

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi merupakan hal yang harus selalu dilakukan guna menunjang perbaikan dari suatu organisasi, perusahaan, atau institusi. Oleh karena itu, sebuah organisasi, institusi ataupun perusahaan dituntut untuk selalu menciptakan inovasi dari waktu ke waktu supaya berkembang menjadi lebih baik kedepannya. Terlebih lagi bagi organisasi non profit seperti pemerintah, dimana inovasi sangat diperlukan untuk memberikan rasa kepuasan dari masyarakat-nya. Sedangkan (Martinez dkk., 2011) menjelaskan bahwa inovasi adalah dengan menghasilkan ide-ide baru dan ilmu untuk mendapat keuntungan dari peluang pasar.

Adanya Coronavirus 2019 atau yang biasa kita kenal dengan istilah Covid19 ini, sedikit banyak telah mengubah pola kegiatan kita sebagai manusia. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) serta pengurangan kegiatan di luar ruangan ini membuat kita sebagai manusia seakan tidak dapat melakukan apapun saat itu. Semua sektor yang ada terdampak akibat adanya pandemi Covid-19 ini, salah satunya adalah sektor pelayanan. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan dengan bertatap muka, yaitu mendatangi langsung kantor terkait dan melakukan serta mengurus administrasi disana, kini semua itu harus terhenti guna mencegah penyebaran virus Covid-19 tersebut. Penggunaan serta pemanfaatan teknologi menjadi salah satu alternatif untuk

membantu pemerintah tetap menjalankan tugasnya sebagai pelayan administrasi maupun pemberi informasi publik.

Informasi menjadi salah satu jenis sumber daya yang paling utama dan juga merupakan kebutuhan di dalam suatu instansi pemerintah. Sedangkan, menurut (Anggraeni dan Irviani, 2017) menyebutkan bahwa informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima informasi tersebut. Informasi bagi publik adalah hal yang seharusnya tetap dijaga, dan menjadi hak publik guna untuk mengetahui informasi yang memang ditujukan kepada publik. Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini telah menjadi kebutuhan bagi manusia terhadap informasi yang ada. Di era globalisasi seperti ini masyarakat sangat membutuhkan informasi karena tidak ingin ketinggalan berita atau informasi yang sedang terjadi di dunia. Teknologi informasi dan komunikasi berperan sebagai penggerak utama dalam pembangunan informasi, pengetahuan, dan masyarakat dalam perencanaan kota (Talvitie dalam Rachmawati, 2014).

Terdapat banyak sumber informasi yang ada di zaman sekarang baik melalui media cetak seperti majalah, koran atau surat kabar, buku dan lain sebagainya maupun dari media elektronik seperti handphone, televisi, radio, dan lain-lain. Namun, dibalik mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi publik, mereka juga menginginkan informasi yang memuaskan serta berkualitas. Pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintah lokal dapat meningkatkan fungsi dan manajemen kota, salah satunya dengan e-government (Odendaal,

2003). Adanya penyelenggaraan pelayanan informasi yang baik dan berkualitas tetap membutuhkan perangkat yang mendukung serta infrastruktur yang berguna untuk memudahkan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pengelolaan informasi yang ingin dicapai dalam melakukan pelayanan publik adalah yang berkualitas, mudah, cepat dengan biaya yang ringan serta badan publik yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.

Informasi publik merupakan salah satu hak yang harus dipenuhi oleh Lembaga publik untuk disebar luaskan kepada masyarakat, seperti yang tertuang dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dikatakan bahwa informasi publik diartikan sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola dan atau dikirim/diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggara badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Inovasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan informasi publik adalah dengan memanfaatkan teknologi digital. Di Indonesia itu sendiri penerapan regulasi mengenai inovasi terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang berisi Inovasi daerah diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintahan Daerah dapat melakukan inovasi. Beberapa daerah di Indonesia telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi komunikasi ini dengan menciptakan website bahkan aplikasi yang berguna memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan informasi yang ada dan disampaikan oleh

pemerintah lokal. Pemerintah daerah semakin berlomba-lomba mengembangkan website dan aplikasi bagi daerah mereka terlebih pasca adanya pandemi Covid-19 ini. Selain dinilai efektif dan efisien, pemanfaatan teknologi digital ini dapat mengurangi beban pegawai dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat selain itu, masyarakat juga tidak perlu jauh-jauh datang ke lokasi instansi hanya untuk mengetahui informasi publik yang ada ataupun menunggu sosialisasi dari instansi setempat, hal ini dikarenakan masyarakat dapat mengaksesnya sendiri di rumah hanya dengan menggunakan smartphone kapanpun dan dimanapun.

