

NASKAH PUBLIKASI

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

Oleh:
Muhammad Alfiin
20160520281

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603 163 038



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

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

***Efektifitas Aplikasi Jelajah Bantul Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Informasi Di Bidang Pariwisata***

Tahun 2019

Oleh

Muhammad Alfian

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

(muhammadalfian909@gmail.com)

ABSTRAK

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

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

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

ABSTRACT

In 2017 Dinas Pariwisata Bantul established an android-based application that aims to provide tourism information services in Bantul Regency, Jelajah Bantul application. In addition to supporting the implementation of Bantul Smart City, Jelajah Bantul application is also made to improve the quality of information services, especially in the field of tourism. For this reason, this research will focus on the effectiveness of the implementation of Jelajah Bantul application and the quality of information services on the Jelajah Bantul application. Indicators used in measuring effectiveness are achievement measuring of

objectives, and integration. While indicators of the quality of public services use five indicators namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The data analysis unit used is Dinas Pariwisata, PT Gamatechno, and the general public.

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

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

PENDAHULUAN

Perkembangan informasi teknologi yang terjadi saat ini merupakan dampak adanya proses globalisasi yang bersifat positif karena dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan informasi secara efektif dan efisien. Dalam perkembangan teknologi informasi ini telah melahirkan sebuah mekanisme baru dalam sistem pemerintahan yaitu melalui *e-government*. Menurut Indrajit (Akadun, 2009) *e-government* merupakan penggunaan teknologi internet dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik serta berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Pada tahun 2003 pemerintah mengeluarkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi serta penerapan *good governance* dalam menunjang aktivitas pemerintahan. Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dijelaskan tentang arah pengembangan *e-government* yang ditunjukkan untuk:

1. Membentuk jaringan informasi serta transaksi dalam pelayanan publik (*website presence*),
2. Membentuk hubungan yang interaktif dengan dunia usaha (*interaction*)
3. Membentuk komunikasi dengan lembaga-lembaga yang ada di negara (*transaction*)
4. Membentuk sistem manajemen dan proses kerja (*transformation*).

Adapun indikator yang harus diterapkan dalam pelaksanaan *e-government* (Indrajit, 2004, p. 4) diantaranya yaitu:

1. Kebijakan (Peraturan Pemerintah, UU ITE)
2. Kelembagaan: Kominfo
3. Infrastruktur
4. Aplikasi
5. Perencanaan

Saat ini pelayanan pemerintah mengalami pembaharuan yaitu dengan menerapkan *M-Government* yang merupakan pemberian pelayanan menggunakan perangkat *mobile* atau perangkat nirkabel lainnya. *E-Government* dan *M-Government* merupakan kesatuan dalam

pelayanan pemerintah, dimana *m-Government* dibangun berdasarkan *e-government* (Hambali, 2014). Menurut Kardimas dan Papantoniou (Hambali, 2014) terdapat dua jenis tipe *m-Government*, yaitu:

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

Pemerintah Kabupaten Bantul saat ini sudah menerapkan *M-Government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dikarenakan Kabupaten Bantul sudah mulai menerapkan *Smart City* yaitu kota yang sudah menerapkan teknologi dan informasi dalam proses tata kelola dan pelaksanaan pekerjaan atau operasional sehari-hari. Dalam pelaksanaan *M-Government*, Pemerintah Kabupaten Bantul sudah memiliki kurang lebih dua puluh aplikasi dan situs web yang terbagi menjadi dua kategori yaitu:

1. Aplikasi dan situs web internal dimana aplikasi atau situs tersebut hanya dapat dibuka dan diakses oleh pihak internal instansi pemerintah terkait.
2. Aplikasi dan situs web publik yang mana aplikasi tersebut bisa diakses oleh seluruh masyarakat secara umum.

Salah satu aplikasi pelayanan publik milik Pemerintah Kabupaten Bantul yang dapat diakses

oleh masyarakat secara umum yaitu aplikasi Jelajah Bantul. Pada tahun 2017, aplikasi Jelajah Bantul diresmikan oleh Dinas Pariwisata sebagai aplikasi pelayanan informasi terkait potensi pariwisata yang ada di Kabupaten. Selain itu, aplikasi Jelajah Bantul merupakan bentuk inovasi pembaharuan dari Dinas Pariwisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dimana sebelumnya dalam memberikan pelayanan informasi Dinas Pariwisata hanya menggunakan buku panduan wisata dan media sosial Dinas Pariwisata. Pada aplikasi Jelajah Bantul, seluruh informasi telah terintegrasi ke dalam aplikasi sehingga informasi yang disampaikan tidak hanya berkaitan dengan potensi wisata saja melainkan potensi lain yang ada di Kabupaten Bantul seperti akomodasi, kuliner, pusat perbelanjaan, kebudayaan, dan lain-lain.

