

**INOVASI PELAYANAN INFORMASI DIGITALISASI MELALUI
APLIKASI “VISITING JOGJA” DI DINAS PARIWISATA DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2020-2021**

Dosen Pembimbing : Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Tugas Akhir Karya Ilmiah/Skripsi Sebagai syarat
memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Lia Indriani

NIM: 20190520030

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

2022

HALAMAN JUDUL

**INOVASI PELAYANAN INFORMASI DIGITALISASI MELALUI
APLIKASI “VISITING JOGJA” DI DINAS PARIWISATA DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2020-2021**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memeroleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.IP) Strata Satu Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Lia Indriani

20190520030

Pembimbing:

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Lia Indriani

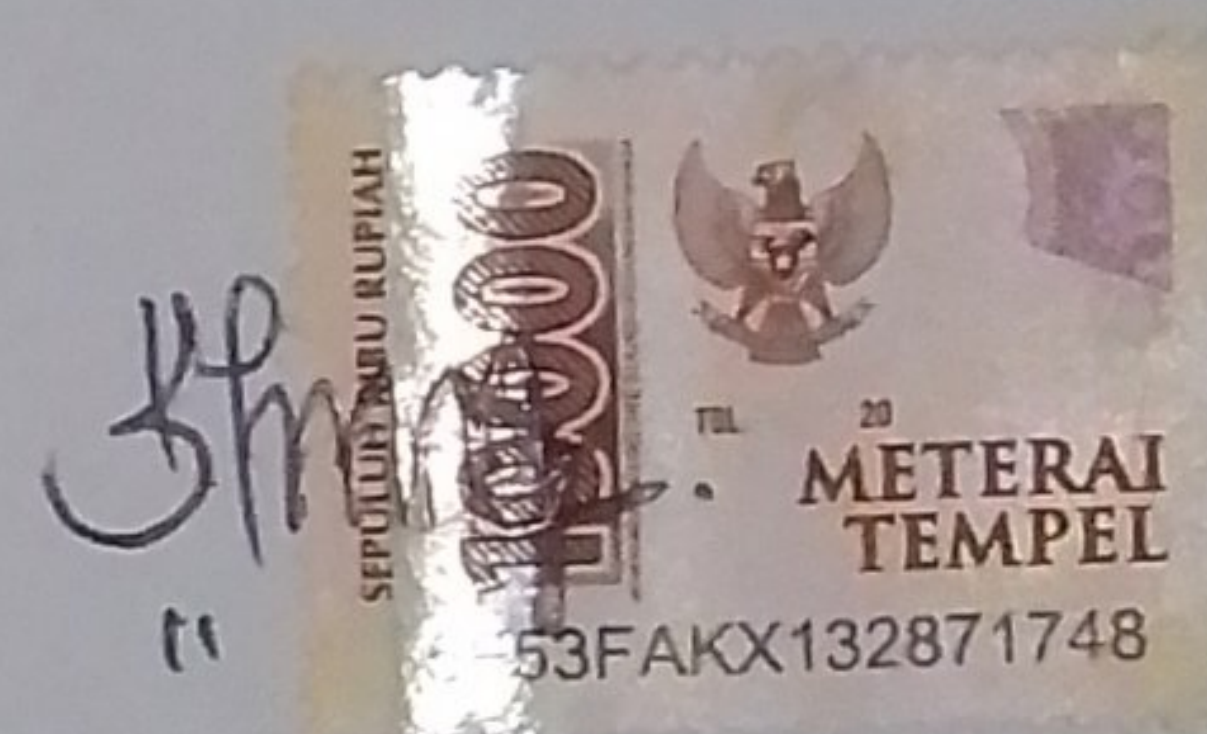
NIM : 20190520030

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Informasi Digitalisasi Melalui Aplikasi
"Visiting Jogja" di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta
Tahun 2020-2021

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

Yogyakarta, 14 Januari 2023



Lia Indriani

20190520030

HALAMAN MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Have courage and be kind...where there is kindness, there is goodness, and when there is goodness, there is magic”