Dalam mewujudkan hal itu, Dinas Pariwisata Yogyakarta meluncurkan sebuah aplikasi pemandu destinasi wisata yang diberi nama “Visiting Jogja”. Daerah Istimewa Yogyakarta dikenal sebagai Provinsi yang memiliki banyak sumber daya wisata. Aplikasi yang dapat diunduh melalui Playstore ini adalah sebuah portal informasi yang dikelola oleh Dinas Pariwisata D.I. Yogyakarta. Aplikasi “Visiting Jogja” menghadirkan berbagai informasi publik mengenai destinasi wisata, ragam budaya, event, dan berbagai acara ekonomi kreatif lainnya yang ada di Yogyakarta. Dengan aplikasi ini, pemerintah D.I. Yogyakarta mengintegrasikan informasi-informasi publik yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Aplikasi ini berbasis smartphone guna mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi serta mempermudah Pemerintah Daerah dalam menyampaikan informasi. Seperti yang di sampaikan oleh (Hidayat dan Ferdiana, 2012) bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa mobile phone dan smart phone dianggap lebih efektif

dalam mempublikasikan potensi pariwisata. Kemampuan smart phone dalam menghubungkan pengguna dengan informasi serta kemampuan pertukaran data lokasi dan informasi sosial merupakan alat yang sangat tepat untuk masyarakat terutama dalam kegiatan pariwisata (Dickinson dkk., 2014).

Dengan adanya aplikasi “Visiting Jogja” ini, masyarakat baik di dalam maupun di luar Yogyakarta tidak perlu menghabiskan banyak uang, tenaga maupun waktu untuk mengetahui destinasi wisata, event, acara budaya, bahkan dalam membeli tiket di beberapa wisata sudah bisa dilakukan hanya melalui satu aplikasi yaitu “Visiting Jogja”. Terlebih lagi penyebaran virus covid-19 pada saat itu membuat masyarakat mengalami keterbatasan akses untuk mengunjungi tempat-tempat wisata terutama yang berada di Yogyakarta. Penjelasan mengenai lokasi wisata yang ada di D.I Yogyakarta sudah tercantuk di aplikasi tersebut, sehingga masyarakat tidak perlu datang mengunjungi langsung tempat tersebut untuk mengetahui sejarah serta cerita di balik destinasi tempat tersebut. Masyarakat yang dimana sebelumnya harus meluangkan banyak uang dan waktu untuk mendapatkan informasi wisata, akomodasi dan lainnya yang ada di Yogyakarta dengan berkunjung langsung ke Yogyakarta sekarang hanya dengan bermodalkan aplikasi “Visiting Jogja” di smartphone mereka sudah bisa mendapatkan informasi terkait wisata, akomodasi, informasi terkait voucher dan diskon dan lain sebagainya yang dimana menghemat waktu serta biaya yang dikeluarkan bagi para calon pengunjung atau bahkan masyarakat Yogyakarta itu sendiri. Hal ini memudahkan masyarakat, karena hanya dengan satu aplikasi ini saja sudah mencakup keseluruhan mulai dari

informasi wisata, event, akomodasi, dan kuliner serta membeli tiket wisata pun bisa melalui aplikasi ini.

Penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan penggunaan aplikasi “Visiting Jogja” yang merupakan salah satu dari sekian banyak informasi pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem informasi pelayanan pariwisata yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta karena pada aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan berbagai pelayanan hanya dengan satu aplikasi tersebut, seperti masyarakat bisa melakukan reservasi tiket sekaligus mendapatkan informasi terkait tempat wisata tersebut serta dapat melihat tempat penginapan terdekat dari tempat wisata tersebut. Adanya aplikasi “Visiting Jogja” ini diharapkan pemanfaatannya dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat mengenai pariwisata, kegiatan budaya, serta berbagai ekonomi kreatif lainnya yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Keberadaan aplikasi “Visiting Jogja” ini tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat Yogyakarta saja, namun untuk wisatawan atau masyarakat yang berada di luar Yogyakarta. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pembaca bagaimana kegunaan aplikasi “Visiting Jogja” serta diharapkan dapat menjadi dan memberikan masukan terkait pandangan dari luar instansi mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan informasi publik dengan menggunakan aplikasi “Visiting Jogja”.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada pengertian informasi publik Berdasarkan UU 14 Tahun 2008 bahwa Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Perkembangan teknologi informasi di era New Normal atau pasca pandemi covid-19 ini mendorong pemerintah daerah dalam menyebarkan informasi publik ke masyarakat dalam jangkauan yang luas dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Penyebaran informasi yang cepat melalui internet dimanfaatkan oleh Dinas Pariwisata Yogyakarta dengan menciptakan aplikasi “Visiting Jogja” berbasis digital dimana masyarakat baik di dalam atau di luar Yogyakarta bisa mendapatkan informasi yang akurat mengenai destinasi pariwisata, event, acara kebudayaan dan kegiatan ekonomi kreatif lainnya hanya melalui aplikasi ini.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Yogyakarta dalam melakukan pelayanan informasi publik dalam memanfaatkan aplikasi “Visiting Jogja” yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Yogyakarta. Beberapa identifikasi masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana Inovasi Pelayanan Informasi Digitalisasi melalui aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui inovasi pelayanan informasi digitalisasi melalui aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY.
2. Mengetahui faktor pengaruh inovasi pelayanan informasi digitalisasi melalui aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan yaitu di dalam bidang pelayanan informasi publik
 - b) Sebagai tambahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang berupa Inovasi Digitalisasi Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY ini dapat dimanfaatkan bagi peneliti setelahnya sebagai referensi dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan instansi terkait untuk meningkatkan