Kwintarto Heru Prabowo selaku Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul (Iskandarsjah & Murdianingsih, 2017) menyampaikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi destinasi wisata di Bantul dan DIY secara mudah karena terdapat sekitar 100 spot destinasi wisata dalam aplikasi Jelajah Bantul dengan informasi tambahan serta kondisi cuaca di lokasi wisata secara *realtime*. Dengan adanya aplikasi Jelajah Bantul dapat membantu dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Bantul dan dapat berpengaruh pada pendapatan asli daerah (PAD) karena adanya peningkatan retribusi yang didapatkan serta hasil dari penjualan barang kerajinan yang dikelola oleh masyarakat. Saat ini aplikasi Jelajah Bantul sudah menjadi aplikasi pendukung adanya *Bantul Smart City* dan termasuk dalam kategori *Smart Branding* yaitu pengenalan potensi Kabupaten Bantul melalui media elektronik ataupun teknologi.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Jelajah

Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang pariwisata tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian analisis deskriptif kualitatif sesuai dengan jenis dan tipe penelitian. Penelitian deskriptif merupakan studi untuk mendapatkan fakta dengan implementasi yang tepat kemudian menjelaskan secara apa adanya dan sistematis sesuai dengan variabel yang didapatkan serta diteliti menurut keadaan saat ini tertentu (Usman & Akbar, 2000). Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai pemilik aplikasi Jelajah Bantul, PT Gamatechno UGM sebagai perancang dan pengelola aplikasi Jelajah Bantul.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan: 1) observasi yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dan PT Gamatechno UGM, 2) wawancara yaitu adanya kontak langsung dan bertatap muka, kemudian terdapat pertanyaan yang sudah dirancang untuk mendapatkan sebuah jawaban yang relevan kemudian diajukan oleh pewawancara terhadap orang yang diwawancarai. Narasumber yang terlibat diantaranya yaitu pengelola aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Dinas Pariwisata dan Gamatechno, 3) dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan bukti berupa arsip-arsip, buku-buku ilmiah, jurnal, atau dokumen lain yang diperoleh dan berhubungan dengan penelitian. Dokumen yang digunakan yaitu laporan pelaksanaan pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2017, Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul melakukan sebuah inovasi

dalam pemberian pelayanan informasi pariwisata dengan menggunakan teknologi informasi berbentuk aplikasi yaitu Jelajah Bantul. Informasi yang disampaikan pada aplikasi Jelajah Bantul tidak hanya berkaitan tentang potensi pariwisata saja, melainkan juga menyampaikan informasi keseluruhan potensi yang ada di Kabupaten Bantul seperti kebudayaan, kuliner, pusat perbelanjaan, akomodasi tempat tinggal, dan lain-lain.

Dengan adanya aplikasi Jelajah Bantul, diharapkan membantu masyarakat dalam menemukan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul secara mudah. Selain itu, adanya aplikasi Jelajah Bantul yaitu bentuk upaya Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang pariwisata. Berikut hasil penelitian terkait efektivitas pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang pariwisata:

Pengukuran Efektivitas

Dalam penelitian ini, pengukuran efektivitas dilakukan dengan menggunakan tiga indikator yang terdiri dari: 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi. Dengan begitu, dapat diketahui bagaimana efektivitas pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi pariwisata.

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.

a. Tahapan Pelaksanaan

Dalam pembuatan aplikasi, pihak Dinas Pariwisata sudah melakukan perencanaan

pelaksanaan aplikasi supaya 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 dalam bentuk surat Perjanjian Kerja Sama (PKS).

e) Evaluasi

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

b. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan pelaksanaan program merupakan perkiraan jangka waktu dalam proses pembuatan sebuah program ataupun kebijakan. Aplikasi Jelajah Bantul saat ini sudah berlangsung selama dua tahun karena diresmikan pada Bulan Desember tahun 2017. Namun sebelum aplikasi Jelajah Bantul diresmikan, pembuatan aplikasi Jelajah Bantul dimulai dengan adanya penawaran dari pihak Gamatechno berupa M-City pada tahun 2016 kepada Dinas Pariwisata.

