

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Globalisasi yang terjadi di seluruh sisi dunia menyebabkan perkembangan pesat pada informasi teknologi informasi dan komunikasi yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi maka tentu saja mengubah segala pola komunikasi pada pemerintahan dengan masyarakatnya. Hal ini menjadi tuntutan bagi pemerintah untuk menyediakan segala kebutuhan masyarakat melalui proses digital yang memberikan efektivitas dan efisiensi. Teknologi memiliki peran penting bagi pemerintah untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien. Maka dengan itu pemerintah harus bisa memanfaatkan teknologi tersebut dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dapat dilakukan dengan *E-Government*. Pelaksanaan *e-government* di Indonesia sendiri tercipta melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Electronic Government*. Instruksi Presiden ini mendorong pemerintah untuk bisa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pengelolaannya dilakukan secara cepat dan akurat. Inpres ini juga mendorong proses *e-government* agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, sehingga proses pemerintahan

yang baik (*good governance*) dapat terlaksana melalui *digital government*. Secara umum *e-government* merupakan sistem pelaksanaan pemerintahan menggunakan kemajuan teknologi yang berbasis internet.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menyebutkan pemerintahan harus bisa memenuhi dua tuntutan masyarakat, yaitu pelayanan publik harus memenuhi kepentingan masyarakat luas yang dapat diandalkan dan terpercaya serta mudah dijangkau secara interaktif, dan pemerintah harus mendengar aspirasi masyarakat dengan memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara. Menghadapi tuntutan ini, pemerintah perlu mengembangkan sistem kerja yang lebih fleksibel, pemerintah harus lebih terbuka dengan sektor swasta, dan pemerintah harus bisa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan, penyaluran, dan mendistribusikan informasi dalam pelayanan publik. Melalui penggunaan teknologi informasi untuk segala proses pemerintahan dapat memberikan peran aktif masyarakat dalam proses layanan publik. Hal ini lah yang diinginkan oleh masyarakat melaluiuntutannya. Menurut Indrajit (2007:8-9) manfaat pengimplementasian *e-government* adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah bagi masyarakat dan komunitas negara lain
2. Memperbaiki proses akuntabilitas dan transparansi di dalam penyelenggara pemerintahan

3. Mengurangi segala biaya komunikasi, interaksi, dan transaksi dalam proses pemerintahan
4. Menciptakan masyarakat yang berbasis komunitas informasi

Gupta (dalam Yuliana & Setyaningrum, 2016:160-185) menjelaskan *E-Government* merupakan suatu usaha pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, lembaga pemerintah lainnya, dan sektor swasta (pelaku bisnis). *E-government* sendiri terdiri dari beberapa klasifikasi yang memiliki kegunaan yang berbeda. Lee, Chang, dan Berry (dalam Manoharan, 2013:153-162) menjelaskan bahwa klasifikasi utama dalam *e-government* terdiri dari *E-Service*, *E-Participation*, dan *E-Information*. *E-service* merupakan pelayanan berupa usaha, pertunjukan, dan perbuatan yang pengirimannya menggunakan teknologi. *E-participation* merupakan keterlibatan aktif masyarakat dalam memberikan pendapat dan gagasan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. *E-information* merupakan sistem pelayanan yang memberikan layanan informasi bagi masyarakat.

E-Government sendiri memiliki tiga relasi utama dalam pelaksanaannya, Indrajit (2002:41) menjelaskannya sebagai berikut:

1. *Government to Government*

Interaksi G2G ini bertujuan untuk memastikan saluran komunikasi antar sektor pemerintahan saling terbuka, sehingga pemerintah bisa saling

bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat maupun swasta, serta dapat bekerjasama dalam menghadapi permasalahan.

2. *Government to Business*

Interaksi G2B ini bertujuan untuk pemerintah dapat bekerjasama dengan sektor swasta dengan memanfaatkan internet untuk melakukan proses bisnis dan sebagai sarana bertukar informasi

3. *Government to Citizens*

Interaksi G2C ini bertujuan untuk interaksi pemerintah dengan masyarakat dengan tujuan masyarakat bisa memperoleh layanan informasi secara cepat, mudah, dan murah setiap waktu. Dengan interaksi ini harapannya adalah pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

E-government pada pelaksanaanya di Indonesia telah mempengaruhi beberapa sektor utama yang menjadi penopang ekonomi di Indonesia. Beberapa faktor tersebut terdiri dari sektor pelayanan publik yang ditandai dengan kehadiran aplikasi dan *website* digital yang disediakan untuk berbagai pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah juga telah menyediakan Mall Pelayanan Publik, dimana terdapat berbagai macam instansi yang akan memudahkan masyarakat. Selain itu, Mall Pelayanan Publik akan menyediakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dimana itu merupakan sistem pada aplikasi yang mendukung penyelenggaraan perizinan satu pintu terpadu yang berbasis *online*. *E-government* juga memberikan dampak baik pada sektor perdagangan di Indonesia. Hal ini ditandai dengan

maraknya pedagang *online* yang tersebar di berbagai platform *e-commerce*. Melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini memberikan kesempatan bagi pedagang UMKM untuk bersaing dengan pasar dan meningkatkan penjualan dan ekspor. Hadirnya *e-commerce* juga memberikan kesempatan bagi perdagangan Indonesia untuk bersaing dengan perdagangan dunia.

E-government juga memberikan dampak yang baik bagi pendidikan di Indonesia dengan memberikan kemudahan bagi pelajar agar proses pembelajaran bisa lebih efektif dan efisien. Pembelajaran menggunakan *e-education* memungkinkan kegiatan pembelajaran secara daring. Selain itu *e-education* juga memudahkan civitas akademik untuk menyediakan sistem informasi berbasis *online* dan menghadirkan *e-book*. Hal ini juga memberikan hemat biaya bagi institusi pendidikan maupun peserta didik. Salah satu sektor yang terdampak oleh *e-government* di Indonesia adalah sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat berpotensi dan banyak dikembangkan di berbagai negara. Pariwisata juga menjadi sektor yang sangat berpengaruh dalam pembangunan suatu negara karena pariwisata telah dianggap membawa dampak positif bagi masyarakat sebagai penggerak kegiatan ekonomi.

Pariwisata merupakan sebuah perpindahan beberapa orang untuk sementara dalam jangka waktu pendek ke ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan (A.J Burkat dalam Damanik, 2006). Sejalan dengan adanya

kecenderungan pasar pariwisata internasional untuk berwisata, Indonesia menjadi negara yang sangat berpeluang dalam pengembangan pariwisatanya. Indonesia merupakan suatu negara kepulauan terbesar di dunia yang kaya dengan keunikan budayanya dan keberagaman flora dan fauna. Indonesia terdiri dari 37 Provinsi sehingga terdapat kebudayaan yang berbeda-beda sesuai dengan kepercayaan daerahnya.

Pariwisata dalam pengembangannya mempengaruhi empat bidang pokok, yaitu sosial, budaya, ekonomi, dan lingkungan hidup. Salah satu dampak positif yang menguntungkan dalam bidang ekonomi adalah, sektor pariwisata mampu meningkatkan pendapatan devisa negara. Dikutip dari nasional.kontan.co.id, pada tahun 2019, sektor pariwisata berhasil menyumbang devisa negara sebesar Rp280 Triliun. Apabila dibandingkan dengan tahun 2018, devisa negara dari sektor pariwisata mengalami peningkatan sebesar 3,7 persen dari tahun sebelumnya yang sebesar sekitar Rp270 triliun. Pariwisata dinilai dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi, karena mampu menyediakan lapangan kerja bagi masyarakat, memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan daerah dalam usaha pembangunan akses transportasi, dan menggerakkan berbagai sektor produksi, program kebudayaan, pelestarian lingkungan hidup lainnya yang bisa memberikan hal baik dan keuntungan kepada masyarakat setempat hingga wisatawan dari luar.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu Provinsi yang menjadi destinasi wisata favorit yang sangat beragam. Keberagaman wisata ini membuat

Yogyakarta memiliki nama lain seperti kota budaya, kota pendidikan, dan kota sejarah. Pariwisata edukasi tentang kebudayaan dan sejarah Yogyakarta terbukti sangat bagus. Oleh karena itu, diperlukan upaya dinamis dan berkelanjutan sebagai upaya pengembangan dan pemerataan pariwisata. Daerah Istimewa Yogyakarta berada di tengah selatan pulau Jawa, secara administratif terdiri dari 78 kecamatan dan 438 kelurahan atau desa. Terdapat beberapa daerah tertentu yang tergolong aman sehingga membuat Yogyakarta menjadi destinasi favorit bagi wisatawan.

