

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 17
1.1 Latar Belakang.....	17
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Batasan Penelitian.....	20
1.5.1 Batasan Areal.....	20
1.5.2 Batasan Temporal	20
1.5.3 Batasan Substansial	20
1.6 Manfaat Penelitian.....	21
1.7 Keaslian Penelitian.....	21
1.8 Sistematika Penulisan	23
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 25
2.1 Ragam Model Evaluasi Program.....	25
2.2 Pariwisata	27
2.2.1 Pengertian Pariwisata.....	27
2.2.2 Atribut Pariwisata	29
2.2.3 Peran Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Pariwisata.....	30
2.2.4 Kebutuhan Wisatawan	30
2.2.5 Dampak Positif Pariwisata terhadap Perekonomian.....	34
2.2.6 Faktor Keberhasilan Pariwisata	34
2.3 <i>Smart City</i>	36
2.3.1 Pengertian <i>Smart City</i>	36
2.3.2 Faktor Keberhasilan <i>Smart City</i>	38
2.3.3 Kerangka Model <i>Smart City</i>	40

2.3.4 Dimensi <i>Smart Branding</i>	41
2.4 Smart Tourism	42
2.4.1 Pengertian <i>Smart Tourism</i>	42
2.4.2 Komponen <i>Smart Tourism</i>	43
2.4.3 Kebutuhan Wisatawan terhadap Layanan <i>Smart Tourism</i>	45
2.5 Landasan Teori	47
2.5.1 Kebutuhan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Smart Tourism</i>	47
2.5.2 Kebutuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelayanan <i>Smart Tourism</i> ..	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Pendekatan Penelitian	51
3.2 Penentuan Unit Amatan dan Unit Analisis	52
3.2.1 Unit Amatan	52
3.2.2 Unit Analisis	52
3.3 Alur Kerja Penelitian	52
3.4 Cara Pengumpulan Data	54
3.4.1 Wawancara	54
3.4.2 Observasi	56
3.4.3 Pengumpulan Dokumen dan Publikasi	58
3.5 Cara Analisis Data	59
3.5.1 Analisis Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Wisatawan di Kabupaten Bantul	59
3.5.2 Analisis Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Pemerintah Daerah di Kabupaten Bantul	61
3.5.3 Analisis Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Wisatawan dan Pemerintah Daerah di Kabupaten Bantul	63
3.6 Kendala dan Hambatan Selama Penelitian	65
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	66
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bantul	66
4.2 Pariwisata Kabupaten Bantul	67
4.2.1 Gambaran Umum Pariwisata Kabupaten Bantul	67
4.2.2 Profil Wisatawan Kabupaten Bantul	68
4.3 Pariwisata dalam Smart City Kabupaten Bantul	70
4.3.1 <i>Smart City</i> Kabupaten Bantul	71
4.3.2 <i>Smart Branding</i> Kabupaten Bantul	72
4.3.3 Peran Pemerintah Daerah dalam Pelayanan <i>Smart Tourism</i> di Kabupaten Bantul	74

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
5.1 Evaluasi Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Wisatawan	79
5.1.1 Daya Tarik Wisata	79
5.1.2 Transportasi	82
5.1.3 Tempat Penginapan	89
5.1.4 Restoran/Rumah Makan	92
5.1.5 Pemandu Wisata	94
5.1.6 Jasa Perjalanan Wisata.....	97
5.1.7 Jaringan Penghubung.....	99
5.1.8 Jaringan Telekomunikasi	101
5.1.9 Informasi Wisata.....	103
5.1.10 Fasilitas Keuangan	110
5.1.11 Fasilitas Kesehatan.....	113
5.1.12 Fasilitas Perbelanjaan.....	117
5.1.13 Fasilitas Keamanan	118
5.2 Evaluasi Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Pemerintah Daerah	123
5.2.1 Pengumpulan Retribusi Objek Wisata.....	123
5.2.2 Data Kepariwisata.....	125
5.2.3 Media Promosi Pariwisata	126
5.2.4 Media Koordinasi	130
5.2.5 Peningkatan Pendapatan Masyarakat	134
5.2.6 Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	135
5.2.7 Rangkuman Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul	136
5.3 Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Wisatawan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul.....	137
5.3.1 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).....	137
5.3.2 Kontribusi Badan Usaha	140
5.3.3 Partisipasi Aktif Masyarakat.....	143
5.3.4 Kepemimpinan Bupati	144
5.3.5 Dukungan Akademisi	147
5.3.6 Dukungan Pemerintah Pusat.....	148
5.3.7 Pandemi COVID-19	149
5.3.8 Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM)	150
5.3.9 Keterbatasan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) ..	152