pelayanan informasi publik berbasis digital ini terutama pada aplikasi “Visiting Jogja”. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai bagaimana penggunaan serta peran aplikasi “Visiting Jogja” dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat luas serta sebagai acuan referensi penelitian berikutnya yang tertarik dengan penelitian mengenai aplikasi-aplikasi wisata di daerah tempat tinggalnya ataupun penelitin terkait perkembangan dari aplikasi “Visiting Jogja” kedepannya.

E. Tinjauan Pustaka

Adapun tinjauan Pustaka serta *literature review* yang bersumber dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dimana penelitian tersebut berkaitan dengan topik penelitian ini, antara lain :

Tabel 1. Daftar *literature review* penelitian sebelumnya

No	Judul	Penulis/Tahun	Hasil Penelitian
1.	Aplikasi Smart Province “Jogja Istimewa”: Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya.	(<i>Rini Rachmawati, Elvandio Ramadhan, dan Amandita ‘Ainur Rohmh., 2018</i>)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya aplikasi “Jogja Istimewa” menunjukkan bahwa dimanfaatkan dengan baik yang dilihat dari jangkauan pengguna aplikasi sampai dengan luar wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta itu sendiri namun, sosialisasi terkait penggunaan aplikasi ini perlu dikembangkan lebih baik

			kedepannya dengan pemasangan banner di Kawasan ramai pengunjung guna pemanfaatan aplikasi “Jogja Istimewa” ini meningkat kedepannya.
2.	INOVASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI PORTAL INFORMASI PEMKAB NGANJUK (PING)	(<i>Danang Fiorendo Dhimas Samudra, Salahudin, Ifan Taufikurrahman., 2022</i>)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Nganjuk yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi di Kabupaten Nganjuk melalui aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (PINK) ini dinilai sudah cukup efektif.
3.	EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS APLIKASI PPID DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KAB.TANJUNG JABUNG BARAT	(<i>Misnawati & Heru Setiawan., 2021</i>)	Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa PPID Dinas Komunikasi dan Informatika belum efektif dan perlu adanya keterbukaan lagi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, hambatan dari PPID adalah kurangnya operator yang proporsional.
4.	Peran Aplikasi “Visiting Jogja” dalam Mengembalikan Kepercayaan Wisatawan untuk Berwisata ke Yogyakarta	(<i>Fitria Jalaluddin & Alfelia Nungky Permatasari. 2021</i>)	Aplikasi “Visiting Jogja” dapat memberikan asuransi kepada wisata yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan asuransi ini dapat memberikan kepercayaan diri bagi pengguna untuk mengunjungi destinasi wisata di masa pandemi Covid-19 ini.
5.	Inovasi Aplikasi Langsa Carong untuk Meningkatkan Pelayanan	(<i>Roli Bagus Sentana, Etin Indrayani, &</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan Inovasi Pemerintah Kota Langsa sudah berjalan baik. Dalam

	Informasi Publik oleh Pemerintah Kota Langsa	<i>Ardieansyah., 2022)</i>	mengatasi beberapa hambatan yang dialami, Pemerintah Kota Langsa mengatasinya dengan melakukan beberapa upaya seperti memberikan pelatihan dan bekerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah lain dalam meningkatkan pelayanan informasi yang berbasis teknologi ini dalam bentuk aplikasi Langsa Corong.
6.	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Aplikasi OGAN LOPIAN DDinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta	<i>(Haura Atthahara, 2018)</i>	Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi OGAN LOPIAN dalam pelayanan publik masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dimana berguna sebagai penunjang keberhasilan e-government tersebut.
7.	Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tonggala	<i>(Ade Irma, 2021)</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah ini belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat terlihat dari kualitas pelayanan pada proses memberikan pelayanan informasi kepada publik maupun masyarakat.
8.	Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E-	<i>(Yuliana Kristanto, 2018)</i>	Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut yaitu bahwa Aplikasi Laport Hendi maupun Portal Laport Hendi belum

	Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan Hendi)		didukung oleh perangkat yang memadai, pemanfaatan aplikasi tersebut dinilai kurang optimal karena masih sering adanya maintenance terhadap software maupun hardware portal tersebut.
9.	Implementasi Aplikasi PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) pada Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang	(R.S Budi Satriyo, Bambang Kurniawan, R. Asti Aulia., 2021)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih adanya kendala di beberapa kelurahan dalam penerapan atau implementasi aplikasi PANGKAS ini karena kemampuan masyarakat dalam penggunaan IT masih kurang. Selain itu kendala lainnya adalah faktor prasarana dan sarana serta infrastruktur yang masih kurang memadai menjadi salah satu penghambat dalam penggunaan aplikasi PANGKAS ini.
10.	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	(Anisa Cahyaningrum & Rino Ardhian Nugroho. 2019)	Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” ini mengalami peningkatan jika dibandingkan aplikasi sebelumnya. Aplikasi ini memperbaharui cara dalam memberikan pelayanannya dengan menggunakan handphone android sehingga masyarakat dengan mudah untuk mengaksesnya dimana saja. Namun, dalam pengaplikasiannya masih terdapat kendala yaitu dalam proses pengunggahan data yang dimana harus dilakukan secara berulang-ulang.

Dari beberapa penelitian yang ada diatas tabel ini pembahasan mengenai inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, karena penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana pemanfaatan inovasi pelayanan informasi publik yang berbasis digital dengan menggunakan aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta yang dimana aplikasi tersebut memudahkan masyarakat luar daerah untuk mengetahui mengenai informasi mengenai Kota Yogyakarta terutama terkait dengan destinasi wisata dan *event* Budaya Daerah Istimewa Yogyakarta.

F. Kerangka Teori

1. Inovasi

Inovasi merupakan semua hal baru yang berasal dari ilmu pengetahuan yang dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia. Sedangkan menurut (Freeman, 2004) Inovasi merupakan sebuah upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk yang baru untuk industri. Jadi, inovasi merupakan modifikasi atau suatu penemuan ide baru yang digunakan untuk perbaikan secara terus menerus serta pengembangan guna memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut (Sa’ud, 2014) inovasi adalah pilihan kreatif, pengaturan dan seperangkat manusia dan sumber-sumber material baru atau menggunakan cara unik yang akan menghasilkan peningkatan pencapaian

tujuan-tujuan yang diharapkan. Dengan kata lain, inovasi adalah suatu kreatifitas yang memanfaatkan sumber daya manusia dan material baru dengan cara yang beda sehingga akan menghasilkan suatu hal yang baru atau meningkatkan produk atau perangkat sebelumnya dan membuat hal itu menjadi nyata atau terwujud.

Menurut (Makmur & Thahier, 2015) mengungkapkan bahwa sesuatu dapat dikatakan sebagai inovasi apabila pembaruan yang terjadi karena proses pemikiran atau Tindakan manusia dengan menggunakan atau memanfaatkan kemampuan sehingga menemukan sesuatu yang baru dalam kehidupan manusia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu perubahan atau pengembangan yang diciptakan guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Sedangkan menurut (Munandar, 2006) ada 4 ciri-ciri yang terdapat dalam sebuah inovasi, yaitu:

- a). Memiliki kekhasan/khusus maksudnya adalah sebuah inovasi harus memiliki suatu ciri khas yang membedakan inovasi tersebut dengan yang sebelumnya atau yang terdahulu dalam hal ide, program, maupun sistem.
- b). Memiliki unsur kebaharuan, yang berarti suatu inovasi yang dibuat harus terdapat pengembangan dengan kadar orisinalitas.
- c). Program inovasi, yaitu dilaksanakan melalui perencanaan program atau terencana..

d). Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, yaitu inovasi yang dilakukan oleh suatu organisasi harus memiliki arah dan strategi untuk dicapai.

Inovasi juga mempunyai karakteristik, seperti yang diungkapkan oleh (Rogers, 2003) antara lain;

a). Keunggulan Relatif

Yaitu sejauh mana inovasi tersebut dianggap menguntungkan bagi penggunaannya dan penerimanya. Tingkat keuntungan serta kemanfaatan suatu inovasi tersebut dapat diukur berdasarkan dengan nilai ekonominya, atau juga dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, ataupun karena mempunyai komponen yang sangat penting lainnya. Sehingga semakin menguntungkannya inovasi tersebut bagi penerima maka makin cepat pula tersebarnya suatu inovasi tersebut kepada publik.

b). Kompatibilitas

Yaitu kesesuaian inovasi dengan nilai yang ada, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima.

c). Kerumitan

Yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya.

d). Kemampuan diujicobakan

Yaitu kemampuan dari inovasi tersebut dapat dicoba atau tidaknya oleh penerima inovasi tersebut. Oleh karena itu, agar dapat cepat diadopsi, maka suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e). Kemampuan untuk diamati

Yaitu mudah atau tidaknya pengamatan dari suatu hasil inovasi yang dirancang. Karena, semakin suatu inovasi hasilnya mudah diamati maka akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya jika susah untuk diamati maka akan lama hasilnya untuk diterima masyarakat.