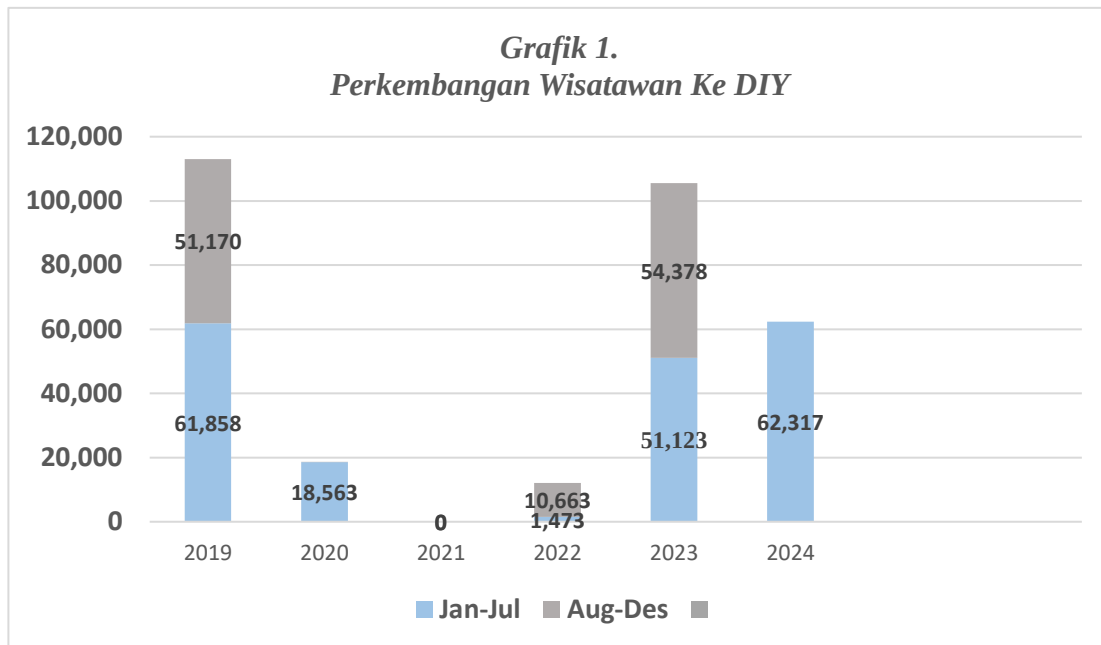
Dengan beragamnya keunikan daerah membuat Yogyakarta menjadi salah satu kota yang memiliki destinasi wisata yang banyak. Wisatawan akan disuguhkan dengan berbagai macam wisata alam, wisata buatan, wisata budaya dan sejarah, wisata museum, wisata pantai, hingga desa wisata. Beragamnya jumlah destinasi wisata menjadikan Yogyakarta sebagai magnet bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara. Tetapi, pada akhir tahun 2019 terdapat kemunculan virus *Covid-19* yang berasal dari Wuhan yang menyebabkan pandemi global. *Kemunculan Covid-19* membuat segala aktivitas terhambat, termasuk sektor pariwisata. WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2020 mencatat sebanyak 46.403.652 kasus Covid-19 yang terkonfirmasi dan angka kematian mencapai 1.198.569 kasus. Sepanjang tahun 2020 perekonomian di sebagian besar dunia mengalami penurunan hingga resesi. UNWTO mencatat pada tahun 2019 sektor pariwisata dunia mengalami kerugian sekitar Rp 6.800 triliun. Kerugian ini disebabkan oleh penerapan pembatasan sosial di beberapa negara. Pembatasan

sosial yang diterapkan ini bertujuan untuk memutus rantai penyebaran *Covid-19*. Beberapa sektor industri lainnya juga sangat terdampak.

Seperti yang kita ketahui, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah yang menjadi tujuan wisata favorit di Indonesia dan sangat mengandalkan sektor pariwisatanya. DIY merupakan kota dengan tujuan wisata yang dikenal oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. DIY juga menawarkan berbagai pengalaman wisata yang beragam, seperti wisata alam, wisata sejarah dan budaya. Sayangnya, Daerah Istimewa Yogyakarta harus mengalami penurunan jumlah wisatawan akibat pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga Yogyakarta juga harus mengalami masa krisis akibat pandemi *Covid-19*. Berdasarkan data Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, terjadi penurunan jumlah wisatawan mancanegara maupun lokal yang signifikan terutama di tahun 2020.

Tabel 1. 1 Perkembangan Wisatawan ke DIY

Bulan	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jan-Jul	61,858	18,653	-	1,473	51,123	62,317
Aug-Des	51,170	-	-	10,663	54,378	<i>On-going</i>
Total	113.028	18.653	-	12.136	105.501	<i>On-going</i>



Sumber: Berita Resmi Statistik, Badan Pusat Statistik (2023).

Berdasarkan data diatas dapat terlihat jelas penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada tahun 2019 kunjungan mencapai 113.028 ribu yang kemudian terjadi penurunan kunjungan wisatawan pada tahun 2020 hingga 2022 mencapai 30.699 ribu pengunjung. Pada tahun 2023 hingga 2024 kembali meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan yang hingga saat ini mencapai 167.818 ribu. Apabila dibandingkan dengan tahun 2020, penurunan jumlah wisatawan di Yogyakarta sangatlah signifikan dan hal ini menjadi suatu pukulan yang telak bagi perusahaan penyedia pariwisata dan UMKM setempat.

Penurunan jumlah wisatawan juga menyebabkan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami kerugian. Hal ini disebabkan oleh penerapan kebijakan PSBB yang mewajibkan masyarakat untuk membatasi mobilitas dan kegiatan pariwisata.

Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi salah satu pusat pariwisata di Indonesia harus mengupayakan pariwisatanya untuk terus berkembang, terutama di era *new-normal*. Pengembangan pariwisata merupakan fokus utama bagi Dinas Pariwisata DIY agar industri pariwisata DIY terus berkembang dan dapat meningkatkan pendapatan daerah. Menurut Musanef (1995:1-11) pengembangan pariwisata adalah usaha dan kegiatan yang terencana untuk menarik perhatian wisatawan dengan menyediakan berbagai macam fasilitas, sarana dan prasarana, barang dan jasa yang diperlukan agar kebutuhan wisatawan terpenuhi. Pearce (1981:12) berpendapat bahwa pengembangan pariwisata merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan bagi masyarakat dalam pariwisata.

Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi destinasi wisata favorit selalu melakukan terobosan baru di bidang pariwisata. Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi dan kecanggihan komunikasi pemerintah harus bisa mengikuti perkembangan tersebut. Perkembangan era digital ini menghasilkan paradigma baru dalam sektor pariwisata DIY serta dapat mengembangkan berbagai sumber daya dan potensi yang tersedia. Perkembangan era digital juga memainkan peran penting dalam daya saing organisasi dan tujuan pariwisata. Di

era perkembangan teknologi ini penyajian informasi telah berubah. Dampak perkembangan TIK mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi.

Digitalisasi dalam pariwisata berkaitan dengan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman wisatawan, efisiensi operasional, dan pemasaran destinasi wisata. 8 Setiawan (dalam Mumtaz dan Karmilah, 2021:5-6) menjelaskan digitalisasi dalam pengembangan pariwisata dapat dilakukan sebagai berikut:

1. *Booking* dan reservasi Online

Wisatawan dapat melakukan pemesanan akomodasi, tiket pesawat, transportasi, dan aktivitas wisata melalui platform online. Ini memungkinkan mereka untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih mudah, membandingkan harga, dan mengakses informasi secara *real-time*.

2. Aplikasi Perjalanan

Aplikasi perjalanan seperti aplikasi perencanaan perjalanan, peta digital, dan panduan wisata memudahkan wisatawan dalam menemukan informasi, mengatur jadwal, dan menavigasi destinasi wisata. Aplikasi ini juga dapat memberikan rekomendasi berdasarkan preferensi pengguna dan umpan balik dari pengunjung sebelumnya.

3. Pemasaran Digital

Pemasaran destinasi wisata melalui media digital seperti situs web, media sosial, dan iklan online menjadi lebih umum. Media digital memungkinkan

destinasi wisata untuk berkembang lebih baik karena kemudahan mengakses informasi mengenai destinasi wisata tersebut.

4. *Mobile Ticketing*

Penggunaan tiket digital dan *mobile ticketing* memudahkan wisatawan dalam mengakses dan mengelola tiket mereka melalui aplikasi di ponsel mereka. Wisatawan tidak perlu mencetak tiket fisik dan dapat dengan mudah memperlihatkan tiket mereka melalui ponsel saat tiba di destinasi.

Di era pasca pandemi *Covid-19* pengembangan pariwisata berbasis digital merupakan sebuah alternatif baru, karena Indonesia sedang memasuki era *new normal* yang mengharuskan mengurangi interaksi secara langsung. aplikasi berbasis digital dapat menjadi sebuah solusi di era *new normal*. Beberapa aplikasi digital terintegrasi dengan sistem Peduli Lindungi yang merupakan persyaratan dalam pengelolaan pariwisata *new normal*. Aplikasi yang terintegrasi dengan Peduli Lindungi berguna untuk melakukan *screening* pengunjung, apakah pengunjung tersebut sudah vaksin dan apakah pengunjung teridentifikasi positif *Covid-19*.

Digitalisasi dalam pariwisata sangat berperan dalam kemajuan industri pariwisata Indonesia agar dapat bersaing dengan negara lain. Kemudahan dalam mengakses informasi pariwisata dapat menjadikan pariwisata Indonesia dikenal mancanegara dan menarik lebih banyak wisatawan. Selain sebagai media promosi dan memudahkan wisatawan, digitalisasi pariwisata juga sebagai bukti

implementasi *E-Government* oleh pemerintah. Seperti yang kita ketahui jika *E-Government* merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Maka dengan itu, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pariwisata sangat penting bagi kemajuan industri pariwisata di Indonesia.

