

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa kegiatan berwisata sudah menjadi kebutuhan sekunder bagi setiap orang, semakin padatnya aktivitas yang dilakukan seseorang akan berimbas pada besarnya kebutuhan untuk mendapatkan hiburan yang menyenangkan untuk melepaskan penat dari rutinitas sehari-hari ataupun sekedar berkumpul Bersama keluarga (Dasep et al., 2023). Hal ini menjadi peluang bagi pelaku usaha pariwisata untuk menyediakan sarana dan prasarana pariwisata apabila ditinjau dari tingginya kenaikan jumlah kedatangan wisatawan di Indonesia.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang strategis karena dapat berkontribusi terhadap perekonomian dan menciptakan lapangan kerja di saat krisis finansial daerah-daerah yang ada di Indonesia, mendorong dan untuk menciptakan lapangan kerja, perkembangan investasi, peningkatan pendapatan masyarakat, serta penerimaan keuangan negara (Dasep et al., 2023). Terlebih Indonesia merupakan daerah tujuan wisata yang sangat potensial untuk digarap yang banyak memiliki beranekaragam budaya, adat-istiadat, dan keindahan alam yang tidak dimiliki oleh negara lain. Keberagaman budaya dan keindahan alam menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan local ataupun mancanegara.

Kota Batu sudah sejak dahulu dikenal sebagai daerah tujuan wisata andalan wilayah Kabupaten Malang dan juga menjadi salah satu destinasi wisata favorit di Provinsi Jawa Timur (Sabrina Sangga Langi, 2022). Kota Batu memiliki kekayaan wisata yang dominan dengan wisata alam yang memiliki panorama indah berupa pegunungan, perbukitan, ladang sawah, tanah landai dengan suhu udara yang terasa sejuk dan tidak lembab. Selain memiliki beragam kekayaan pariwisata, Kota Batu juga dikenal sebagai kota sentra industri ekonomi kreatif. Kota Batu memiliki peluang untuk lebih dikembangkan sebagai daerah kota wisata yang menarik dan modern, karena banyak perubahan-perubahan dari berbagai aspek untuk

meningkatkan tempat wisatawan, serta penyebaran informasi dan komunikasi untuk menjawab tantangan jaman.

Pertumbuhan dan perkembangan kepariwisataan melalui teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat sejalan dengan pengguna internet diseluruh dunia yang semakin tinggi, tak terkecuali di Indonesia. Menurut Ketua Umum (APJII) Muhammad Arif (Bisnis.com 10/03/23), dari Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada tahun 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa. Angka tersebut meningkat bila dibandingkan dengan angka sebelumnya sebesar 1,17 persen. Bila dilihat dari kategori gender di Indonesia, hasil survey menunjukkan kenaikan tingkat penetrasi internet untuk laki-laki pada 2022-2023 sebesar 79,32 persen dari total populasi laki-laki. Sementara itu, tingkat penetrasi internet untuk perempuan sebesar 77,36 persen dari total populasi perempuan di Indonesia. Sementara bila di rinci berdasarkan kategori Provinsi, penetrasi pengguna internet tertinggi atau di atas 80 persen berada di Banten dengan 89,10 persen, dan diikuti DKI Jakarta dengan 86,96 persen, Jawa timur 81,26 persen berada di urutan ke lima dari total 38 provinsi di Indonesia.

Pada Tiga Tahun terakhir Wisatawan Kota Batu menurun hingga 30 persen dari 7,5 juta pertahun menjadi 2,5 juta Wisatawan (Sabrina Sangga Langi, 2022). Hal tersebut juga berdampak pada para pelaku UMKM yang juga mengalami penurunan penjualan serta mengalami kendala dalam memproduksi dan memasarkan hasil produk dikarenakan adanya pembatasan sosial secara besar yang menghambat sebagian besar perekonomian yang ada di Kota Batu termasuk usaha kecil dan menengah. Selain itu, para pelaku UMKM Kota Batu seringkali memiliki kendala terkait pemasaran produk dan pengemasan produk, serta masyarakat Kota Batu tidak mengetahui adanya potensi desa yang dikelola untuk dijadikan sebagai daya tarik wisata dan objek wisata serta adanya kegiatan ekonomi kreatif.