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 dan pada tanggal 22 Desember tahun 2017 aplikasi Jelajah Bantul resmi digunakan sebagai aplikasi pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul.

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.

Sasaran pengguna dari aplikasi Jelajah Bantul yaitu seluruh masyarakat umum yang mau berkunjung ke Kabupaten Bantul. Untuk mengetahui jumlah pengguna aplikasi, data jumlah pengunduh aplikasi Jelajah Bantul:

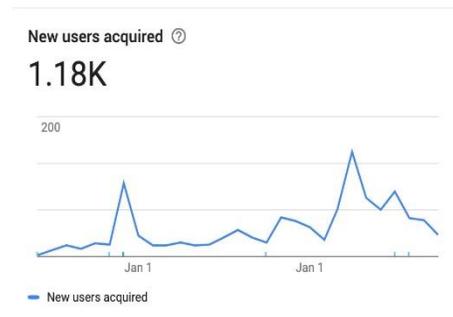
Gambar 1
Jumlah Pengguna tahun 2018



Sumber: Dinas Pariwisata Bantul (2019)

Dari data di atas, diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi Jelajah Bantul pada tahun 2018 yaitu sebanyak 793 pengguna. Pada tahun 2019 awal, pengguna aplikasi mengalami peningkatan sebagai berikut:

Gambar 2
Jumlah Pengguna tahun 2019



Sumber: Dinas Pariwisata Bantul (2019)

Dari data di atas, diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi pada tahun 2019 awal sebanyak 1180 pengguna. Dengan begitu dapat diketahui bahwa dari tahun 2018 hingga 2019 awal jumlah pengguna aplikasi mengalami peningkatan sebanyak 387 pengguna. Kemudian, berdasarkan monitoring dan evaluasi yang tercantum pada Laporan Perkembangan Implementasi Inovasi Laboratorium Inovasi Daerah Pemerintah Kabupaten Bantul tanggal 28 Agustus 2019 jumlah pengguna aplikasi Jelajah Bantul mengalami peningkatan sebanyak 450 pengunduh dengan total keseluruhan pengguna aplikais sebanyak 1630 pengguna.

Namun, jika dibandingkan dengan pelaksanaan aplikasi yang sudah berjalan selama dua tahun, maka jumlah pengguna aplikasi Jelajah Aplikasi dikategorikan masih sangat sedikit. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan aplikasi masih belum efektif karena jumlah pengguna yang relative 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. Target pelaksanaan 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.

Dengan adanya target pelaksanaan pada aplikasi Jelajah Bantul, maka setelah aplikasi berjalan terdapat capaian atau hasil dari adanya target tersebut. Capaian dari pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul yaitu:

- a) Sudah adanya layanan informasi pariwisata yang mudah digunakan dan cepat untuk memperoleh informasinya. Hanya dengan menggunakan satu aplikasi, masyarakat dapat memperoleh informasi terkait potensi wisata yang ada di Kabupaten Bantul
- b) Pengelola aplikasi mempunyai peningkatan kompetensi dalam menggunakan teknologi untuk mengoperasikan aplikasi Jelajah Bantul karena sudah ada pelatihan yang diberikan oleh pihak Dinas Pariwisata dan Gamatechno
- c) Untuk peningkatan lama tinggal dan kunjungan dari adanya aplikasi masih belum diketahui karena dari pihak Dinas Pariwisata belum melakukan kajian terkait hal tersebut.

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. Dalam pelaksanaan evaluasi aplikasi Jelajah Bantul, Dinas Pariwisata melakukan evaluasi dalam kurun waktu minimal satu kali dalam setahun dengan pembahasan terkait 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 1
Hasil Pelaksanaan Evaluasi

Kemanfaatan	Progres dan Permasalahan
Inovasi sudah dinikmati oleh pengguna dan sudah memiliki dampak peningkatan pelayanan unit kerja, terbukti sudah diunduh sebanyak 1630	<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 STMIK AKAKOM membuatkan yang berbasis web mobile - Belum adanya personil khusus yang menangani upadating data Jelajah Bantul - Terbatasnya anggaran pemeliharaan - Terbatasnya koordinasi dengan