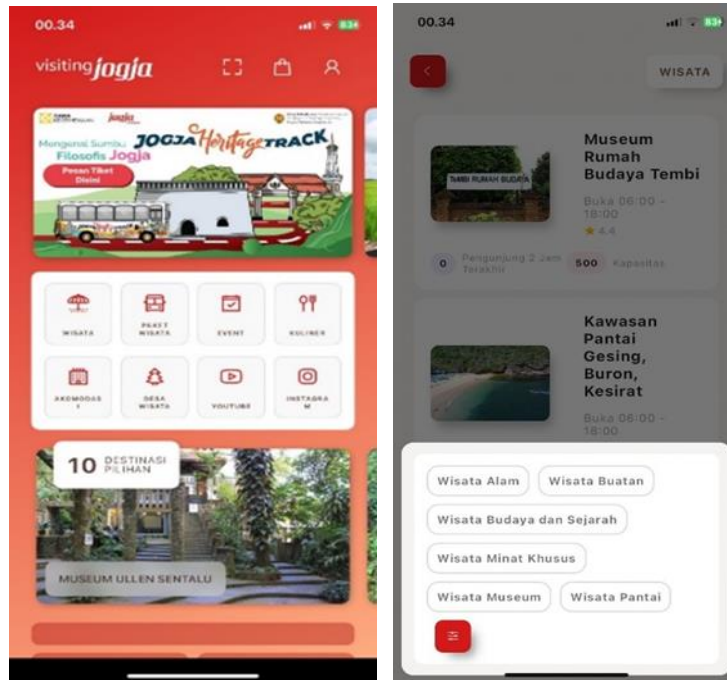
Pemerintah Daerah DIY telah menggunakan aplikasi digital dalam memanfaatkan perkembangan zaman. Program aplikasi yang dalam penggunaannya bertujuan untuk pengelolaan pariwisata DIY di tengah masa *new normal* ini. Kebijakan ini berkaitan dengan pengembangan pariwisata dan promosi dengan memanfaatkan teknologi digital berbentuk aplikasi, aplikasi tersebut dinamakan *visiting jogja*. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan Pemerintah DIY dalam melacak apabila terdapat kasus positif Covid-19 di lokasi wisata. Selain bertujuan untuk memudahkan pemerintah DIY dalam pengembangan promosi pariwisata, tujuan utama dari aplikasi *Visiting Jogja* adalah memudahkan wisatawan dalam mencari informasi mengenai destinasi wisata, tempat penginapan, wisata kuliner, dan *event* kebudayaan. Aplikasi *visiting jogja* merupakan salah satu perwujudan dari upaya pengembangan pariwisata yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2012 – 2025 yang telah berganti menjadi Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2019. Pasal 3

Ayat 5 menjelaskan bahwa pengembangan pariwisata bertujuan untuk mewujudkan media pemasaran yang efektif dan efisien untuk meningkatkan citra kawasan pariwisata daerah dan apresiasi terhadapnya sehingga mampu menarik kunjungan dan kunjungan ulang wisatawan mancanegara dan nusantara.

Berdasarkan Pasal 3 Ayat 5 tersebut, pengembangan pariwisata yang hendak dilakukan oleh Pemerintah DIY dengan menciptakan aplikasi digital yang berfungsi untuk menyediakan layanan informasi kepariwisataan sekaligus menjadi pusat data yang terintegrasi dengan Kabupaten/Kota di DIY. Aplikasi Visiting Jogja yang dikembangkan oleh Dinas Pariwisata DIY adalah platform digital yang digunakan untuk self-screening Covid-19 serta berfungsi sebagai identitas digital bagi wisatawan, baik domestik maupun internasional, saat akan mengunjungi lokasi wisata di DIY. Selain fitur self-screening, aplikasi ini juga memanfaatkan teknologi untuk memantau pengunjung melalui registrasi identitas yang tercatat dalam sistem. Aplikasi Visiting Jogja menawarkan berbagai fasilitas penting yang menarik, termasuk reservasi tiket online untuk tempat wisata di DIY, serta fitur tambahan seperti informasi kuliner, tempat oleh-oleh, pilihan desa wisata, jadwal acara, info wisata, dan media sosial terkait Visiting Jogja. Selain itu, wisatawan dapat mengetahui kondisi cuaca terkini di seluruh kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta, termasuk Sleman, Gunung Kidul, Kulon Progo, Bantul, dan Kota Yogyakarta. Hal ini memungkinkan pengunjung untuk memantau prakiraan cuaca

dan merencanakan kunjungan ke destinasi wisata dengan lebih baik pada hari yang sama.

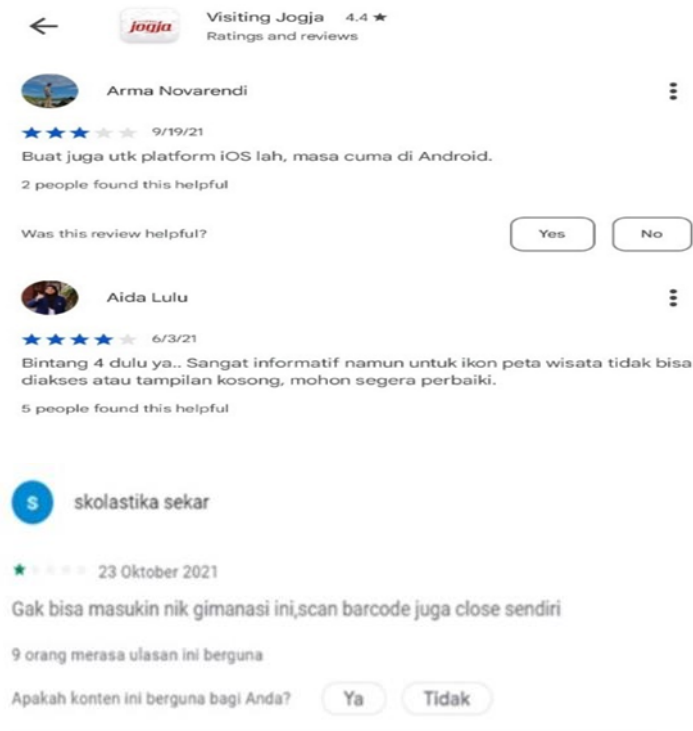
Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi *Visiting Jogja*



Sumber: Aplikasi *Visiting Jogja* (2023)

Namun sebagai aplikasi yang terbilang baru, *visiting jogja* masih terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut seperti aplikasi yang tidak *loading* dengan benar, tidak adanya kolom ulasan bagi destinasi wisata, dan *barcode* yang error saat hendak digunakan. Terdapat juga beberapa kendala yang dihadapi Dinas Pariwisata DIY dalam mengelola aplikasi ini.

Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Aplikasi *Visiting Jogja*



Sumber: *Google Play Store* (2023)

Berdasarkan ulasan dari *google play store*, dapat dilihat jika masih terdapat kekurangan pada aplikasi meskipun aplikasi *visiting jogja* dapat terbilang cukup bagus. Beberapa kendala diatas dapat menjadi salah satu penghambat masyarakat menggunakan aplikasi, sehingga aplikasi kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Kendala berikutnya yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap *visiting jogja* yang berpengaruh pada tujuan *visiting jogja*.

Dalam pengembangan aplikasi *visiting jogja* sebagai upaya pengembangan pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta masih ditemukan beberapa permasalahan seperti aplikasi yang masih error, belum adanya kolom ulasan

destinasi wisata, *barcode* aplikasi yang error dan aplikasi menutup sendiri, aplikasi yang kurang terintegrasi dengan sosial media, dan foto destinasi yang kurang lengkap. Beberapa persoalan tersebut menimbulkan pertanyaan akan keefektifan Dinas Pariwisata DIY sebagai pengelola *visiting jogja*. Padahal aplikasi *visiting jogja* diciptakan untuk memudahkan wisatawan untuk memperoleh informasi pariwisata dan memudahkan proses pemesanan tiket. Pada penelitian ini akan meneliti bagaimana tindakan dari Dinas Pariwisata dalam mengatasi permasalahan-permasalahan diatas. Pengelolaan yang baik akan menciptakan program yang baik. Efektivitas dalam pengelolaan *visiting jogja* akan dipertanyakan apabila permasalahan pada aplikasi masih saja terjadi tanpa adanya upaya untuk meningkatkan performa aplikasi. Sebagai pengelola utama aplikasi *visiting jogja*, Dinas Pariwisata DIY juga bertanggung jawab dalam mengelola segala unsur di dalamnya.