Dengan besarnya pengguna teknologi informasi di Indonesia, tentunya merupakan peluang besar bagi dunia usaha untuk membantu memasarkan bisnisnya secara *online*. Tak ketinggalan, Pemerintah juga berpeluang memberikan informasi dan mempromosikan sektor-sektor strategisnya, seperti di sektor pariwisata.

Kemajuan teknologi tidak bisa dihindari, mau tidak mau semua sector harus menghadapinya dengan semangat baru di dunia digital. Inovasi demi inovasi harus terus dikembangkan untuk menjawab tantangan dan peluang di jaman serba digital ini.

Pada masa ini, wisatawan sudah banyak memanfaatkan teknologi *online*. Untuk itulah pariwisata tidak bisa lagi digarap dengan hanya mengandalkan metode konvensional. Dengan itu dibutuhkan transformasi dari konvensional ke digital. Banyak media yang dapat di jadikan sebagai alat untuk menyebarkan informasi seperti *website, blog, Instagram*, dan media-media lainnya, dan aplikasi sejenisnya. Media-media tersebut dapat diakses dengan baik dan mudah baik melalui *computer, smart phone* dan *table* yang sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat jaman sekarang.

Kemajuan dibidang teknologi informasi harus memungkinkan instansi-instansi pemerintahan di Kota Batu melakukan interaksi dengan konsumen atau pelanggan melalui media *computer* atau platform jaringan internet dengan mengikuti tantangan jaman terhadap pesatnya kemajuan teknologi. Dengan perkembangan dunia informasi dan komunikasi saat ini mengharuskan instansi-instansi untuk melakukan perubahan komunikasi dan informasi melalui media atau platform untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai hal, salah satu yang sangat penting terhadap pelayanan komunikasi dan informasi secara efisien, cepat, valid, dan pengelolaan serta pencarian data pada saat diperlukan.

Pemerintah Kota Batu yakni Dinas Pariwisata Kota Batu sebagai instansi yang berwenang dalam mengurus dan mengatur setiap kegiatan kepariwisataan dan ekonomi kreatif yang ada di Kota Batu dalam hal memberikan informasi mengenai keberadaan potensi dan daya tarik wisata Kota Batu serta dalam promosi dan pemasaran. Dinas Pariwisata Kota Batu diberikan tugas dan kewajiban untuk lebih efektif dalam memasarkan potensi-potensi wisata Kota Batu sebagai aset daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan mempertahankan citra Kota Batu sebagai kota pariwisata (Priambodo, 2015). Pendapatan asli daerah Kota Batu tidak hanya bersumber dari pariwisata saja juga melalui industri ekonomi kreatif. Dinas Pariwisata Kota Batu berperan penting dan mendukung dalam meningkatkan

pengembangan ekonomi kreatif Kota Batu. Pengembangan ekonomi kreatif Kota Batu dilakukan dengan berbagai cara untuk memberikan prasarana dan sarana yang baik bagi para pelaku usaha mikro kecil dan menengah di Kota Batu.

Pariwisata dan UMKM yang harus dikembangkan dengan bantuan teknologi memudahkan pariwisata dan pelaku UMKM Kota Batu untuk menjalankan usaha secara online. Kendala dalam sarana dan prasana terhadap pariwisata dan pelaku UMKM dapat teratasi dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi. Sistem informasi pariwisata yang dikenalkan oleh Dinas Pariwisata Bersama dengan Kejaksaan Negeri Kota Batu adalah Sistem Informasi Pariwisata dan Pengembangan Ekonomi Kreatif atau disebut dengan SIPBANGET.