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

Pada 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 menghasilkan sebuah aplikasi pelayanan informasi yang mudah digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi terkait pariwisata yang ada di Kabupaten Bantul.
- c) Pada pencapaian tujuan terdapat tahapan pelaksanaan dimana dalam pelaksanaannya terdapat kerja sama antara pihak Dinas Pariwisata dan Gamatechno yang menghasilkan surat Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang berisikan aturan dan perjanjian kesepakatan anatar kedua belah pihak. Dengan begitu, dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul sudah terdapat peraturan atau legalitas pelaksanaan yang mengatur dalam pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul.
- d) Pada pencapaian tujuan terdapat pelaksanaan evaluasi dimana terdapat usulan dari masyarakat terkait pembaharuan kapasitas aplikasi Jelajah Bantul dari android menjadi IOS dan situs, sehingga pihak pengelola aplikasi dapat melakukan pengembangan kapasitas Jelajah Bantul berbasis situs web dan IOS sebagai pemenuhan kebutuhan kapasitas pengguna yang tidak menggunakan android.

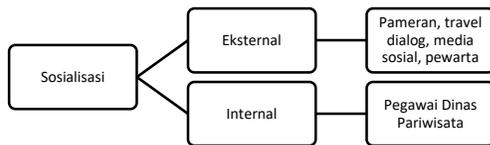
2. Integrasi

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. Pada pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul, Dinas Pariwisata melakukan sosialisasi melalui eksternal dan internal.

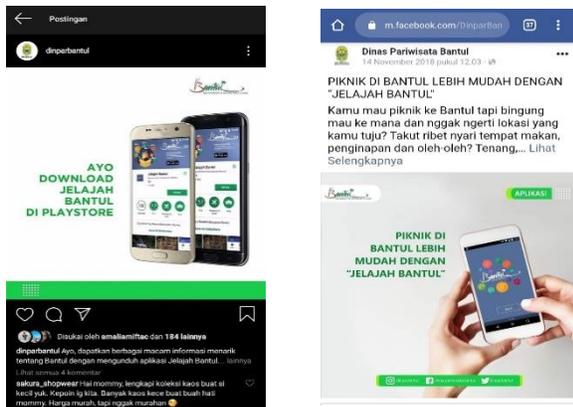
Bagan 1
Sosialisasi Program



Sumber: Olah data (2019)

Berdasarkan bagan di atas, diketahui bahwa Dinas Pariwisata melakukan sosialisasi kepada pihak eksternal melalui kegiatan pameran, *travel dialog*, media sosial, dan pewart (media cetak maupun online).

Gambar 3
Sosialisasi Melalui Media Sosial



Sumber: Instagram dan Facebook Dinas Pariwisata Bantul

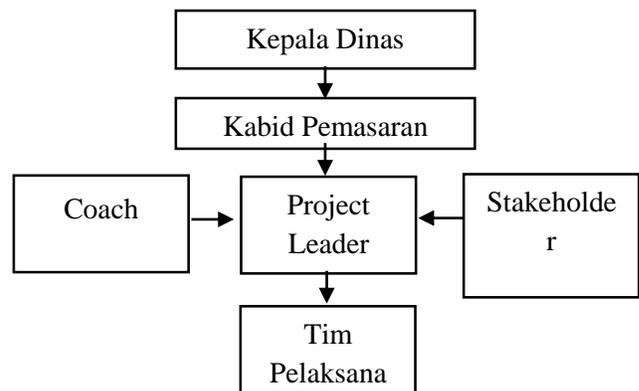
Sedangkan kepada pihak internal dilakukan dengan dengan mengenalkan aplikasi Jelajah Bantul kepada seluruh pegawai Dinas Pariwisata. Tujuan diadakan sosialisasi secara internal yaitu supaya seluruh pegawai mengetahui tentang aplikasi Jelajah Bantul dan menggunakan aplikasi tersebut. Dengan begitu, ketika 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.

Pada pelaksanaan aplikasi, sumber daya manusia yang digunakan dalam pengelolan aplikasi Jelajah Bantul yaitu semua struktural yang ada di Dinas Pariwisata. Akan tetapi, 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.