Dalam inovasi, terdapat jenis-jenis inovasi yang dikemukakan oleh (Henderson dan Clark, 1990) yang berdasarkan pengaplikasiannya, dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Inovasi Produk, yaitu suatu inovasi dalam pemunculan suatu produk baru.
2. Inovasi dalam Pelayanan, yaitu suatu cara baru dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Inovasi Proses, yaitu dimana sebuah cara baru untuk membuat proses dalam menghasilkan produk atau jasa menjadi lebih ekonomis.

Dalam penerapannya, inovasi memiliki atribut yang melekat dalam inovasi tersebut. Menurut (Everett M. Rogers, 2003) dalam (Suwarno, 2008) menyubtkan bahwa atribut yang dimaksud yaitu :

1. Relative advantage (Keuntungan Relatif), maksudnya adalah inovasi tersebut harus mempunyai suatu keunggulan dan nilai yang lebih jika dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya.
2. Compability (Kesesuaian), maksudnya adalah inovasi yang dibuat mempunyai sifat kompatibel arau sesuai dengan inovasi yang digantikan.
3. Complexity (Kerumitan), maksudnya adalah karena inovasi mempunyai sifat yang bisa dibilang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi yang ada seblumnya.
4. Triability (Kemungkinan dicoba), maksudnya adalah sebuah inovasi bisa diterima apabila inovasi tersebut telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan serta nilai yang lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, suatu inovasi harus melalui fase uji coba yang dimana setiap orang berhak mendapatkan kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi tersebut.
5. Observability (Kemudahan diamati), maksudnya yaitu inovasi harus dapat diamati baik dari segi bagaimana ia bekerja maupun dalam menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi.

Menurut (Parna, 2007) dalam (Sari, 2014) menyebutkan bahwa faktor keberhasilan inovasi pelayanan di pemerintahan adalah peningkatan kompetensi di semua fungsi, dan keseimbangan serta koordinasi diantara fungsi-fungsi tersebut. Faktorfaktor yang mempengaruhi inovasi seperti

kemampuan untuk menarik dan mempertahankan, adalah dinamis dan keterbukaan, komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia, kemampuan teknologi, komunikasi internal dan eksternal, kesediaan untuk mengambil ide-ide eksternal, kehati-hatian dalam proses perencanaan, dan penekanan pada pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pelanggan melalui membangun hubungan pelanggan yang lebih efisien.

Sedangkan menurut (Mulgan dan Albury, 2003) dalam (Noor, 2013), menjelaskan bahwa ada 8 (delapan) hambatan inovasi pada sektor publik:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal.
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi.
3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi.
4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi.
5. Lemahnya keterampilan dalam mengelola risiko dan perubahan.
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan.
7. Tekanan dan hambatan administrative.
8. Budaya *risk aversion*.

Dapat disimpulkan bahwa faktor pengaruh dari inovasi itu sendiri adalah rendahnya kemampuan kepemimpinan serta koordinasi untuk mengupayakan inovasi yang berupa lintas sectoral dan dimensi, terlebih lagi ditunjang oleh rendahnya insentif yang ada dengan sedikitnya dana

pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan perangkat yang memadai guna menunjang inovasi tersebut berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Pelayanan

Pelayanan secara garis besar adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan pelayanan ini maka kebutuhan serta keinginan dari pelanggan atau konsumen dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2005). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008).

Pelayanan juga merupakan sebuah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

pemberi pelayanan memecahkan permasalahan dari konsumen ataupun pelanggan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006).

Menurut (Munir, 1992) secara umum, pelayanan terbagi menjadi 2 jenis, antara lain:

- a. Layanan Fisik, yakni layanan yang bersifat pribadi sebagai manusia.
- b. Layanan Administratif, yakni layanan yang diberikan oleh orang lain yang bertindak sebagai anggota dari suatu organisasi publik.

Sedangkan terkait dengan pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun itu, bentuknya terdapat 3 macam, yaitu:

1. Layanan Secara Lisan

Maksudnya adalah layanan yang dilakukan oleh para petugas di bidang yang berhubungan dengan masyarakat, bidang terkait informasi dan bidang lainnya yang bertugas untuk memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukannya agar setiap layanan yang diberikan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

2. Layanan Melalui Tulisan

Yakni, suatu bentuk layanan yang paling terlihat dalam pelaksanaan tugasnya, tidak hanya dari segi jumlah namun juga dari segi perannya, secara umum layanan yang diberikan melalui tulisan ini sebenarnya cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan bagi pihak yang dilayani perlu juga

memperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan Perbuatan

Layanan ini biasanya dilakukan oleh petugas tingan menengah dan bawah. Oleh sebab itu keahlian dan keterampilan dari petugas pemberi layanan sangat menentukan terhadap hasil dari pekerjaannya.

(Fandy Tjiptono, 2004) menyebutkan bahwa ada 4 aspek dalam pelayanan, yaitu:

- a). *Intangibility*, artinya tidak memiliki wujud.
- b). *Inseparability*, artinya bersifat dijual terlenih dahulu, kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan.
- c). *Variability*, artinya memiliki banyak variasi baik dari segi bentuk, kualitas, dan jenis.
- d). *Perishability*, artinya merupakan komoditas.