5.4 Pembahasan Keterkaitan antara Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dan Pemerintah Daerah	154
5.5 Pembahasan Komprehensif terkait Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Wisatawan dan Pemerintah Daerah	156
5.6 Pembahasan terkait Usulan Kebijakan Perbaikan <i>Smart Tourism</i>.....	160
5.6.1 Mengatasi Kekurangan pada Layanan <i>Smart Tourism</i> Berbasis Aplikasi	160
5.6.2 Mengatasi Kekurangan dalam Penyediaan Infrastruktur TIK	162
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	163
6.1 Kesimpulan	163
6.2 Saran	164
6.2.1 Saran untuk Pembuat Kebijakan.....	164
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN.....	172

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Tiga Pilar Pariwisata	28
Gambar 2.2 Faktor Penentu Keberhasilan <i>Smart City</i>	38
Gambar 2.3 Kerangka Model Kota Cerdas oleh Kemenkominfo	40
Gambar 2.4 Kerangka Pariwisata Cerdas.....	44
Gambar 2.5 Kerangka Teori Pariwisata Cerdas	45
Gambar 3.1 Alur Kerja Penelitian.....	53
Gambar 3.2 Cara Analisis Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi.... Kebutuhan Wisatawan di Kabupaten Bantul	60
Gambar 3.3 Cara Analisis Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi.... Kebutuhan Pemerintah Daerah di Kabupaten Bantul	62
Gambar 3.4 Cara Analisis Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pelayanan <i>Smart.... Tourism</i>	64
Gambar 4.1 Peta Batas Administrasi Wilayah Kabupaten Bantul	66
Gambar 4.2 Model Dimensi <i>Smart Branding</i> Kabupaten Bantul	73
Gambar 5.1 Informasi Destinasi Wisata di Aplikasi Jelajah Bantul.....	80
Gambar 5.2 Informasi Destinasi Wisata di Google Maps.....	80
Gambar 5.3 Layanan Pemesanan Tiket Destinasi Wisata di Aplikasi VisitingJogja	81
Gambar 5.4 Layanan Pemesanan Transportasi melalui Aplikasi Traveloka	84
Gambar 5.5 Layanan Pemesanan Transportasi melalui Aplikasi DAMRI	86
Gambar 5.6 Layanan Rental Mobil melalui Aplikasi Traveloka	87
Gambar 5.7 Layanan Pemesanan Ojek <i>Online</i> melalui Aplikasi Gojek	88
Gambar 5.8 Kerja sama Antara Pemerintah Kabupaten Bantul dengan Gojek	89
Gambar 5.9 Informasi Tempat Penginapan di Aplikasi Jelajah Bantul	90
Gambar 5.10 Layanan Pemesanan Tempat Penginapan melalui Aplikasi..... Traveloka	91
Gambar 5.11 Informasi Rumah Makan di Aplikasi Jelajah Bantul	93
Gambar 5.12 Informasi Pemandu Wisata di Aplikasi Jelajah Bantul.....	95
Gambar 5.13 Pelatihan Pemandu Wisata di Kabupaten Bantul.....	97
Gambar 5.14 Informasi dan Layanan Pemesanan Paket Wisata melalui Aplikasi ... VisitingJogja	98
Gambar 5.15 Informasi dan Layanan Pemesanan Paket Wisata melalui Aplikasi ... Traveloka	98
Gambar 5.16 Fitur <i>Nearby</i> di Aplikasi Jelajah Bantul.....	100
Gambar 5.17 Navigasi di Kabupaten Bantul melalui Google Maps.....	101
Gambar 5.18 Informasi Sebaran Wi-Fi Publik di Aplikasi Bantulpedia	102
Gambar 5.19 Situs Web Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	104
Gambar 5.20 Akun Facebook Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	105
Gambar 5.21 Akun Instagram Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul.....	106
Gambar 5.22 Akun Twitter Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	107