Bagan 2
Tim Pengelola Aplikasi



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. 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*. Perubahan terjadi karena pada tahun 2017, tidak ada Kepala Seksi Promosi maka dari itu Ibu Catarina Issri Putranti menggantikan posisi tersebut menjadi *Plt. Kepala Seksi Promosi*. Setelah itu, pada tahun 2019 Bapak *Markus Purnomo Adi masuk dan menjadi Kepala Seksi Promosi dan membantu dalam proses pengelolaan aplikasi*.

Sedangkan dari tim pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Gamatechno terdiri dari tiga bagian:

Tabel 2
Tim Pengelola Aplikasi Jelajah Bantul dari pihak Gamatechno

Nama	Bagian	Tugas
Untung Sujarwo	Programmer	Pengembangan aplikasi
Wahyu Indriani	Application Support	Membantu programmer dalam pengembangan aplikasi
Nita Indriani	Marketing	Pihak yang mengelola administrasi

Sumber: olah data (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tim pengelola aplikasi dari pihak Gamatechno terdiri dari programmer yang berfungsi sebagai pihak pengembangan aplikasi termasuk juga yang memperbaiki jika ada kesalahan pada aplikasi Jelajah Bantul. Kemudian ada application support yang mendukung jalannya pengelolaan aplikasi dan terakhir yaitu marketing sebagai pihak yang mengatur tentang administrasi seperti urusan penawaran aplikasi dan kerjasama dengan pihak Dinas Pariwisata.

Namun dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi, dari pihak Dinas Pariwisata terutama pada bidang pemasaran mengalami kendala terkait sumber daya manusia yang minim. Sehingga dari pihak Dinas Pariwisata meminta bantuan dari tim Gamatechno untuk menjadi admin dalam penginputan data informasi aplikasi. Sedangkan untuk pihak Dinas Pariwisata sendiri menjadi super admin yang bertugas untuk memberikan data informasi kepada admin serta melakukan verifikasi data setelah data tersebut selesai diinput pada aplikasi. Dengan begitu dalam proses penginputan data informasi dilakukan koordinasi antara kedua belah pihak yaitu dari Dinas Pariwisata dan tim Gamatechno.

Dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi, tentu saja pihak pengelola mempunyai kompetensi dalam penggunaan teknologi serta ketelitian dalam proses penginputan data. Ketelitian diperlukan karena dalam proses penentuan lokasi objek, dalam menentukan titik koordinat menggunakan standart *latitude longitude* dengan standart luar dan dalam penggunaannya berbentuk titik bukan koma.

c. Pengawasan

Kegiatan pengawasan dalam pengelolaan aplikasi tentunya sangat diperlukan dengan tujuan untuk mengawasi pelaksanaan aplikasi supaya tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi. Proses pengawasan pada pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul 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.

Selain itu, pengawasan aplikasi juga dilakukan oleh pihak Gamatechno 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 serta 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

Pada 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 pembuatan aplikasi yang menghasilkan sebuah aplikasi dengan tampilan menarik serta fitur sesuai kebutuhan pengguna aplikasi.

- b) Dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi sehingga menghasilkan aplikasi yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi
- c) Dengan adanya penggunaan *Google Play Console* dalam melakukan pengawasan aplikasi akan berpengaruh kemudahan pengelola dalam melihat keluhan pengguna aplikasi dan berdampak pada kecepatan respon keluhan pengguna aplikasi
- d) 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 strategi 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 prasarana yang diperlukan sudah memadai, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara maksimal.

Pada pelaksanaan aplikasi Jelajah Bantul sarana dan prasarana yang digunakan oleh pihak Gamatechno dalam proses pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul sudah yaitu komputer untuk proses pengembangan, kemudian *smartphone* sebagai alat untuk testing aplikasi, dan untuk penyimpanan data dengan menggunakan server. Adapun detail spesifikasi software berdasarkan laporan akhir pemeliharaan aplikasi Jelajah Bantul sebagai berikut:

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

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 4
Ruang Kerja Kantor Gamatechno



Sumber: Observasi (2019)

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.

Pembaharuan yang dilakukan yaitu yaitu dengan merubah strategi pelaksanaan pengelolaan aplikasi. Pada strategi awal, pengelolaan aplikasi Jelajah Bantul dipegang seutuhnya oleh bidang pemasaran saja. Namun setelah proses pengelolaan aplikasi berjalan, 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 tersebut, menyebabkan jumlah pengelola aplikasi Jelajah Bantul menjadi bertambah. Untuk itu, dari bidang pemasaran 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.