Selain itu, menurut (Lijan Poltak Sinambela, 2008) menyebutkan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang baik atau tidak, antara lain :

- a. Transparansi, yang berarti dalam menyelenggarakan pelayanan harus terbuka, tidak ada yang di tutup-tutupi serta mudah di akses bagi semua pihak yang membutuhkan dan pelayanan harus disediakan dengan memadai juga dapat di mengerti.

b. Akuntabilitas, yang berarti suatu pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan dan juga harus sesuai dengan peraturan yang tertuang dalam Undang-Undang yang berlaku.

c. Kondisional, artinya adalah pelayanan harus melihat kondisi dan keahlian bagi yang memberi dengan yang menerima layanan juga harus tetap berpacu dalam prinsip efisiensi dan juga efektifitas.

d. Partisipatif, yaitu pelayanan juga harus menuntut peran masyarakat dalam melakukan pelayanan publik yang ada dengan mempertimbangkan pendapat, kebutuhan serta harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak, maksudnya disini adalah dalam memberikan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan golongan baik dari agama, suku, status ekonomi, ras, dan lain sebagainya.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya para pemberi dan penerima suatu pelayanan ini harus memenuhi hak serta kewajiban antar pihak satu sama lain.

Menurut (Sampara, 2000) Pelayanan publik terdapat lima indikator yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Reliability yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

3. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Terdapat empat unsur pelayanan publik yang harus diperhatikan menurut (Bharata, 2004), yaitu :

1. Penyedia Layanan
2. Penerima Layanan
3. Jenis Layanan
4. Kepuasan Pelanggan

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang melibatkan pemberi layanan dan penerima layanan sesuai dengan harapan yang ingin dicapai dengan tetap memperhatikan ketentuan yang ada yang sudah di atur dalam Undang-Undang dan memperhatikan asas-asas yang ada dengan demikian pelayanan dapat berjalan lancar.

3. Inovasi Pelayanan

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas

pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan merupakan suatu upaya dari organisasi maupun instansi untuk memberikan pembaharuan terkait dengan pelayanan yang dilakukan dengan untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dari pada sebelum adanya inovasi tersebut.

4. Informasi

Sedangkan Informasi menjadi salah satu jenis sumber daya yang paling utama dan juga merupakan kebutuhan di dalam suatu instansi pemerintah. Sedangkan, menurut (Anggraeni dan Irviani, 2017) menyebutkan bahwa informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima informasi tersebut. Informasi bagi publik adalah hal yang seharusnya tetap dijaga, dan menjadi hak publik guna untuk mengetahui informasi yang memang ditujukan kepada publik. Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini telah menjadi

kebutuhan bagi manusia terhadap informasi yang ada. Di era globalisasi seperti ini masyarakat sangat membutuhkan informasi karena tidak ingin ketinggalan berita atau informasi yang sedang terjadi di dunia. Teknologi informasi dan komunikasi berperan sebagai penggerak utama dalam pembangunan informasi, pengetahuan, dan masyarakat dalam perencanaan kota (Talvitie dalam Rachmawati, 2014).

Dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka harus memperhatikan dimana publik mempunyai hak dalam memperoleh informasi sesuai dengan perundang-undangan yang ada. Hak setiap orang dalam memperoleh informasi juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Keterbukaan informasi publik sangat penting terlebih lagi dalam negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat yang pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan good governance itu sendiri.

Menurut (Prayitno dan Erman Amti, 2004) menyatakan bahwa layanan informasi merupakan kegiatan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana dikehendaki. Secara garis besar, layanan informasi merupakan layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi serta pengetahuan yang diperlukan.

Hakekat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas; kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Secara ringkas ini manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi proses administrasi, pengelolaan atau pengurusan negara menurut (Samodra Wibawa, 2012) :

1. Transparansi, artinya dalam hal politik dan administrasi menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar aktor berkurang. Meskipun kemudian pertengkaran antar aktor juga dapat lebih leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.
2. Partisipasi, artinya yaitu tersampainya informasi secara cepat diantara pemerintah dan masyarakat baik pengusaha maupun konsumen atau warga biasa, pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan bernegosiasi juga menjadi lebih terekspresikan.
3. Efisiensi, artinya dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

4. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses pengalihan informasi dalam bentuk analog ke bentuk digital. Menurut (Brennan & Kries, 2016) digitalisasi adalah komunikasi

digital dan dampak media digital pada kehidupan sosial kontemporer. Tujuan dari digitalisasi adalah untuk mengurangi pengeluaran biaya dengan melakukan pengoptimalan proses internal, seperti otomatisasi kerja, meminimalisir penggunaan kertas, dan lain-lain.

