

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
II. LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Pengertian E-Governance.....	13
2.2 Pengertian Layanan Publik.....	22
III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.1 Data Primer.....	35
3.2.2 Observasi.....	40
3.3.3 Dokumen.....	41
3.3 Teknik Analisis Data.....	41
IV. GAMBARAN APLIKASI VISITING JOGJA DAN JOGJA PASS.....	42
4.1 Kota Wisata Yogyakarta di Tengah Tingginya Pandemi Covid-19.....	42
4.2 Peran Instansi Pemerintah Sebagai Pemangku Tanggung Jawab.....	46
4.2.1 Dinas Komunikasi dan Informatika D.I. Yogyakarta.....	46
4.2.2 Dinas Pariwisata D.I. Yogyakarta.....	50

4.3 Aplikasi Visiting Jogja dan Jogja Pass	
<i>Sebagai Inovasi dalam Menghadapi Situasi Dilematis</i>	53
4.3.1 Aplikasi Jogja Pass.....	54
4.3.2 Aplikasi Visting Jogja.....	56
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Framework E-Governance: Penggunaan Aplikasi Visiting Jogja dan Jogja Pass</i>	18
Gambar 2.2 Skema Teori <i>SERVQUAL</i>	26
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi DIY.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Yogyakarta.....	52
Gambar 4.3 Halaman Utama Aplikasi <i>Jogja Pass</i> dan Halaman <i>Self Screening Jogja Pass</i>	55
Gambar 4.4 Halaman Aplikasi <i>Visiting Jogja</i> dan Laman Reservasi Tiket.....	57
Gambar 5.1 Jumlah Reservasi <i>Online</i> pada 2 Maret 2021.....	65
Gambar 5.2 Laporan Monitoring Pengguna <i>Jogja Pass</i> Desember 2020.....	68
Gambar 5.3 Tampilan Depan Aplikasi <i>Visiting Jogja</i> (kanan) dan <i>Jogja Pass</i> (kiri)	78
Gambar 5.4 Tampilan Laman Kritik dan Saran Aplikasi <i>Visiting Jogja</i> dalam <i>Appstore</i>	84
Gambar 5.5 Tampilan Laman Kritik dan Saran Aplikasi <i>Jogja Pass</i> dalam <i>Appstore</i>	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat Pengembangan <i>E-Governance</i>	16
Tabel 3.1 Informasi yang dibutuhkan data primer.....	37
Tabel 4.1 Jumlah Wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	43
Tabel 4.2 Statistik Kasus <i>Covid-19</i> Terkonfirmasi di Yogyakarta per Bulan.....	45
Tabel 4.3 Statistik Pasien <i>Covid-19</i> Terkonfirmasi di Yogyakarta per Kabupaten/Kota.....	45
Tabel 5.1 Pemanfaatan Aplikasi <i>Visiting Jogja</i> dan <i>Jogja Pass</i> dalam <i>E-Governance</i>	77
Tabel 5.2 <i>SERVQUAL</i> dalam Aplikasi <i>Visiting Jogja</i> dan <i>Jogja Pass</i>	90
Tabel 5.3 Data <i>Penduduk Merasa Rentan Terhadap Covid-19</i>	95