Efektivitas menurut Richard. M. Steers dalam bukunya menyebutkan efektivitas merupakan suatu usaha dalam suatu sistem yang terprogram dengan sumber daya dan sarana tertentu sebagai upaya dalam mencapai sasaran dan tujuan yang diinginkan secara maksimal (Steers, 1980:5-6). Steers berpendapat bahwa efektivitas dinilai berdasarkan seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan itu (Steers, 1980:6). Efektivitas menurut Caster I. Bernard (dalam Mutiarin dan Zaenudin, 2014:96) adalah tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan bersama-sama. Siagian (2015:20-21) juga

berpendapat bahwa efektivitas merupakan suatu upaya yang memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana, dan dana dalam jumlah tertentu yang sebelumnya ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu dan tepat waktu. Siagian (2015:20-21) menjelaskan melalui konsep efektivitas untuk mengukur efektivitas suatu program, yaitu:

1. Sumber Daya

Sumber daya diartikan sebagai segala unsur pengelola yang mempengaruhi keberlangsungan program. Dalam penelitian ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja*. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada kesadaran dan kinerja para pegawai, sehingga dapat menghasilkan pengelolaan yang efektif terhadap aplikasi *visiting jogja*

2. Dana

Dana merupakan ketersediaan uang untuk keberlangsungan suatu program. Dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja* ini ketersediaan dana menjadi salah satu unsur terpenting karena tanpa ketersediaan dana yang jelas pengelolaan aplikasi akan terhambat, terutama dalam pengembangannya. Apabila ketersediaan anggaran untuk pengelolaan dan pengembangan sudah baik, maka dapat memberikan kemudahan bagi Dinas Pariwisata DIY untuk mengembangkan aplikasi *visiting jogja*.

3. Sarana dan Prasarana

Merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu program yang berpengaruh signifikan bagi suatu program. Seperangkat alat tersebut digunakan sebagai media pengelolaan untuk aplikasi *visiting jogja*. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja* juga menjadi salah satu hal penting. Hal ini dikarenakan pengelolaan aplikasi digital memerlukan perangkat yang memadai agar pengelolaan tersebut lebih efektif.

4. Kualitas dan Kuantitas

Kualitas merupakan tingkatan untuk mengukur baik atau buruknya suatu hal, sedangkan kuantitas merupakan jumlah sesuatu. Kualitas dan kuantitas mengacu pada bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai Dinas Pariwisata DIY dalam mengelola aplikasi *visiting jogja* dan melayani keluhan pengguna aplikasi. Pegawai yang berkualitas menciptakan kinerja yang cepat, sehingga dapat tercapainya kepuasan pengguna.

5. Waktu

Merupakan ketepatan waktu dalam menjalankan suatu program. Ketepatan waktu mengacu pada bagaimana kinerja Dinas Pariwisata DIY dalam mencapai targetnya dalam waktu yang telah ditentukan. Apabila pencapaian target sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan pengelolaan dilakukan dengan efektif. Sebaliknya,

apabila pencapaian target melebihi waktu yang telah ditentukan, maka pengelolaan dapat dikatakan kurang efektif.

Teori efektivitas oleh Siagian (2015:20-21) diatas menjelaskan beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dalam pengelolaan yang efektif. Berdasarkan penjelasan diatas masih terdapat beberapa permasalahan pada keberjalanan aplikasi *visiting jogja*. Melalui teori efektivitas oleh Siagian ini akan menentukan apakah pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata DIY sudah mencapai efektif, terutama dalam mengatasi permasalahan yang menyebabkan aplikasi tidak berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan beberapa keluhan pengguna akibat aplikasi *visiting jogja* yang bermasalah, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian pada efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata DIY dalam menangani keluhan dan mengelola aplikasi agar tidak *error*. Penelitian ini akan meneliti apakah efektivitas pengelolaan aplikasi sudah dapat dicapai melalui kelima indikator Siagian (2015:20-21) tersebut. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Aplikasi *Visiting Jogja* Dalam Pengembangan Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan pemahaman komputer pada pegawai Dinas Pariwisata DIY
2. Aplikasi *visiting jogja* tidak bisa digunakan akibat *loading* yang lama
3. Aplikasi *visiting jogja* kerap menutup sendiri akibat *error*
4. Aplikasi *visiting jogja* belum tersedia pada perangkat iOS
5. Akses *scan barcode* yang kerap *error* dan proses pendaftaran yang bermasalah

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, maka dapat ditentukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* dalam pengembangan pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* dalam pengembangan pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian adalah bentuk pencapaian dari suatu penelitian. Berdasarkan uraian dan pembahasan dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama Ilmu Administrasi Publik. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat digunakan untuk kepentingan penelitian-penelitian selanjutnya terkait aplikasi *visiting jogja*.

1.5.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sebuah pengalaman bagi peneliti dan menambah wawasan bagi peneliti.

b) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai kontribusi dalam mengembangkan teori pada penelitian-penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pengelolaan aplikasi.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta serta dapat meningkatkan kenyamanan bagi pengguna aplikasi.

d) Bagi Pemerintah

Penelitian bermanfaat untuk mengetahui efektivitas pengelolaan aplikasi *visiitng jogja* oleh Dinas Pariwisata DIY.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No (1)	Peneliti/Tahun (2)	Tujuan Penelitian (3)	Metode (4)	Hasil Penelitian (5)
1	Serly Wulandari, Firmansyah Nur Abdul Ghonni, 2021.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana efektivitas pengelolaan aplikasi <i>Tulungagung Tourism</i> dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Tulungagung.	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan efektivitas pengelolaan aplikasi <i>Tulungagung Tourism</i> belum berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan mekanisme pelaksanaannya masih belum memenuhi kelima dimensi efektivitas yang terdiri dari sumber daya, dana, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas, dan waktu.
2	Matheus Gratiano Mali, 2021	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pemerintah daerah berperan dalam pengembangan dan pemulihan pariwisata melalui aplikasi <i>visiting jogja</i> di DIY akibat pandemi <i>covid-19</i>	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif	Aplikasi <i>visiting jogja</i> dirancang untuk beradaptasi dengan kondisi <i>new normal</i> pasca pandemi <i>covid-19</i> . Aplikasi ini juga sebagai salah satu bentuk pemerintah merealisasikan <i>e-tourism</i> agar memberikan kemudahan bagi wisatawan memperoleh informasi. Sayangnya masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi ini, sehingga peningkatan perlu dilakukan pemerintah.
3	Fitria Jalaludin, dkk, 2021	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kehadiran aplikasi <i>visiting jogja</i> membantu keperluan masyarakat dan wisatawan dalam memberikan informasi mengenai destinasi wisata.	Metode penelitian kualitatif deskriptif.	Kelebihan aplikasi <i>visiting jogja</i> adalah memberikan kemudahan dalam reservasi tiket, memudahkan wisatawan untuk menjelajah destinasi wisata di DIY, efektif, efisien, dan fleksibel. Untuk kekurangan dari aplikasi <i>visiting jogja</i> adalah kurangnya sosialisasi dan promosi, fitur tertentu masih belum dapat digunakan, informasi masih belum lengkap, dan kurang maksimal.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Yunita Dwi Lestari, 2023.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tingkat efektivitas pengimplementasian <i>e-government</i> dalam mempromosikan pariwisata. Pada penelitian ini akan mengidentifikasi faktor yang menjadi penghambat	Metode penelitian in menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Efektivitas penerapan <i>e-government</i> dalam promosi pariwisata menggunakan aplikasi Yuh Plesir Kebumen belum cukup efektif. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya SDM, sarana dan prasarana yang tidak memadai, tidak ada target waktu, dan transparansi anggaran. Terdapat juga faktor-faktor seperti birokrasi yang kurang mampu mengelola, literasi digital yang rendah.
5	Sukma Faradiba, Slamet Muchsin, Hayat, 2021.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja layanan sensus penduduk berbasis online serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan sensus penduduk online.	Metode penelitian deskriptif	Kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh BPS malang adalah dengan mengadakan sosialisasi dan membantu masyarakat lansia untuk mengisi sensus penduduk online, sehingga dapat dikatakan kinerja pelayanan BPS Malang sudah efektif. Namun terdapat kendala yang dihadapi BPS seperti kurangnya anggaran yang menyebabkan sarana prasarana tidak dapat digunakan secara maksimal. Kendala SDM juga dihadapi karena pegawai BPS Kota Malang berjumlah sedikit, serta kurangnya kesadaran masyarakat.
6	Prakosa, R.M, Rindiana, I.R, 2023.	Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana dampak penerapan <i>e-government</i> Pemerintah Provinsi Bali dalam pengelolaan pariwisata di Bali. dalam pengelolaan pariwisata di Bali.	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Pengimplementasian <i>e-government</i> dalam pengelolaan pariwisata berbasis digital oleh pemerintah Provinsi Bali memberikan dampak positif bagi pariwisata di Bali. Penggunaan teknologi dalam pariwisata di Bali mampu meningkatkan peluang bisnis dan ekonomi lokal. Selain itu Pemprov Bali juga menyediakan akses portal satu pintu pariwisata Bali. Pemerintah Bali