Adanya digitalisasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas dan pekerjaan mereka sehari-hari. Ada banyak sekali manfaat dari digitalisasi dalam berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pelayanan informasi publik ini. Menurut (Sukmana, 2005) digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Di era globalisasi seperti ini, digitalisasi menjadi hal penting karena kemajuan teknologi yang berkembang pesat menjadikan masyarakat membutuhkan informasi yang cepat pula, dimana digitalisasi ini harus dimanfaatkan juga oleh instansi pemerintah dalam memberikan hak publik memperoleh informasi mengenai apapun itu.

Digitalisasi semakin berkembang pesat terlebih lagi di era pasca pandemi covid-19 yang dimana banyak kegiatan atau interaksi yang sudah bisa dilakukan hanya dengan melalui media elektronik, tanpa bertatap muka secara langsung. Proses pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat juga mulai beralih menjadi digital yang dimana bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut dimanapun mereka berada.

Konsep Digitalisasi berkembang dengan pesat pada era globalisasi seperti saat ini. Hampir dari berbagai bidang baik dalam dunia Pendidikan, pelayanan, jual beli dan bidang lainnya mengacu pada konsep ini. Konsep digitalisasi

memberikan suatu pengalaman yang baru yang dimana sebelumnya tidak pernah kita bayangkan dimana kita dapat memperoleh kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengerjakan tugas dan kegiatan sehari-hari. Menurut (Harvard JFK Government dan Indrajit, 2004) menyebutkan bahwa terdapat 3 elemen sukses dengan menerapkan konsep digitalisasi pelayanan publik, elemen yang dimaksud antara lain:

1. *Support*, yaitu dapat dilihat dari disepakatinya sebuah pemikiran e-government yang merupakan kesepakatan bersama mengenai dirilisnya sebuah aplikasi mengenai informasi publik tentang pariwisata atau kebudayaan yang menjadi salah satu kunci sukses dalam mencapai tujuan awal dari digitalisasi pelayanan informasi publik tersebut.
2. *Kapasitas*, yaitu tersedianya sumber dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tentunya memadai guna melaksanakan e-government ini.
3. *Value*, atau nilai yang terkandung didalamnya. Maksudnya adalah apapun realisasi e-government tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep ini. Penentu dari seberapa bermanfaatnya inovasi yang diperoleh dengan adanya e-government adalah bukan dari pemerintah, melainkan dari masyarakatnya langsung baik pengguna ataupun pengakses aplikasi atau website tersebut.

(Deegen, 2002) dalam (Erma Prasetyo, 2016) mengemukakan bahwa digitalisasi mempunyai kelebihan, yaitu :

- a. Akses cepat ke item permintaan tinggi dan sering digunakan.

- b. Akses mudah ke komponen individual dalam item.
- c. Akses cepat ke materi secara remote.
- d. Kemampuan untuk mendapatkan materi yang tidak diterbitkan lagi (out of print).
- e. Berpotensi untuk menampilkan materi dalam format yang tidak dapat dicapai.
- f. Mengizinkan penyebaran koleksi dan digunakan secara bersama.
- g. Berpotensi untuk mempresentasikan benda yang mudah pecah/asli mahal dengan pengganti dalam format yang dapat diakses.
- h. Meningkatkan kemampuan penelusuran, termasuk full text.
- i. Integrasi pada media yang berbeda (gambar, suara, video, dll).
- j. Mengurangi beban atau ongkos pengiriman.

Dapat terlihat jelas bahwa adanya digitalisasi ini memberikan dampak yang signifikan terhadap beberapa aspek, terlebih lagi pada aspek administrasi yang memberikan kemudahan dalam penyelenggaraannya.

Hal ini dapat terlihat jelas seperti yang diungkapkan oleh (Setiawan, 2017) dimana digitalisasi memberikan beberapa keuntungan, antara lain :

- a. Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.
- b. Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita.
- c. Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.

- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- e. Munculnya berbagai sumber belajar seperti media pembelajaran online, diskusi online yang dimana dapat meningkatkan kualitas Pendidikan.
- f. Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

G. Definisi Konseptual

Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut :

1. Inovasi, merupakan suatu upaya dari perusahaan, instansi, ataupun organisasi dalam memberikan serta mengembangkan ide yang ada menjadi sesuatu yang baru dapat dengan menggunakan teknologi informasi komunikasi guna mempermudah masyarakat, konsumen, ataupun pelanggan.
2. Pelayanan, merupakan sebuah kegiatan antara pelayan dengan konsumen atau pelanggan sehingga menciptakan interaksi guna mencapai kepuasan dari pelanggan tersebut.
3. Inovasi Pelayanan, merupakan suatu upaya dari instansi ataupun organisasi dalam memberikan kebaruan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun konsumen.
4. Informasi Publik, merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang

berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

5. Digitalisasi, merupakan peralihan dari metode ataupun media konvensional/tradisional menjadi menggunakan media elektronik.