Gambar 5.23 Akun Youtube Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	107
Gambar 5.24 <i>Booklet</i> , Kalender, dan Peta Wisata di TIC Kabupaten Bantul.....	108
Gambar 5.25 Peta Wisata di TIC Kabupaten Bantul	108
Gambar 5.26 Fasilitas di TIC Kabupaten Bantul	109
Gambar 5.27 Tampak Depan TIC Kabupaten Bantul.....	109
Gambar 5.28 Informasi Fasilitas Keuangan di Aplikasi Jelajah Bantul	111
Gambar 5.29 Penerapan Sistem QUAT untuk Pembayaran Retribusi Wisata....	112
Gambar 5.30 Informasi Fasilitas Kesehatan di Aplikasi Jelajah Bantul.....	115
Gambar 5.31 Kode QR PeduliLindungi di Hutan Pinus Sari Kabupaten Bantul	116
Gambar 5.32 Integrasi PeduliLindungi dengan Aplikasi VisitingJogja	116
Gambar 5.33 Informasi Fasilitas Perbelanjaan di Aplikasi Jelajah Bantul.....	118
Gambar 5.34 Informasi Fasilitas Keamanan di Aplikasi Jelajah Bantul	119
Gambar 5.35 Layanan Keamanan di Aplikasi Bantulpedia	120
Gambar 5.36 Sosialisasi QUAT melalui Spanduk di TPR Parangtritis	125
Gambar 5.37 Sosialisasi QUAT melalui Media Sosial Facebook	125
Gambar 5.38 Tampilan Data Kunjungan Wisatawan oleh Dinas Pariwisata.....	126
Gambar 5.39 Promosi Pariwisata melalui Akun Youtube	128
Gambar 5.40 Pelatihan Digitalisasi Pemasaran Desa Wisata	129
Gambar 5.41 Promosi Pariwisata Bantul oleh <i>Influncer</i> dan <i>Blogger</i>	130
Gambar 5.42 Aplikasi Resideswita Kabupaten Bantul	132
Gambar 5.43 Pengajuan Destinasi Wisata melalui Aplikasi Resideswita	133
Gambar 5.44 Sosialisasi Aplikasi Resideswita melalui Video Youtube.....	133
Gambar 5.45 Kerja Sama Kabupaten Bantul dengan Perum DAMRI.....	141
Gambar 5.46 Penyerahan Hadiah Juara 1 Lomba Pokdarwis	144
Gambar 5.47 Bupati Bantul Meraih Penghargaan <i>Top Leader on Digital Implementation</i> 2021	146
Gambar 5.48 Kerja sama Pemerintah Kabupaten Bantul dengan Universitas.....	
Teknologi Digital Indonesia.....	148
Gambar 5.49 Keterkaitan antara Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dengan.....	
Pemerintah Daerah	155
Gambar 5.50 Aplikasi Amazing Thailand	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.1 Faktor Keberhasilan Pariwisata	35
Tabel 2.2 Kebutuhan Wisatawan terhadap Layanan <i>Smart Tourism</i>	46
Tabel 2.3 Landasan Teori Kebutuhan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Smart Tourism</i>	48
Tabel 2.4 Landasan Teori Kebutuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelayanan <i>Smart Tourism</i>	50
Tabel 3.1 Riwayat Kegiatan Wawancara	55
Tabel 3.2 Riwayat Kegiatan Observasi	57
Tabel 3.3 Daftar Data Sekunder	58
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Penelitian Kebutuhan Wisatawan	60
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Penelitian Kebutuhan Pemerintah Daerah	63
Tabel 3.6 Kendala dan Hambatan Selama Penelitian	65
Tabel 4.1 Tujuan dan Strategi <i>Smart Branding</i> Kabupaten Bantul	74
Tabel 5.1 Rangkuman Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Wisatawan	121
Tabel 5.2 Rangkuman Kinerja Pelayanan <i>Smart Tourism</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Pemerintah Daerah	136
Tabel 5.3 Bentuk Pemanfaatan TIK dalam Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul	138
Tabel 5.4 Kontribusi Badan Usaha dalam Layanan <i>Smart Tourism</i>	141
Tabel 5.5 Pengaruh Faktor Kepemimpinan Bupati terhadap Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dan Pemda Bantul	147
Tabel 5.6 Pengaruh Faktor Pandemi COVID-19 terhadap Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dan Pemda Bantul	150
Tabel 5.7 Pengaruh keterbatasan SDM terhadap Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dan Pemda Bantul	152
Tabel 5.8 Matriks Keterkaitan Antara Faktor dengan Pemenuhan Kebutuhan Wisatawan dan Pemerintah Daerah	157
Tabel 5.9 Urutan Tingkat Pengaruh Faktor dalam Pemenuhan Kebutuhan	159