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				kemudian juga bekerja sama dengan berbagai pihak hingga akademisi dari perguruan tinggi untuk menciptakan SDM yang kreatif dan inovatif.
7	Kusnadi. D, 2023.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan <i>website government to citizen</i> milik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jambi. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat manajemen <i>e-government</i> berbasis <i>website</i> .	Kualitatif Eksploratif	Model <i>website Government to Citizens</i> di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi berada pada tahap maturisasi/pematangan. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, yaitu proses perencanaan hingga pengendalian belum optimal. Kendala lainnya yang dihadapi yaitu SDM yang kurang memadai, ego sektoral internal instansi pemerintah, dan kurangnya sosialisasi pada masyarakat.
8	Rizky. F, Frinaldi. A, Putri. N. E, 2019.	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan <i>e-government</i> melalui <i>website</i> dalam urusan, pemanfaatan, perencanaan dan pengawasan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penerapan <i>e-government</i> untuk promosi pariwisata melalui <i>website</i> yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang belum cukup optimal. Beberapa permasalahan yang dihadapi seperti kurangnya anggaran, kurangnya SDM untuk mempromosikan <i>website</i> , dan rendahnya pola pikir pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang
9	M. Djabbari, D. Saguni, H. Kurniadi, 2023.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengimplementasian <i>E-Government</i> di Indonesia	Kualitatif <i>literature review</i>	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>e-tourism</i> mampu meningkatkan aksesibilitas informasi dan dapat berfungsi sebagai media promosi pariwisata. Salah satu tantangan yang

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				dihadapi pemerintah dalam implementasi <i>e-tourism</i> adalah kurangnya kesadaran dan kualitas SDM.
10	Salsabilla, D. N., Defasya, T. M. R., & Muryani, R. (2022).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan <i>e-government</i> melalui aspek transparansi informasi dan akuntabilitas di Kota Bandung.	Metode penelitian deskriptif studi literatur	Hasil penelitian menunjukkan jika Kota Bandung belum dapat memaksimalkan penggunaan <i>e-government</i> pada dimensi pemerintahan, ekonomi, dan sosial. <i>Website</i> yang belum tersedia multi bahasa dan kurang lengkapnya informasi menjadi kendala utama keberhasilan pemanfaatan <i>e-government</i> di Kota Bandung.

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal

Berdasarkan penelitian terdahulu pada Tabel 1.3 dapat diidentifikasi mengenai persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu efektivitas pengelolaan terhadap aplikasi digital. Penelitian ini memfokuskan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa. Adapun penelitian yang menjadi acuan bagi penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Abdul Ghonni, 2021) yang berjudul Efektivitas Pengelolaan Aplikasi *Tulungagung Tourism* Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. Persamaan juga dapat dilihat dari teori efektivitas oleh Siagian (2015:20-21) dalam menganalisis efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik atau yang diartikan juga sebagai administrasi negara adalah salah satu aspek penting dalam segala kegiatan/urusan pemerintahan. Chandler dan Plano (dalam Keban (2014: 3) menjelaskan bahwa administrasi Publik merupakan sebuah proses dimana personil publik dan sumber daya dikoordinasi dan diorganisir dalam mengelola, memformulasikan, dan mengimplementasikan untuk berbagai keputusan kebijakan publik. Chandler dan Plano kemudian menjelaskan jika administrasi publik adalah sebuah seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk pengelolaan urusan publik dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik memiliki tujuan

untuk menyelesaikan permasalahan publik melalui penyempurnaan dan perbaikan di bidang sumber daya, keuangan, dan organisasi.

Di dalam beberapa sumber ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai administrasi untuk publik (*administration for public*), administrasi oleh publik (*administration by public*), dan administrasi dari publik (*administration of public*). Istilah *administration for public* menjelaskan bahwa pemerintah lebih berperan dalam memberikan pelayanan publik. Penjelasan ini berasumsi bahwa pemerintah lebih tanggap atau responsif dalam mengetahui apa yang masyarakat butuhkan dan lebih mengetahui cara terbaik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Selanjutnya, penjelasan *administration by public* lebih berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, kemampuan masyarakat, dan kemandirian masyarakat. Pemerintah dalam istilah ini berperan sebagai pihak yang memberikan fasilitas bagi masyarakat agar mereka tidak selalu bergantung pada pemerintah dan mampu mengatur hidupnya secara mandiri. Oleh karena itu masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan persiapan hingga penilaian atau evaluasi, sedangkan pemerintah hanya sebagai fasilitator. Selanjutnya istilah *administration of public* menjelaskan pemerintah memiliki peran sebagai regulator atau pihak berkuasa yang berperan aktif serta berinisiatif dalam mengambil langkah dan mengatur masyarakat. Istilah *administration for public* menjelaskan bahwa pemerintah lebih berperan dalam memberikan pelayanan publik. Penjelasan ini berasumsi bahwa pemerintah lebih tanggap atau responsif dalam mengetahui apa

yang masyarakat butuhkan dan lebih mengetahui cara terbaik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, administrasi publik didefinisikan sebagai suatu proses kerjasama antara sumber daya dan personel publik dalam melaksanakan tugasnya untuk mengelola berbagai kebijakan dan keputusan bagi publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik merupakan suatu penjabaran konsep, metode-metode, prinsip dasar, dan nilai-nilai dasar yang menjadi acuan oleh masyarakat pada suatu masa tertentu. *Standard* suatu disiplin ilmu harus mencakup fokus dan lokus. Fokus menjelaskan mengenai cara ilmiah dan metode dasar yang digunakan dalam memecahkan suatu permasalahan, sedangkan lokus menjelaskan mengenai tempat/lokasi dimana metode tersebut digunakan. Nicholas Henry (dalam Keban, 2014: 31) menjelaskan terdapat 6 paradigma administrasi publik sebagai berikut.

Paradigma I (1900-1926) atau dapat disebut dengan Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Dalam paradigma ini terdapat tokoh-tokoh seperti Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dengan karya tulis berjudul “*politics and participation*” (1990). Melalui karya tulis ini, mereka memaparkan jika suatu politik harus berfokus pada kebijakan yang sesuai dengan keinginan rakyat, sementara administrasi bertugas memantau pelaksanaan kebijakan tersebut. Dalam

paradigma ini, administrasi publik dipandang sebagai nilai yang independen dan terarah pada tujuan efisiensi serta ekonomi dalam birokrasi pemerintahan.

Paradigma II (1927-1937) atau dapat disebut dengan paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Dalam paradigma ini, fokus administrasi publik lebih ditekankan pada fungsi dan prinsip manajemennya, sementara lokus atau penerapan spesifiknya tidak dijelaskan secara rinci. Dengan demikian, paradigma ini lebih menekankan aspek umum dari fokus administrasi publik dibandingkan dengan aspek lokusnya.

Paradigma III (1950-1970) dapat disebut dengan paradigma Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik. Melalui paradigma ini, administrasi publik menjadi bidang dalam ilmu politik yang berpusat pada birokrasi pemerintah dan prinsip-prinsip abstrak, meskipun banyak kekurangannya. Hilangnya identitas dalam prinsip-prinsip administrasi publik dapat mengakibatkan ketidakdisiplinan atau perebutan kekuasaan, melemahkan efektivitas administrasi publik secara keseluruhan. Paradigma ini menyoroti hubungan erat antara administrasi publik dan politik, menekankan sifat abstrak dari fokus administrasi yang dipengaruhi oleh dominasi politik. Dalam paradigma ini, birokrasi pemerintah berfungsi sebagai lokus.

Paradigma IV (1956-1970) adalah Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma ini hadir sebagai pengembangan prinsip-prinsip terdahulu. Dalam paradigma ini berfokus pada analisis manajemen, perilaku organisasi, riset

operasi, penggunaan teknologi modern, dan analisis sistem. Dalam perkembangannya, terdapat dua arah perkembangan yaitu perkembangan ilmu administrasi secara murni dengan disiplin psikologi sosial dan orientasi di dalam kebijakan publik

Paradigma V (1970-Sekarang) ialah paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara. Fokus dari paradigma ini terdiri dari teori manajemen, teori organisasi, dan kebijakan publik, sedangkan lokus paradigma ini adalah masalah publik dan kepentingan publik

Paradigma VI (1990-Sekarang) ialah paradigma *Governance*. Paradigma ini merupakan paradigma terbaru pada proses perkembangan ilmu administrasi publik yang sebelumnya terdiri dari serangkaian paradigma-paradigma terdahulu. Dalam buku Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi *Good Governance* yang ditulis oleh Pandji Santosa (2008) memaparkan beberapa pilar utama dalam paradigma ini, yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Dengan bergantinya sistem dari *government* menjadi *governance* yang lebih detail mengenai perpaduan sektor pemerintahan, masyarakat, dan sektor swasta, membuat *good governance* sebagai arah perkembangan pada paradigma ini

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan salah satu faktor utama dalam administrasi publik agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai melalui sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk sumber daya maupun sumber dana yang tersedia.

Manajemen publik merupakan manajemen pemerintah, artinya manajemen publik bertujuan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan terhadap pelayanan pada masyarakat (Nur Ghofur:2005). Manajemen publik atau manajemen pemerintah juga dapat diartikan sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kepentingan masyarakat atau publik. Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) menjelaskan bahwa manajemen publik dapat diartikan sebagai sebuah upaya pertanggungjawaban perorangan ataupun kelompok dalam menjalankan organisasi serta memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Hasibuan (2007:2) berpendapat bahwa pengelolaan dalam administrasi publik berkaitan dengan istilah manajemen itu sendiri yang merupakan suatu proses. Pengelolaan pada dasarnya akan selalu berkaitan dengan manajemen, seperti yang dijelaskan oleh George R. Terry (2006:324) pengelolaan merupakan suatu kegiatan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang diwujudkan dalam perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu.

