

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengelaborasi bagaimana pengimplementasian konsep E – Governance memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta melalui pemanfaatan kebijakan penggunaan aplikasi Visiting Jogja dan Jogja Pass ditengah pandemi *Covid - 19*. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL oleh Zeithaml dalam menguji kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan juga Teori Mikro *E – Governance* oleh Suri & Sushil. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, *survey*, dan *desk research*. Wawancara mendalam semi - terstruktur dilakukan dengan 7 narasumber mulai dari pengelola aplikasi, pengelola destinasi wisata, dan juga masyarakat pengguna aplikasi. Dari pengumpulan data didapati bahwa peran *E – Governance* memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan terlebih pada kondisi pandemi *Covid – 19* saat ini. penelitian kali ini menemukan bahwa permasalahan terbesar dalam pengimplementasian kebijakan ini adalah sosialisasi untuk masyarakat yang masih minim sehingga kebijakan ini manfaatnya kurang bisa dirasakan secara langsung. Penelitian ini memiliki implikasi untuk pengembangan dan penerapan kebijakan ini kedepannya.

Kata kunci: E – Governance, SERVQUAL, Pelayanan publik, Pandemi, Yogyakarta, Masyarakat

Abstract

This study aims to elaborate on how the implementation of the E-Governance concept provides an increase in the quality of public services in the Special Region of Yogyakarta through the use of policies on the use of the Visiting Jogja and Jogja Pass applications in the midst of the Covid-19 pandemic. In this study using SERVQUAL theory by Suri & Sushil and also Micro E-Governance Theory by Zeithaml. Data collection in this study was carried out by interviews, surveys, and desk research. Semi-structured in-depth interviews were conducted with 7 sources ranging from application managers, tourist destination managers, and also application users. From data collection, it was found that the role of E-Governance had a good impact on improving service quality, especially in the current Covid-19 pandemic conditions. This research found that the biggest problem in implementing this policy was the lack of socialization for the community so that the benefits of this policy could not be felt directly. This research has implications for the future development and implementation of this policy.

Keywords: E – Governance, SERVQUAL, Public Services, Pandemic, Yogyakarta, Society