Hadirnya Program (SipBanget) juga dilatarbelakangi oleh Pandemi Covid-19 yang menurunkan persentase wisatawan sehingga berdampak juga pada para pelaku UMKM di Kota Batu yang mengalami penurunan penjualan serta mengalami kendala dalam memproduksi dan memasarkan hasil produk dikarenakan adanya pembatasan sosial secara besar yang menghambat sebagian besar perekonomian yang ada di Kota Batu termasuk usaha kecil dan menengah. Sehingga membuat beberapa para pelaku usaha mengalami kerugian dan tidak memiliki pendapatan untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Selain itu, para pelaku UMKM Kota Batu seringkali memiliki kendala terkait pemasaran produk dan pengemasan produk. Pelaku UMKM yang tidak berdekatan dengan salah satu objek wisata batu terkendala dengan pemasaran dikarenakan wisatawan tidak mengetahui letak keberadaan UMKM Kota Batu selain yang dekat dengan wisata. Selain itu, beberapa masyarakat desa kota Batu tidak memahami adanya potensi desa yang di kelola untuk dijadikan sebagai daya tarik wisata dan objek wisata serta adanya kegiatan ekonomi kreatif.

Adapun beberapa masyarakat desa yang tidak mau membuka diri untuk mengikuti perkembangan wisata dan ekonomi kreatif kota Batu juga menjadi hambatan dan kendala dalam mengembangkan wisata dan ekonomi kreatif kota Batu secara merata. Promosi dan pemasaran pada produk umkm dan produk wisata di desa saat ini lebih banyak menggunakan metode konvensional atau secara manual seperti jika adanya kunjungan wisatawan saja atau melalui media sosial yang dimiliki setiap desa maupun perorangan dari para pelaku umkm yang ada di desa. Sehingga harus

ada sebuah system yang dapat mengatasi permasalahan yang ada di atas (Sabrina Sangga Langi, 2022b).

Sistem tersebut telah disosialisasikan serta di implementasikan selama tiga tahun, di Bon Deso, Desa Tulungrejo Kecamatan Bumiaji pada hari Rabu, 23 Juni 2021 serta dihadiri oleh Forum Desa Wisata Kota Batu, Pokdarwis dan Stakeholder Pariwisata. Dan pada tanggal 8 Juni 2021 sebelumnya di ikut sertakan dalam ajang kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2021 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Republik Indonesia (Sabrina Sangga Langi, 2022a).

Sebelum SipBanget diimplementasikan menjadi inovasi berbasis teknologi untuk Pariwisata dan pelaku UMKM serta Ekonomi Kreatif, dari hasil penelitian masih banyak beberapa desa yang belum memahami dan menyadari adanya potensi desa yang dapat dikembangkan baik itu potensi pariwisata maupun ekonomi kreatif (Langi, 2022a). Adapun beberapa desa yang tidak memiliki sumber daya dan fasilitas untuk mengembangkan potensi yang ada di desa. Selain itu, promosi dan pemasaran, serta penyebaran informasi dilakukan secara konvensional seperti papan informasi, poster dan juga browser, dan mandiri melalui media sosial oleh desa yang aktif dalam penggunaannya.

Namun setelah program SIPBANGET di Launching di Bon Deso, Desa Tulungrejo Kecamatan Bumiaji pada hari Rabu, 23 Juni 2021 (TimesIndonesia, Batu 23/06/2021) oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dan Kejaksaan Negeri Kota Batu banyak pelaku pariwisata dan UMKM serta ekonomi kreatif mendaftarkan produk dan potensinya untuk mendapat kemudahan dalam pemasaran dan promosi produk yang mereka miliki. Setiap desa yang terdaftar dalam SipBanget dapat menampilkan wisata serta UMKM sebanyak yang mereka miliki dan telah siap untuk dipromosikan dalam SipBanget. Selain itu, setiap desa menjadi memahami fungsi dan pemanfaatan penggunaan teknologi untuk pengembangan usaha yang mereka miliki di desa. Dapat memberikan efisiensi waktu serta pengurangan penggunaan media cetak sebagai bahan promosi sehingga mengurangi sampah yang ada. Masyarakat desa menyadari pentingnya pengelolaan potensi desa yang dimiliki sebagai aset dalam perekonomian desa dan masyarakat desa.