Manajemen publik di era modern ini telah berganti *dari New Public Management and Reinventing Government* menjadi *New Public Service* yang berisikan sebagai berikut:

1. *Serve Citizens, Not Customers* Maksud dari pernyataan tersebut adalah setiap pemerintahan sebagai pelayanan publik harus berfokus pada

kolaborasi dengan warga negara agar dapat membangun kepercayaan dan tidak hanya merespon keinginan pelanggan.

2. *Seek The Public Interest* Administrasi publik harus berkontribusi dalam menciptakan kebersamaan dalam kepentingan publik.
3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship*, kepentingan publik merupakan kepentingan utama serta komitmen utama aparatur pelayanan publik, serta membuat warga negara memiliki kontribusi yang lebih berarti.
4. *Think Strategically, act Democratically*, segala program dan kebijakan harus dicapai dengan lebih efektif dan berhasil dilakukan dengan tanggung jawab mengikuti proses dan upaya kebersamaan.
5. *Recognized that accountability is Not Simple*, aparatur pelayanan publik harus mengikuti segala norma politik, peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur, profesionalisme, konstitusi dan perhatian penuh pada kepentingan warga negara.
6. penuh perhatian dan juga harus mengikuti segala peraturan perundang-undangan, norma-norma politik, standar-standar profesional, konstitusi, serta kepentingan warga negara.

1.6.5 Efektivitas

Efektivitas merupakan kalimat yang berasal dari kalimat efektif yang memiliki arti pengaruh, efek, dan akibat yang dapat membuahkan hasil. Efektivitas merupakan suatu hasil dari suatu kegiatan seseorang maupun kelompok terhadap

sasaran yang dituju. Suatu organisasi akan memperhatikan unsur efektivitas sebagai indikator keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Soewarno (2006:16) memiliki pemahaman yang sama terhadap pernyataan tersebut dimana menurutnya efektivitas merupakan ukuran yang digunakan dalam menilai tercapainya suatu tujuan. Caster I. Bernard pun mengatakan pendapat yang sama mengenai efektivitas, yaitu tercapainya suatu tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya secara bersama-sama (Bernard dalam Mutiarin dan Zaenudin, 2014:96).

Menurut Mardiasmo (2017:132-134) efektivitas adalah suatu ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan efektif. Indikator dalam efektivitas menjelaskan jangkauan dampak atau akibat (*outcome*) dengan keluaran (*output*) suatu program dalam mencapai tujuan organisasi. Apabila kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan program semakin besar, maka proses kerja suatu organisasi akan menjadi efektif. Aplikasi *visiting jogja* sendiri merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi DIY dalam memberikan pelayanan informasi dan transaksi kepada wisatawan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Siagian (1997:151) tentang efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui tiga faktor, yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Siagian (2015:20-21) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia juga berpendapat bahwa “efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu

tepat pada waktunya”. Siagian (2015:20-21) menjelaskan melalui konsep efektivitas untuk mengukur efektivitas suatu program, yaitu:

1. Sumber Daya

Sumber daya diartikan sebagai segala unsur pengelola yang mempengaruhi keberlangsungan program. Dalam penelitian ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja*. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada kesadaran dan kinerja para pegawai, sehingga dapat menghasilkan pengelolaan yang efektif terhadap aplikasi *visiting jogja*

2. Dana

Dana merupakan ketersediaan uang untuk keberlangsungan suatu program. Dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja* ini ketersediaan dana menjadi salah satu unsur terpenting karena tanpa ketersediaan dana yang jelas pengelolaan aplikasi akan terhambat, terutama dalam pengembangannya. Apabila ketersediaan anggaran untuk pengelolaan dan pengembangan sudah baik, maka dapat memberikan kemudahan bagi Dinas Pariwisata DIY untuk mengembangkan aplikasi *visiting jogja*.

3. Sarana dan Prasarana

Merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu program yang berpengaruh signifikan bagi suatu program. Seperangkat alat tersebut digunakan sebagai media pengelolaan untuk aplikasi *visiting jogja*.

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja* juga menjadi salah satu hal penting. Hal ini dikarenakan pengelolaan aplikasi digital memerlukan perangkat yang memadai agar pengelolaan tersebut lebih efektif.

4. Kualitas dan Kuantitas

Kualitas merupakan tingkatan untuk mengukur baik atau buruknya suatu hal, sedangkan kuantitas merupakan jumlah sesuatu. Kualitas dan kuantitas mengacu pada bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai Dinas Pariwisata DIY dalam mengelola aplikasi *visiting jogja* dan melayani keluhan pengguna aplikasi. Pegawai yang berkualitas menciptakan kinerja yang cepat, sehingga dapat tercapainya kepuasan pengguna.

5. Waktu

Merupakan ketepatan waktu dalam menjalankan suatu program. Ketepatan waktu mengacu pada bagaimana kinerja Dinas Pariwisata DIY dalam mencapai targetnya dalam waktu yang telah ditentukan. Apabila pencapaian target sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan pengelolaan dilakukan dengan efektif. Sebaliknya, apabila pencapaian target melebihi waktu yang telah ditentukan, maka pengelolaan dapat dikatakan kurang efektif.

Berdasarkan uraian diatas, efektivitas menjadi suatu standar tercapainya tujuan dan sasaran yang akan dicapai suatu program melalui hubungan *output*

dengan dengan target program. Kelima dimensi efektivitas Siagian menjadi tolak ukur bagaimana pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata DIY. Apabila pengelolaan aplikasi belum sesuai dengan indikator dari Siagian, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan aplikasi tersebut belum cukup efektif. Melalui teori efektivitas Siagian (2015:20-21) ini akan menggunakan beberapa indikator terpenting dalam pengelolaan suatu program, yaitu sumber daya, dana, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas, dan waktu. Kelima indikator ini merupakan indikator terpenting, terutama dalam pengelolaan aplikasi digital dimana kualitas sumber daya manusia, ketersediaan dana, ketersediaan sarana dan prasarana harus memadai agar aplikasi *visiting jogja* dapat berjalan sesuai sasaran.

1.6.6 Pengembangan Pariwisata

Pengembangan adalah suatu proses yang dilakukan secara terencana dan terarah dengan jelas untuk meningkatkan, memperluas, dan memperbaiki sehingga *output* dari suatu proses tersebut menjadi lebih baik dari segi kualitas dan manfaat. Dalam konteks pariwisata, pengembangan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas sektor pariwisata dari kebijakan, inovasi, dan perencanaan. Pengembangan pariwisata merujuk pada serangkaian langkah atau kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan potensi pariwisata suatu wilayah atau destinasi. Ini mencakup berbagai aspek, seperti infrastruktur pariwisata, promosi destinasi, pengelolaan lingkungan, pelatihan tenaga kerja pariwisata, pengembangan produk pariwisata, dan pengaturan kebijakan yang mendukung industri pariwisata.

Langkah-langkah dalam pengembangan pariwisata dapat mencakup pembangunan sarana dan prasarana, seperti hotel, bandara, jalan, dan fasilitas pendukung lainnya. Promosi pariwisata juga menjadi aspek penting, termasuk strategi pemasaran untuk menarik wisatawan, serta pengembangan paket wisata yang menarik. Pengembangan pariwisata yang berhasil biasanya melibatkan kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, masyarakat lokal, dan pemangku kepentingan lainnya untuk menciptakan destinasi yang menarik, berkelanjutan, dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Sutiarto (2018:2) berpendapat bahwa terdapat beberapa usaha yang perlu dilakukan dalam pengembangan pariwisata:

1. Promosi untuk memperkenalkan suatu destinasi wisata
2. Kemudahan birokrasi dan kemigrasian
3. Ketersediaan transportasi yang baik
4. Tersedia akomodasi yang menjamin kenyamanan
5. Tersedianya pemandu wisata yang cakap
6. Penawaran jasa dan barang dengan harga yang wajar dan mutu yang terjamin
7. Memberikan atraksi-atraksi wisata yang menarik
8. Kondisi destinasi wisata yang kebersihannya terjamin

1.6.7 E-Government

Globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan dalam penggunaan teknologi. Perubahan tersebut juga mempengaruhi segala kegiatan pemerintahan di Indonesia. Perubahan pada sektor pemerintahan diakibatkan oleh perkembangan teknologi yang pesat, sehingga penggunaan alat elektronik sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah. Saat ini era digital menandakan bahwa informasi dapat diakses dengan lebih mudah. Hal inilah yang membawa perubahan pada sektor pemerintahan agar mampu menyediakan layanan informasi berbasis digital dan terintegrasi secara digital. Dalam hal ini pemerintah berfokus pada pemanfaatan teknologi untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan serta informasi bagi masyarakat yang berbasis elektronik. *E-Government* memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penataan sistem manajemen serta proses kerja di lingkungan pemerintahan. *E-Government* diterapkan dengan tujuan meningkatkan efisiensi pelayanan serta penyebaran informasi bagi publik serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Rahayu (2020:237) menjelaskan beberapa pengertian mengenai *e-government* dari beberapa ahli yaitu:

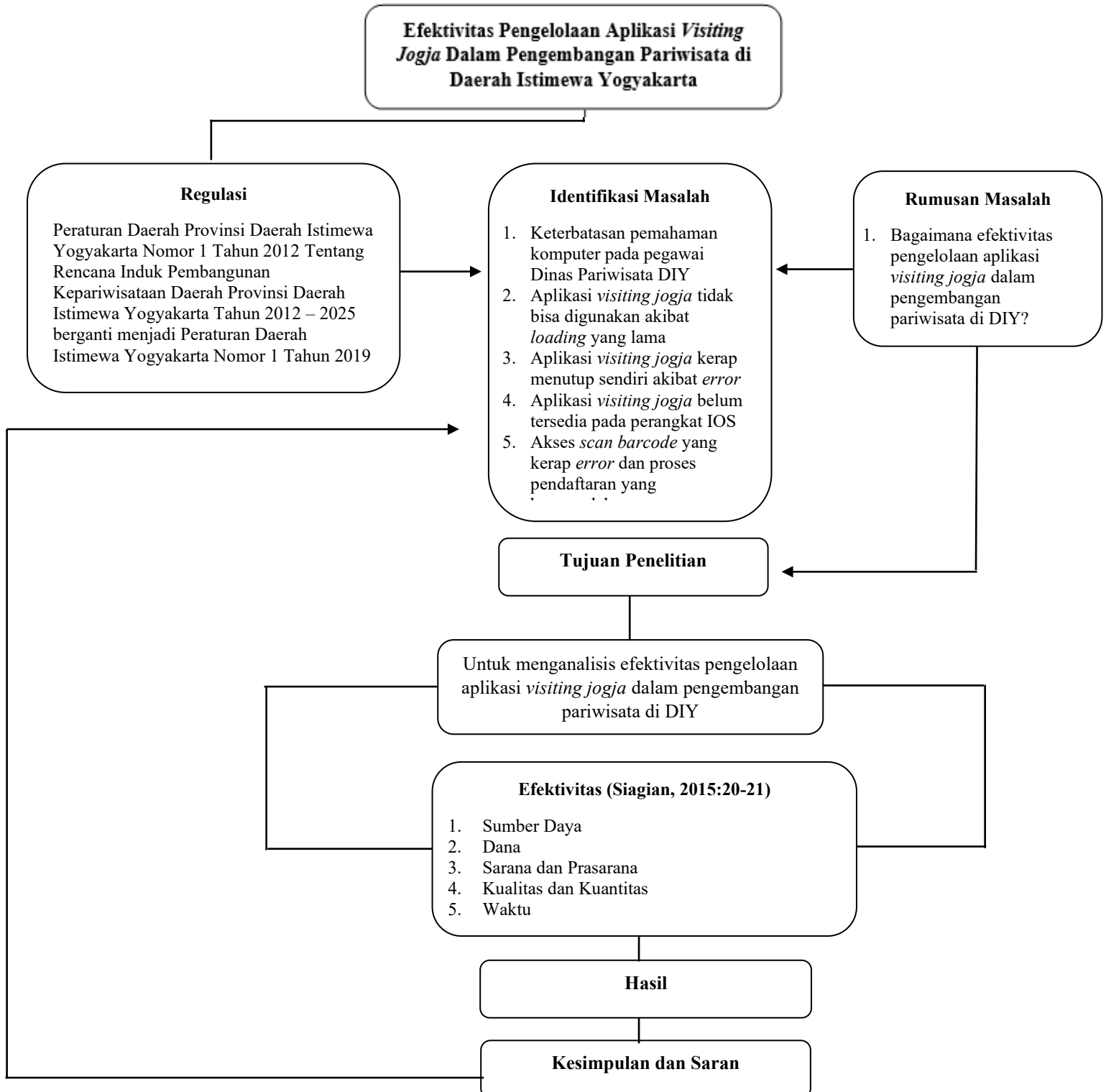
- a) Lee (2009) *E-government* adalah suatu penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan kinerja

pelayanannya yang sebelumnya belum memanfaatkan kemajuan teknologi informasi komunikasi dan masih terkesan tradisional

- b) Means dan Schneider (2000) *E-government* merupakan sebuah hubungan pemerintah dan konsumen dari masyarakat, lembaga pemerintahan, sektor bisnis dengan memanfaatkan alat elektronik.
- c) Hernon dalam Duffy (2000) menjelaskan bahwa *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan publik bagi sektor masyarakat, sektor bisnis dan sektor pemerintahan itu sendiri tanpa batas waktu.

Berdasarkan penjelasan mengenai *e-government* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah suatu aktivitas pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi agar meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan transparansi kepada masyarakat

1.6.8 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Efektivitas

Efektivitas pengelolaan aplikasi *visiting jogja* merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menilai apakah tujuan dan sasaran yang ditetapkan sebelumnya sudah tercapai. Efektivitas merupakan pemanfaatan sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan barang atau jasa dengan mutu terbaik serta tepat waktu. Fenomena pada penelitian ini akan menggunakan konsep efektivitas yang didasarkan pada fokus yang diteliti, yaitu berkaitan dengan lima dimensi efektivitas dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja* di Dinas Pariwisata DIY. Terdapat lima dimensi dalam konsep efektivitas, yaitu:

1. Sumber Daya

Sumber daya merupakan suatu unsur yang penting dalam pengelolaan suatu program. Pada dimensi sumber daya dibagi menjadi dua indikator yaitu pengelolaan sumber daya manusia dan sistem pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata DIY.

2. Dana

Dana merupakan sumber keuangan yang menentukan apakah suatu program berjalan dengan maksimal atau tidak. Pada dimensi dana dibagi menjadi dua indikator yaitu pengelolaan anggaran dalam pemeliharaan

dan pengembangan aplikasi *visiting jogja* dan pengelolaan anggaran promosi aplikasi *visiting jogja*.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu program. Pada dimensi sarana dan prasarana akan dibagi menjadi dua yaitu ketersediaan perangkat keras maupun perangkat lunak dalam pengelolaan *visiting jogja* dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak dalam pengelolaan aplikasi *visiting jogja*.

4. Kualitas dan Kuantitas

Siagian menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan untuk mengukur baik atau buruknya sumber daya manusia dalam suatu program, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah atau banyaknya suatu hal. Dalam dimensi ini akan diuraikan melalui 3 indikator, yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dalam pengelolaan *visiting jogja*, kesadaran dan ketanggapan pegawai pengelola *visiting jogja*, dan tersedianya pengawasan terhadap kinerja pegawai.

5. Waktu

Siagian menjelaskan jika waktu dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengetahui keberjalanan suatu kegiatan/program. Dalam dimensi waktu akan diuraikan melalui indikator ketepatan waktu pencapaian target.

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep Efektivitas Pengelolaan Aplikasi Visiting Jogja

Fokus Penelitian	Dimensi	Sub-Dimensi
Efektivitas Pengelolaan aplikasi <i>visiting jogja</i>	Sumber Daya	1. Pengelolaan sumber daya manusia 2. Sistem pengelolaan aplikasi <i>visiting jogja</i> oleh Dinas Pariwisata DIY
	Dana	1. Pengelolaan anggaran dalam pemeliharaan dan pengembangan aplikasi <i>visiting jogja</i> 2. Pengelolaan anggaran promosi aplikasi <i>visiting jogja</i>.
	Sarana dan Prasarana	1. Ketersediaan perangkat keras maupun perangkat lunak dalam pengelolaan <i>visiting jogja</i> 2. Pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak dalam pengelolaan aplikasi <i>visiting jogja</i>
	Kualitas dan Kuantitas	1. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dalam pengelolaan <i>visiting jogja</i>. 2. Kesadaran dan ketanggapan pegawai pengelola <i>visiting jogja</i> 3. Tersedianya pengawasan bagi kinerja pegawai
	Waktu	1. Ketepatan waktu pencapaian target.

1.8 Argumen Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi penghasil devisa tertinggi bagi Indonesia. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang dapat menghasilkan lapangan pekerjaan terutama di daerah-daerah Indonesia. Seiring berjalannya waktu, diperlukan sebuah strategi baru untuk memajukan pariwisata dengan memanfaatkan kemajuan TIK. Kemajuan teknologi dan informatika dapat dimanfaatkan melalui digitalisasi diberbagai bidang, termasuk pariwisata. Digitalisasi pariwisata dapat memudahkan wisatawan untuk mencari informasi mengenai destinasi wisata yang hendak dituju. Selain memberikan kemudahan, digitalisasi pariwisata juga menjadi bukti bahwa pemerintah berupaya dalam menjalankan *e-government* di Indonesia.

Digitalisasi pariwisata dalam penelitian ini sejalan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2012 – 2025 yang telah berganti menjadi Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2019. Pengembangan pariwisata yang diusahakan oleh Pemerintah Daerah DIY melahirkan salah satu aplikasi dan *website* berbasis *online* bernama *visiting jogja*. *Visiting jogja* hadir sebagai media baru Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mempromosikan pariwisatanya. Namun dalam keberjalanan *visiting jogja* tentunya diperlukan pengelolaan yang baik dari teknologi maupun sumber daya manusianya. Maka dengan itu,

penelitian ini dibutuhkan untuk menganalisis pengelolaan aplikasi *visiting jogja* sebagai upaya pengembangan pariwisata. Sejauh ini, penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada dampak *visiting jogja*, sehingga menyebabkan keterbatasan informasi pada pengelolaan aplikasi *visiting jogja* dari sisi teknologi dan sumber daya manusia.

