Wassalamu”alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 11 Januari 2020

Muhammad Alfian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Tinjauan Pustaka	14
F. Kerangka Dasar Teori	23
1. Efektivitas.....	23
2. M-Government	28
3. Pelayanan Publik	33
G. Definisi Konseptual	39
H. Definisi Operasional	40
I. Kerangka Pikir	42
J. Metode Penelitian	42
1. Jenis Penelitian	42
2. Jenis Data	43
3. Unit Analisis.....	45
4. Lingkup Penelitian	46
5. Teknik Pengumpulan Data	46

6. Teknik Analisa Data	47
BAB 2 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul	50
1. Letak Geografis Kabupaten Bantul	50
2. Visi dan Misi Kabupaten Bantul	51
3. Kependudukan.....	53
B. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	54
1. Profil Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	54
2. Tugas Pokok	54
3. Tujuan Dinas Pariwisata.....	55
4. Visi dan Misi	56
5. Struktur Organisasi.....	57
6. Pejabat Struktural	57
7. Data Kepegawaian.....	59
C. Gambaran Umum Aplikasi Jelajah Bantul	60
1. Deskripsi Aplikasi Jelajah Bantul	60
2. Dasar Hukum Aplikasi Jelajah Bantul	61
3. .Kemitraan Aplikasi Jelajah Bantul	62
4. Cara Penggunaan Aplikasi Jelajah Bantul.....	63
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Pengukuran Efektivitas.....	74
1. Pencapaian Tujuan	74
2. Integrasi	91
3. Adaptasi.....	103
B. Kualitas Pelayanan	112
1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	112
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	119
3. <i>Responsiveness</i> (Respon/Tanggapan).....	123
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	125
5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	129
BAB 4 PENUTUP.....	135
A. Kesimpulan.....	135

B. Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kondisi situs web Resmi Pemerintah Daerah per April 2012.....	3
Tabel 1.2	Penghargaan Kabupaten Bantul dalam pengelolaan E-Government ..	5
Tabel 1.3	Daftar Website dan Aplikasi Kabupaten Bantul	6
Tabel 1.4	Tinjauan Pustaka	15
Tabel 1.5	Definisi Operasional Penelitian.....	40
Tabel 1.6	Data Primer	43
Tabel 1.7	Data Sekunder	44
Tabel 1.8	Daftar Subjek Penelitian.....	46
Tabel 2.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Tahun 2019	53
Tabel 2.2	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 2.3	Data Pegawai Berdasarkan Usia	59
Tabel 2.4	Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 3.1	Hasil Pelaksanaan Evaluasi	88
Tabel 3.2	Tim Pengelola Aplikasi Jelajah Bantul dari Pihak Gamatechno.....	97
Tabel 3.3	Agenda Pelatihan Aplikasi Jelajah Bantul	107
Tabel 3.4	Daftar Nama Admin Aplikasi Jelajah Bantul.....	108

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian	42
Bagan 3.1 Tahapan Pelaksanaan Pembuatan Aplikasi Jelajah Bantul	76
Bagan 3.2 Tahapan Pelaksanaan Pembuatan Aplikasi Jelajah Bantul Berdasarkan Laporan Implementasi Proyek Perubahan Layanan Satu Jari Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul Tahun 2017	78
Bagan 3.3 Tim Pengelola Aplikasi Jelajah Bantul	94
Bagan 3.4 Prosedur Pemberian Respon	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Bantul	50
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata	58
Gambar 3.1 Jumlah Pengunduh Aplikasi Jelajah Bantul	80
Gambar 3.2 Review Pengguna Aplikasi Jelajah Bantul.....	83
Gambar 3.3 Fitur Berbagi Foto	84
Gambar 3.4 Sosialisasi Aplikasi Jelajah Bantul Melalui Media Sosial Dinas Pariwisata	92
Gambar 3.5 Ruang Kerja Kantor Gamatechno	105
Gambar 3.6 Pembaharuan Tampilan Aplikasi	114
Gambar 3.7 Fitur-Fitur Pada Aplikasi Jelajah Bantul	117
Gambar 3.8 Aplikasi Jelajah Bantul Berbasis Situs Web	133
Gambar 3.9 Situs Web Dinas Pariwisata.....	134