SipBanget merupakan program Pemerintah Kota Batu melalui Dinas Pariwisata dan bersinergi dengan Stakeholder terkait untuk memulihkan perekonomian Kota Batu dan masyarakat yang sebelumnya terdampak oleh pandemi, serta membantu dan memudahkan potensi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada masyarakat yang ada di Kota Batu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di era teknologi digitalisasi sesuai dengan perwujudan dari pengelolaan e-government dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government 2004, Pemerintah memberikan ruang bagi pemanfaatan teknologi di tingkat Pemerintah Pusat dan Daerah pada penyelenggaraan fungsi Pemerintahan.

Media berbasis Website ini juga memiliki banyak fitur yang memudahkan wisatawan yang akan mengunjungi Kota Batu karena di dalamnya terdapat sarana dan prasarana serta informasi mengenai wisata yang ada di Kota Batu serta UMKM apa saja yang ada di Kota Batu yang berbasis ekonomi kreatif, sehingga wisatawan luar yang berkunjung ke Kota Batu dapat mencari referensi wisata dan pengalaman budaya serta ekonomi kreatif yang ada di Kota Batu.

Teknologi membuat suatu pekerjaan manusia menjadi lebih mudah. Kecepatan memperoleh dalam pencarian informasi sesuai dengan kemudahan pengelolaan informasi, hal ini membuka peluang untuk memanfaatkan konektivitas dan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan pemerintah daerah terhadap masyarakat. Pemerintah yang harus memiliki peningkatan terhadap sektor-sektor yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya teknologi, menuntut pemerintah daerah untuk terus melakukan pembaharuan pada setiap kinerja dan pelayanan yang dimiliki. Sehingga kinerja dan pelayanan yang diberikan dapat memiliki efektivitas yang baik untuk keberlangsungan suatu pelayanan terhadap masyarakat.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Efektivitas Program Sistem Informasi Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif (Sip Banget) untuk meningkatkan Pariwisata Kota Batu?

2. Apa faktor kelebihan dan kekurangan SIPBANGET terhadap pelayanan publik kepada masyarakat?

C. Tujuan Riset Pemerintahan

1. Untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif (SIPBANGET) terhadap masyarakat luas.

D. Manfaat Riset Pemerintahan

Bertitik tolak pada latar belakang masalah, masalah pokok, dan tujuan penelitian, adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas dua manfaat yaitu manfaat terhadap kepentingan akademik dan manfaat terhadap kepentingan nasional. Adapun manfaat tersebut antara lain :

1. Manfaat akademik

Ide merupakan hal utama yang dibutuhkan dalam penyelesaian masalah. Dengan begitu, ada banyak prosedur dan regulasi yang dapat menjadi solusi. Dan di dukung dengan adanya kreasi intelektual, akan membuat sesuatu memiliki kreatifitas lebih dalam mengatasinya. Oleh karena itu, baik dari penyelesaian dan juga permasalahan diharapkan dapat terus menjadi tolak ukur untuk meningkatkan Pelayanan Publik terhadap masyarakat.

E. Keterkaitan Riset Dengan Disiplin Ilmu

Riset pemerintahan yang dipilih penulis adalah bertempat di Dinas Pariwisata Kota Batu. Harapan penulis mengambil judul dan tempat penelitian ini berkaitan dengan Mata Kuliah Pelayanan Publik, Sistem Birokrasi Pemerintahan, sekaligus membangun ilmu yang telah di perkuliahan dan melaraskan dengan praktik yang ada di lapangan.

F. Definisi Konseptual

Penjajakan Konseptualisasi mempermudah proses pencarian data yang nantinya akan dilanjutkan melalui operasionalisasi konsep. Beberapa variabelnya yang dapat didefinisikan secara konsptual, yang pertama ialah :

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan hasil akhir yang dapat di rasakan dari berhasil atau

tidaknya program yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil yang semakin dekat dengan sasaran yang diinginkan menunjukkan derajat efektivitas yang semakin tinggi (Fauziah et al., 2018).