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sebuah cara memperoleh data dalam penelitian untuk kegunaan ilmiah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2013) menyatakan pendekatan kualitatif menghasilkan data yang bersifat deskriptif dengan berupa kata-kata tertulis yang bersumber dari lisan sejumlah narasumber yang diamati. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Analisis berbentuk deskriptif berguna untuk menjelaskan data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data pada penelitian kualitatif akan disajikan dalam bentuk kalimat dan tulisan.

Basrowi & Suwandi (2008: 2) menjelaskan bahwa peneliti harus bisa mengenali subjek penelitian dan memposisikan dirinya sebagai subjek penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif akan mengharuskan peneliti untuk memahami konteks dengan keadaan fenomena penelitian. Hal ini disebabkan fenomena penelitian memiliki karakteristik yang berbeda dengan satu dengan lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami kondisi suatu konteks

dan kejadian dengan mengarahkan penulisan yang mendeskripsikan suatu kondisi dengan mendalam dan rinci. Penelitian kualitatif akan menguraikan penelitian sesuai konteks alami pada hal yang terjadi menurut studi lapangan yang telah dilakukan.

Pada penelitian ini berfokus pada pengelolaan aplikasi *visitng jogja* oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta serta faktor pendukung dan penghambat dalam digitalisasi pariwisata. Melalui penelitian kualitatif, peneliti berupaya untuk menyajikan informasi dan data secara mendalam, sehingga menghasilkan gambaran terkait pengelolaan aplikasi *visiting jogja* oleh Dinas Pariwisata dalam pengembangan pariwisata.

1.9.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan, menggambarkan, menerangkan, dan memberikan jawaban yang lebih rinci mengenai permasalahan yang diteliti melalui kajian inovasi pemerintah. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian secara faktual sesuai dengan temuan di lapangan. Penelitian deskriptif lebih menekankan tentang narasi, dokumentasi, dan gambar yang mendeskripsikan situasi. Penelitian kualitatif lebih mengejar kedalaman makna dan informasi sehingga hasil penelitian dapat dialihkan atau diterapkan pada tempat lain yang memiliki karakteristik serupa

Tipe penelitian deskriptif mengharuskan penulis mengumpulkan data dalam bentuk narasi, gambar, audio, dan dokumen yang mendeskripsikan situasi sosial. Creswel (2008) dalam (Sugiarto, 2015: 45) menjelaskan beberapa tahapan khusus dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Identifikasi masalah: pada tahap ini peneliti perlu menentukan sasaran penelitian yang berkaitan dengan isu dan fenomena yang akan diteliti
- b. *Literature review* (penelusuran pustaka); pada tahap ini peneliti perlu mencari sumber atau bahan bacaan yang berkaitan dengan isu dan fenomena yang hendak diteliti. Peneliti harus bisa menemukan kelebihan maupun kebaruan pada penelitiannya.
- c. Menentukan tujuan penelitian; pada tahap ini peneliti perlu menentukan dan mengidentifikasi tujuan atau maksud pada penelitiannya. Tujuan penelitian merupakan tahapan untuk menjawab rumusan masalah penelitian
- d. Pengumpulan data; pada tahap ini peneliti perlu menentukan objek/informan penelitian yang tepat, agar data dapat diperoleh dengan baik.
- e. Analisis dan interpretasi data (*interpretation*); pada tahap ini peneliti akan mengolah data yang kemudian akan dianalisis sehingga akan menghasilkan teori dan gagasan baru.

- f. Pelaporan; pada tahap ini peneliti membuat laporan dari hasil penelitiannya secara deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga harus bisa memberikan penjelasan dan gambaran yang luas pada laporan yang telah peneliti tulis.

1.9.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan lokasi atau tempat peneliti melakukan penelitian guna mendapatkan data dan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya terjadi pada suatu objek. Moleong (2018) menyatakan bahwa lokasi penelitian merupakan sebuah tempat yang telah ditentukan peneliti untuk melakukan penelitian yang terdiri dari objek penelitian untuk menghasilkan data yang faktual dan akurat. Lokasi penelitian harus ditentukan dengan baik karena merupakan salah satu tahapan terpenting pada penelitian kualitatif.

Hal tersebut berkaitan dengan penentuan lokasi penelitian, objek, dan tujuan yang telah ditentukan agar peneliti dapat lebih mudah ketika proses penelitian. Pada penelitian ini lokasi penelitian adalah Dinas Pariwisata DIY yang terletak di Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.9.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak ada istilah populasi dan sampel, karena objek dan subjek dalam penelitian bersifat memberikan informasi yang disebut dengan narasumber atau partisipan. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Pariwisata DIY
- b. Subbagian Program Dinas Pariwisata DIY
- c. Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata DIY
- d. Subbagian keuangan Dinas Pariwisata DIY
- e. Subbagian umum Dinas Pariwisata DIY

1.9.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang disajikan melalui naratif, bukan dalam bentuk angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang meliputi: Dibentuknya aplikasi dan website *visiting jogja*, visi dan misi, kualitas sumber daya, jumlah anggaran, kemampuan memanfaatkan kemajuan teknologi, dan pemeliharaan website dan aplikasi.

1.9.5 Sumber Data

Sugiyono (2016: 156) menjelaskan bahwa terdapat dua cara pengumpulan data melalui sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer, merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung. Data ini diperoleh melalui kegiatan wawancara dan observasi. Data diperoleh dengan menjalankan wawancara kepada para narasumber. Dalam penelitian ini data primer didapatkan melalui proses wawancara kepada pegawai dan observasi pada Dinas Pariwisata DIY.

2. Sumber Data Sekunder, ialah data yang didapatkan secara tidak langsung seperti berdasarkan hasil pengolahan dokumen. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel *online*.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan utama dalam penelitian. Pengumpulan data bisa dilakukan dengan berbagai cara, berbagai sumber, dan berbagai situasi. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan pada kondisi alamiah yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumen:

- a) Sugiyono (2018:229) menyatakan bahwa observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus yang berbeda dengan teknik lainnya. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap permasalahan yang akan diteliti. Observasi akan dilakukan di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan kualitas dan kuantitas pegawai.
- b) Wawancara merupakan serangkaian kegiatan untuk memperoleh data melalui dengan narasumber. Moleong (2018:186) mengartikan wawancara

sebagai suatu percakapan dengan maksud tertentu. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara yang menggunakan petunjuk umum wawancara dimana peneliti tidak menentukan format tetap namun ada beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya. Informan yang akan diwawancarai adalah pegawai Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan serangkaian kegiatan pengambilan gambar sebagai bukti penelitian telah dilakukan. Dokumentasi dapat berupa gambar maupun tulisan.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan suatu proses menjelaskan data secara naratif dan deskriptif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Banyaknya data yang diperoleh di lapangan membutuhkan pengolahan agar data dapat menghasilkan interpretasi dalam penelitian. Bogdan (dalam Sugiyono, 2016: 244) menjelaskan pengolahan data merupakan sebuah upaya penyusunan dan penelusuran data yang dilakukan dengan sistematis berdasarkan data yang berhasil diperoleh dengan tujuan memberikan kemudahan dalam penginformasian dan pemahaman data kepada pembaca. Penelitian ini menggunakan analisis data oleh Miles & Huberman (1992:16) yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan data berdasarkan kepentingan dan kegunaan data tersebut. Data-data yang dianggap tidak menarik akan disisihkan agar dapat mengerucutkan data.

2. Penyajian data

Data merupakan informasi yang tersusun yang disajikan dengan terorganisir dan tersusun sehingga mudah dipahami dan agar memungkinkan untuk dilakukan penentuan kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah semua data tersaji dengan terstruktur, hasil akhir penelitian yaitu permasalahan objek penelitian akan ditarik kesimpulan. Pada tahap ini merupakan hasil akhir dari analisis rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan.

1.9.8 Kualitas Data atau Validitas Data

Untuk dijadikan sebagai sumber data, penulis memastikan data yang valid dengan memastikan keabsahan data dengan menghimpun berbagai kajian literasi dari jurnal penelitian. Sugiyono (2015: 267) berpendapat bahwa suatu validitas dalam penelitian kualitatif merupakan ketetapan antara data yang dimiliki oleh objek penelitian dengan data yang peneliti peroleh. Sugiyono (2015:268) menyatakan bahwa reliabilitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data suatu temuan.

Sugiyono (2013: 83) berpendapat bahwa teknik triangulasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2019) menjelaskan terdapat tiga triangulasi data, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber dengan teknik yang sama, dan kemudian dilakukan pemeriksaan silang. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis data. Data yang diperoleh tersebut kemudian dibandingkan satu sama lain.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam waktu dan situasi yang berbeda.

3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji suatu kredibilitas data dengan menggunakan teknik pencarian informasi yang berbeda kepada sumber yang sama.

Berdasarkan penjelasan tentang jenis teknik-teknik triangulasi maka penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi sumber. Hal ini disebabkan peneliti mengolah data yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi,

dan analisis data dengan membandingkan hasil penelitian dari ketiga sumber tersebut.