H. Definisi Operasional

Menurut (Sugiyono, 2015) pengertian Definisi inova adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut adalah Definisi Operasional dari penelitian yaitu terkait bagaimana Inovasi Digitalisasi Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY, yang kemudian akan dilihat dari indikator-indikator diantaranya:

Tabel 2. Daftar Rincian Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Inovasi Pelayanan	a. Memiliki kekhasan
	b. Memiliki unsur kebaharuan
	c. Program Inovasi
	d. Inovasi yang digulirkan
Faktor Pengaruh Inovasi	a. Keengganan untuk menutup program yang gagal

	b. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi.
	c. Teknologi yang ada, tetapi terhambat budaya dan organisasi
	d. Tidak ada imbalan atau inisiatif
	e. Lemahnya keterampilan dalam mengelola risiko dan perubahan
	f. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
	g. Tekanan dan hambatan administrative
	h. Budaya Risk Aversion

1. Inovasi Pelayanan

1.a. Ciri khas yang membedakan inovasi dalam hal ide, program dan sistem.

1.b. Pengembangan pada program inovasi

1.c. Perencanaan program inovasi.

1.d. Strategi untuk mencapai tujuan.

2. Faktor Pengaruh Inovasi

2.a. Keengganan untuk menutup suatu program inovasi yang gagal dan menggantikannya dengan yang baru.

2.b. Kecenderungan bahwa perubahan atau inovasi hanya mungkin terjadi jika ada figur yang kuat atau ketergantungan dengan sesuatu.

2.c. Inovasi gagal bukan karena tidak adanya dukungan teknologi, namun lebih karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak pro-inovasi.

2.d. Penghargaan dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai untuk memberi yang terbaik bagi institusinya.

2.e. Aspek keterampilan pegawai guna menunjang keberhasilan pegawai

2.f. Dukungan anggaran untuk berinovasi.

2.g. Aspek administrative (persyaratan & prosedur yang Panjang) dalam pengelolaan urusan tertentu.

2.h. Ketidakberanian menanggung dampak dari sebuah inovasi.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah Langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis. Metode penelitian dijabarkan secara rinci yakni: Jenis Penelitian, Objek Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dikarenakan permasalahan penelitian ini berhubungan dengan manusia yang secara

mendasar bergantung pada pengamatan. Menurut (Sugiyono, 2011) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan metode untuk mengidentifikasi dan pertukaran informasi ilmiah di dalam sumber penelitian yang tujuan utamanya adalah melakukan menyediakan mekanisme untuk mengaitkan sumber daya terkait tentang suatu penyelidikan ilmiah sehingga dapat dibagikan menggunakan satu pengenalan.

Penelitian tentang “Inovasi Digitalisasi Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi “Visiting Jogja” di Dinas Pariwisata DIY. Objek penelitian ini adalah mengenai bagaimana Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata DIY dalam pemanfaatan aplikasi “Visiting Jogja” ini dan faktor hambatan yang dialami dalam aplikasi “Visiting Jogja” tersebut.

c. Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti akan melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer maupun data sekunder.

Tabel 3. Sumber Data

No	Jenis Data	Sumber
1.	Data Primer	Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Promosi di Dinas Pariwisata DIY, dan 5 Orang Pengguna Layanan Aplikasi Visiting Jogja.
2.	Data Sekunder	Dokumen-dokumen yang diperoleh di studi Pustaka.

d. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

i. Wawancara

Menurut (P. Joko Subagyo, 2011) wawancara adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada

para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Wawancara merupakan salah satu Teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti dalam mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti akan berfokus untuk menggali data mengenai pemanfaatan aplikasi “Visiting Jogja” tersebut serta peneliti akan menggali data mengenai pendapat masyarakat mengenai hambatan yang dialami dalam menggunakan aplikasi “visiting jogja” ini dalam memberikan pelayanan informasi publik.

ii. Observasi

Observasi adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan data berupa pengamatan langsung yang kemudian dicatat secara sistematis terkait subyek atau obyek yang diamati. Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan melalui aplikasi “Visiting Jogja”

iii. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dapat berupa jurnaljurnal, buku-buku, *website* pemerintah, ataupun aplikasi sehingga data yang didapat lebih akurat.

e. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan jika peneliti sudah selesai dalam melakukan pengumpulan data yang didapatkan di lapangan. Menurut (Moleong, 2017) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisis data penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data interaktif yang melalui beberapa langkah yaitu:

i. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal utama, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya yang berkaitan dengan masalah penelitian, kemudian dikelompokkan sesuai dengan topik masalah.

ii. Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan informasi secara tersusun yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Agar dapat melihat dari gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian maka data yang diperoleh dapat disajikan dalam

uraian, matriks, network, chart atau grafik, dan lain sebagainya.

iii. Penarikan Kesimpulan

Penarikan simpulan adalah berupa hasil penelitian sebagai jawaban atas fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Penyajian kesimpulan adalah dalam bentuk deskriptif obyek yang diteliti dengan berpedoman pada kajian penelitian.