(Cinderella)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari pertolongan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa serta doa dan dukungan dari orang-orang terkasih. Dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan banyak terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan, ketenangan, dan kekuatan kepada saya selama mengerjakan skripsi ini serta memberikan jalan keluar kepada saya apabila saya mengalami masalah dan kesulitan dalam menghadapi masalah yang terjadi.
2. Diri saya sendiri, karena sudah mampu bertahan sampai sejauh ini dimana telah melewati segala rintangan yang ada, *up and down* serta selalu percaya pada diri sendiri bahwa kamu bisa melewati ini semua dan yakin bahwa apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu sebaliknya apa yang tidak ditakdirkan untukmu mau berjuang sekeras apapun tidak akan sampai kepadamu.
3. Kedua orang tua saya, Bapak dan Mama yang telah berjuang keras selama ini dari sejak saya dilahirkan ke dunia sampai saat ini. Selalu percaya bahwa saya bisa bertanggung jawab pada pilihan saya.
4. Mbak Erma Feby Febriany, terimakasih karena selalu ada disisi saya selama ini terlebih lagi selalu menjadi tempat bercerita dan memberikan solusi apabila saya mengalami kesulitan dalam menghadapi masalah.
5. Fathya Salsabila Adly & Dinda Sekar Ayu, teman sejak SMP saya yang selalu mendukung saya dimanapun itu serta tempat berkeluh kesah selama pengerjaan skripsi ini.

6. Fika Anggraeni, Sherly Rehula Setyani, Prananda dan Rosdiana Setiani yang selalu menyisihkan waktunya untuk bertemu serta memberikan semangat baru melalui senyum, tawa, dan cerita yang dibagikan.
7. Kiki Fahmi, teman kos yang selalu ada saat saya membutuhkan serta tempat berbagi cerita keseharian. Nadya Salsabila, teman bercerita dan teman *refreshing* ke tempat-tempat baru. Desinta, Ica, Diyanti, Yujitia, & Galih, teman seperjuangan dari semester 1 sampai saat ini.
8. Teman seperbimbinganku, Dinda Ayu, Rifki, Fitri, Natasya GK dan anak bimbingan Pak Sus yaitu Hamidah yang telah berbagi cerita serta berjuang bersama selama pengerjaan skripsi ini.
9. Teman KKN saya Mba Aulia, Arif, Ari, Mia, Adip, Ifan dan Abel yang telah memberikan cerita baru serta kenangan baru yang akan menjadi kenangan tak terlupakan dihidup saya.
10. Serta semua teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga keberhasilan menyertai teman-teman sekalian.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

Bismillahirrohmanirrahim

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya karena tanpa seizin-Nya skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa saya limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaatnya sampai hari kiamat kelak. Skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Informasi Digitalisasi Melalui Aplikasi "Visiting Jogja" di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020-2021" ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S-1), Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai kesulitan dan hambatan tentu dialami penulis selama penulisan skripsi ini dilakukan. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyingkirkan satu persatu kendala yang ada. Dengan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

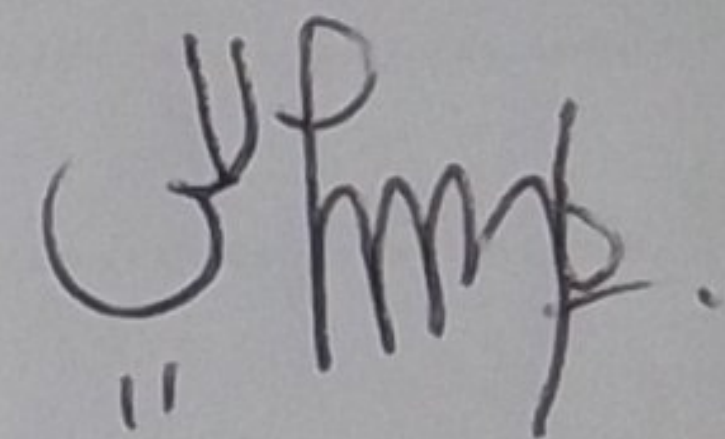
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan, waktu, dan tenaganya untuk memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Isnaini Muallidin, S.IP., MPA selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan demi kelancaran skripsi ini.
7. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan demi kelancaran skripsi ini.
8. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta bantuan hingga proses penulisan skripsi ini selesai dikerjakan.
9. Seluruh pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan terbaiknya sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Pegawai Dinas Pariwisata DIY terkhusus Bapak L.S Don Charles yang telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi mengenai aplikasi Visiting Jogja.