Tabel 3
Agenda Pelatihan Aplikasi

Tanggal Pelaksanaan	Agenda
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)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pihak pengelola aplikasi sudah melakukan pelatihan sebanyak dua kali. Dengan adanya pelatihan tersebut, pihak pengelola aplikasi memperoleh admin baru dari perwakilan setiap stakeholder luar terkait. Berikut daftar nama admin dari perwakilan setiap stakeholder:

Tabel 4
Daftar Nama Admin

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

Sumber: Dinas Pariwisata (2019)

Berdasarkan data di atas, diketahui terdapat sebanyak dua puluh satu admin baru yang membantu pihak pengelola aplikasi dalam proses penginputan data. Namun dari dua puluh satu admin tersebut, tidak semuanya menguasai penggunaan alat teknologi dan terbiasa dalam proses penginputan data informasi. Selain itu, admin tersebut tidak berasal dari keseluruhan

stakeholder yang terkait pada pelayanan informasi aplikasi Jelajah Bantul. Untuk itu, pelatihan pengelolaan aplikasi tersebut dinilai tidak efektif dari segi kuantitas karena tidak semua stakeholder terlibat karena tidak hadir saat pelatihan serta dari segi kualitas tidak semua menguasai alat teknologi dan terbiasa dalam proses penginputan data.

c. Pengaruh Adaptasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pada 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:

- Adanya sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh pada proses pembaharuan tampilan dan fitur aplikasi.
- Adanya sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh pada proses penginputan data informasi.
- Adanya sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh pada proses pemberian respon kepada pengguna aplikasi
- Adanya perubahan strategi akan berpengaruh pada ketepatan informasi yang diberikan karena pihak yang menginput data secara langsung oleh pengelola objek

Kualitas Pelayanan Informasi

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

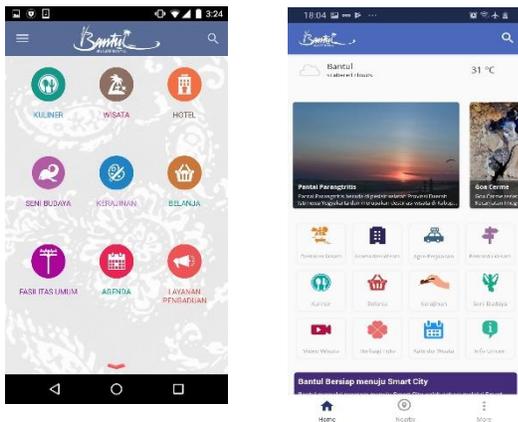
aplikasi Jelajah Bantul dapat dilihat dari bentuk tampilan aplikasi serta fitur-fitur yang ada pada aplikasi.

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. 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 5

Pembaharuan Tampilan Aplikasi



Tampilan awal Tampilan saat ini

Sumber: Olah data (2019)

Masyarakat menilai bahwa tampilan pada aplikasi Jelajah Bantul 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.

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. Fitur-fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul saat ini merupakan hasil pembaharuan dari fitur-fitur sebelumnya.

Gambar 6

Fitur-fitur pada aplikasi Jelajah Bantul



Sebelum Pembaharuan Setelah Pembaharuan

Sumber: Olah data (2019)

Dari data di atas diketahui bahwa 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.

Masyarakat menilai bahwa fitur yang ada pada aplikasi Jelajah Bantul sudah dinilai cukup lengkap. Adapun saran dari masyarakat 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, kualitas informasi 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. Masyarakat menilai bahwa aplikasi Jelajah Bantul memberikan kemudahan kepada 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.

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. Masyarakat menilai 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. Masyarakat berpendapat 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

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.

Pihak Dinas Pariwisata berpendapat bahwa ketika mereka 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. Selain itu, 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

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.

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.

Sumber data terdiri dari buku panduan wisata yang berbentuk cetak, kemudian data-data tempat wisata yang menyumbangkan pendapatan asli daerah (PAD).

b. Jaminan Legalitas Aplikasi

Dalam pelaksanaan 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.

Bentuk 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 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

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. Kecepatan informasi menjadi prioritas pengelola aplikasi, hal ini dikarenakan masyarakat atau pengguna aplikasi perlu mendapatkan informasi terbaru dari objek tertentu.