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Ketika sebuah organisasi mampu mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah bekerja secara efektif. Tolok ukur efektivitas dapat menggambarkan melalui jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi tersebut (Hariyana, 2022).

Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif sudah dapat dikatakan baik dan muda apabila dilihat dari parameter ukuran efektivitas yang terdiri dari beberapa penilaian, Menurut Campbell (1989:121) yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap Program, Tingkat Input dan Output, Pencapaian tujuan menyeluruh Sistem Informasi ini dapat diketahui seperti apa Efektivitas pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai Sistem Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi, (Rahmadi et al., 2022).

2. Sistem Informasi Pariwisata

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen yang saling berhubungan yang akan membentuk satu kesatuan berhubungan dengan pengelolaan informasi yang kemudian akan didistribusikan. Sistem informasi juga dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan pengolahan data yang memiliki beberapa tahap yakni mengumpulkan, memproses, menganalisis, menyimpan dan kemudian **disebarkan dalam bentuk suatu informasi untuk kemajuan maupun kepentingan suatu organisasi (Dua & Suseno, 2020).**

Sistem informasi memiliki banyak jenis salah satu nya sistem informasi berbasis web. Jadi sistem informasi pariwisata merupakan sebuah produk hasil

inovasi yang dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan informasi suatu objek wisata, kawasan wisata, usaha dibidang pariwisata, UMKM, dan para pelaku ekonomi kreatif yang didalamnya terdapat informasi mengenai aktivitas kepariwisataan, seperti transportasi wisata, perhotelan, biaya di setiap objek wisata dan akomodasi. Sistem informasi pariwisata ini diciptakan oleh Dinas Pariwisata sebagai bentuk tanggung jawab terhadap peningkatan pariwisata dan ekonomi kreatif.

3. Ekonomi Kreatif

Ekonomi kreatif merupakan suatu konsep untuk merealisasikan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan berbasis kreativitas. Ekonomi kreatif menghasilkan sebuah inovasi baru dalam perekonomian di Indonesia. Mengutamakan skill dan kredibilitas dari sumber daya manusia yang dipadukan dengan kreativitas. Ekonomi Kreatif merupakan kegiatan ekonomi dalam masyarakat yang sebagian besar waktunya digunakan untuk menghasilkan sebuah ide, yang diperoleh dari kegiatan yang tidak rutin dan berulang (S. N. Azizah, 2017).

Ekonomi kreatif adalah sebuah industri yang didasarkan pada kreativitas dan ide dalam proses penciptaan suatu produk baik barang maupun jasa. Maka dari itu kreativitas merupakan aset utama dalam menggerakkan ekonomi kreatif. Ekonomi Kreatif dalam buku (John Hawkins) yang berjudul "*Creative Economy, How People Make Money From Ideas*" yakni gelombang ekonomi baru yang digerakkan berdasarkan kreativitas dari gagasan atau ide yang menghasilkan suatu nilai atau nilai ekonomi. Pengembangan ekonomi kreatif menjadi fokus utama pemerintahan diharapkan menjadi langkah baru untuk mempercepat pengembangan UMKM. Ekonomi Kreatif dapat berkontribusi positif terhadap perekonomian nasional . baik pada penambahan nilai ekonomi, lapangan kerja, lapangan usaha maupun perjanjian kolaborasi antar sektor.

G. Devinisi Operasional

Definisi Operasional sebagai alat ukur sebuah indikator dalam penelitian. Oleh sebab itu untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan satu dari sekian pendekatan yang diterapkan dalam indikator penilaian Efektivitas yang di paparka oleh Campbell (1989;121), Teori Efektifitas yang dikemukakan oleh Campbell ini agar bisa diketahui seperti apa Efektivitas dari pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi Berbasis Sistem Informasi Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif Untuk Meningkatkan Pariwisata Kota Batu.