11. Narasumber yang telah memberikan informasi mengenai kendala dalam penggunaan aplikasi Visiting Jogja.

Demikian ungkapan syukur dan terimakasih ini penulis sampaikan dan mohon maaf karena penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu pihak yang sudah terlibat semoga kebaikan dan ketulusan hati akan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 14 Januari 2023



Lia Indriani

20190520030

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Tinjauan Pustaka.....	12
F. Kerangka Teori	15
G. Definisi Konseptual	30
H. Definisi Operasional	31
I. Metode Penelitian	32
BAB II	38
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Aplikasi Visiting Jogja.....	38
B. Gambaran Umum Dinas Pariwisata DIY	41
BAB III	46
INOVASI PELAYANAN INFORMASI DIGITALISASI MELALUI APLIKASI “VISITING JOGJA” DI DINAS PARIWISATA DIY TAHUN 2020-2021	47
A. Inovasi Pelayanan Informasi Digitalisasi Melalui Aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY Tahun 2020-2021	47
1. Memiliki Kekhasan yang Membedakan Aplikasi “Visiting Jogja” dalam Hal Ide, Program, Tatanan, maupun Sistem	48
2. Memiliki Unsur Kebaharuan pada Aplikasi Visiting Jogja.....	59
3. Program Inovasi pada Aplikasi Visiting Jogja	64

4. Inovasi yang digulirkan untuk Mencapai Tujuan pada Aplikasi Visiting Jogja.....	66
B. Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Informasi Digitalisasi melalui Aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY.....	69
1. Keengganan untuk Menutup Program yang Gagal.....	70
2. Ketergantungan yang Berlebihan Terhadap Kinerja Tinggi.....	74
3. Teknologi yang Tersedia, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi	76
4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif.....	77
5. Lemahnya Keterampilan dalam Mengelola Risiko dan Perubahan....	79
6. Anggaran Jangka Pendek	80
7. Tekanan dan Hambatan Administratif.....	81
8. Budaya Risk Aversion	83
BAB IV	86
KESIMPULAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94
DOKUMENTASI	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Visiting Jogja.....	39
Gambar 2 Struktur organisasi posisi dan peran Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta	45
Gambar 3. Tampilan Wisata Aplikasi Visiting Jogja.....	50
Gambar 4. Tampilan Fitur Event Aplikasi Visiting Jogja	51
Gambar 5. Tampilan Menu Kuliner pada Aplikasi Visiting Jogja.....	52
Gambar 6. Tampilan Menu Akomodasi Aplikasi Visiting Jogja.....	54
Gambar 7. Tampilan Menu Desa Wisata pada Aplikasi Visiting Jogja.....	55
Gambar 8. Tampilan Reservasi Paket Wisata Visiting Jogja.....	57
Gambar 9. Tampilan Pemesanan Tiket Aplikasi Visiting Jogja	58
Gambar 10. Tampilan Fitur Wisata Aplikasi Visiting Jogja.....	61
Gambar 11. Tampilan Beli Tiket Aplikasi Visiting Jogja.....	61
Gambar 12. Tampilan Aplikasi Visiting Jogja bagi Pengguna yang Sudah Vaksinasi Covid-19.....	64
Gambar 13. Tampilan Akun Visiting Jogja	68
Gambar 14. Penghargaan untuk aplikasi Visiting Jogja di Merdeka Award 2022	78
Gambar 15. Sosialisasi Aplikasi Visiting Jogja oleh Dinas Pariwisata DIY	80