Untuk mengurangi resiko kesalahan saat memberikan informasi, maka pihak pengelola mempunyai ketentuan dalam proses penginputan data 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.

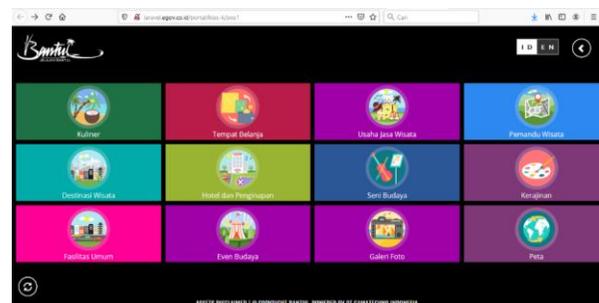
b. Pemenuhan Kebutuhan Informasi Sesuai Kapasitas

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.

Saat ini Dinas Pariwisata sedang melakukan kerjasama dengan pihak AKAKOM untuk melakukan pengembangan aplikasi Jelajah Bantul dari bentuk android menjadi aplikasi berbasis IOS. Untuk situs web saat ini sudah ada dan 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 7

Situs Web Jelajah Bantul



Sumber: Website Jelajah Bantul (2019)

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.

KESIMPULAN

Dengan adanya penelitian terkait efektivitas aplikasi Jelajah Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bidang pariwisata yang ditinjau dengan menggunakan tiga pengukuran efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi serta indikator kualitas pelayanan dengan menggunakan lima indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* melalui metode penelitian deskriptif kualitatif dapat disimpulkan bahwa pada pencapaian tujuan terdapat lima parameter pengukuran dimana tiga parameter dinilai efektif dan dua dinilai tidak efektif yaitu sasaran pengguna aplikasi serta capaian pelaksanaan aplikasi karena jumlah pengguna aplikasi yang masih sedikit

jika dibandingkan dengan lama penerapan aplikasi serta tidak adanya data secara statistic terkait peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dari adanya aplikasi Jelajah Bantul.

Pada indikator integrasi terdapat tiga parameter dimana dua parameter dinilai efektif dan satu parameter tidak efektif yaitu sumber daya manusia karena dalam proses pengelolaan aplikasi pihak Dinas Pariwisata masih bergantung pada pihak Gamatecho dalam proses penginputan data dan pengembangan data. Sedangkan pada indikator adaptasi terdapat dua parameter yang mana sarana dan prasarana dinilai efektif dan perubahan strategi dinilai tidak efektif karena pelaksanaan pelatihan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pengelola aplikasi Jelajah Bantul. Ketiga indikator tersebut juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul.

Dari kualitas pelayanan publiknya diketahui bahwa tampilan aplikasi menarik, fitur yang tersedia cukup lengkap, kemudahan penggunaa dan membantu masyarakat dalam memperoleh informasi pariwisata, kualitas informasi yang cukup lengkap dan relevan. Selain itu, sudah ada prosedur dalam pemberian tanggapan keluhan masyarakat dan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pembaharuan kapasitas aplikasi dari android menuju IOS dan situs web.

Dari hasil penelitian, peneliti dapat memberikan rekomendasi kepada pengelola aplikasi untuk melakukan kajian terkait peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dari adanya aplikasi Jelajah Bantul. Selain itu, peneliti

juga merekomendasikan untuk Menentukan kriteria perwakilan dari setiap bidang dan stakeholder luar yang akan dijadikan sebagai admin saat pelatihan pengelolaan SDM berikutnya serta tetap memberikan pelayanan informasi berbasis aplikasi Jelajah Bantul..

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun, 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hambali, 2014. *Implementasi Mobile Government Service (Studi Kasus di Australia dan Indonesia)*.
- Indrajit, E. R., 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Iskandarsjah, E. & Murdianingsih, D., 2017. *Info Destinasi di Bantul Ada di Aplikasi Jelajah Bantul*, Bantul: <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/12/22/p1ctf0368-info-destinasi-di-bantul-ada-di-aplikasi-jelajah-bantul>.
- Usman, H. & Akbar, P. S., 2000. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Laporan Implementasi Proyek Perubahan “Layanan Satu Jari (Sistem Aplikasi Tourism untuk Jelajah Bantul dan Anjungan Ruang Informasi)” Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul Tahun 2017