1. Keberhasilan Program SipBanget.
 - a. Tujuan Program SipBanget.
 - b. Efektivitas Program SipBanget.
2. Keberhasilan Sasaran Program SipBanget.
 - a. Fokus Target Program SipBanget.
3. Kepuasan Terhadap Program SipBanget.
 - a. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan dari Program SipBanget
4. Tingkat Input dan Output Suatu Program.
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh Program SipBanget.
 - a. Pelayan bagi masyarakat.
 - b. Efisiensi waktu dan biaya
 - c. Tingkat partisipasi masyarakat

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung terjun lapang. Kuncoro (2009 : 145) mengungkapkan bahwa data primer adalah data yang

biasanya yang diperoleh dengan *survey* lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan dan original (Syafnidawati, Universitas Raharja). Sehingga data primer akan diperoleh melalui proses wawancara dan observasi langsung yang dilakukan peneliti selama kegiatan riset

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan sifatnya sebagai pelengkap. Dalam proses riset ini peserta diharapkan mendapatkan data-data fisik berupa, tabel, grafik, gambar, formula yang berisikan tentang efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi

3. Teknik Analisis Data

Adapun cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Observasi dilakukan di Dinas Pariwisata Kota Batu tentang Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif (SIPBANGET) Untuk Meningkatkan Pariwisata Kota Batu.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu; ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (Rizaldy & Dirgahayu, 2020) . Wawancara adalah cara berkomunikasi dua arah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara standar terbuka, yaitu wawancara untuk mengetahui tujuan dan maksud peneliti. Melalui wawancara ini, peneliti akan mempelajari relevansi yang mendalam dari keberadaan inovasi tersebut, sehingga dapat mengetahui lebih lanjut pemahaman narasumber terhadap suatu objek tersebut. Efektivitas pelayanan publik berbasis sistem pariwisata Kota Batu dalam pengembangan ekonomi kreatif untuk meningkatkan pariwisata kota batu.

c. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah metode yang di gunakan untuk menelusuri data historis. Data historis yang di maksud ialah data yang kegunaannya bertahan lama dari waktu ke waktu sehingga menjadi bukti akurat penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini akan menghasilkan gambar-gambar penting terkait topik magang riset yang menjadi fokus peneliti.

d. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai perkembangan dari pembahasan yang ada pada latar belakang penelitian. Subjek pada penelitian dapat memberikan informasi, Oleh karena itu, dalam penelitian perlu diperhatikan identifikasi dari pemberi informasi untuk memperoleh informasi yang akurat dan bertanggung jawab. Pemilihan subjek disesuaikan dengan kebutuhan peneliti agar mendapat informasi akurat dari berbagai pihak yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik sistem informasi pariwisata. Berikut ini adalah subjek penelitian yang digunakan:

1. Kepala Bagian Umum Dinas Pariwisata Kota batu
2. Pengelola SipBanget
3. Pokdarwis
4. Stakeholder atau Masyarakat pelaku UMKM Kota Batu
4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data merupakan kegiatan mengolah data yang diperoleh selama penelitian guna menghasilkan kesimpulan. Dalam penelitian ini, digunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data dan mendapatkan kesimpulan. Metode berfikir induktif mengambil data sebagai pijakan dalam menjelaskan fenomena sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir. adapun 3 (tiga) teknik analisa data antara lain:

a. Reduksi

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu

dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian data, Penyajian data dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, menganalisis atukah tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

c. Lokasi Riset

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti mencari data yang sesuai dengan fokus penelitiannya dan dapat dipertanggungjawabkan serta fakta yang akurat, lokasi tersebut berada di Dinas Pariwisata Kota Batu di Balai Kota Among Tani Batu, Jalan panglima sudirman no 507, pesanggrahan, kecamatan Batu, Kota Batu, Kabupaten Malang, Jawa Timur.

d. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan riset dilaksanakan selama peneliti menemukan atau menghasilkan data-data yang diteliti untuk dijadikan bahan pembahasan dalam Skripsi.

e. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam penganalisaan selama peneliti menulis. Suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau mungkin menjadi begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan 'intersubjektif' atau temuan pada salinan dan data yang lain.