

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi diyakini dapat meningkatkan kinerja pemerintah sehingga memungkinkan semua kegiatan dapat berjalan secara optimal, efektif dan efisien. Tujuan dibentuknya Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia salah satunya yaitu untuk merumuskan kebijakan tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan diberlakukannya evaluasi bagi penentuan standar baku dalam pemerinkkatan *electronic government* atau biasa disebut *e-government* (Napitupulu, 2017). *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi digital dalam rangka mengubah aktivitas pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan (Forman, 2005; Nugraha, 2018). Dalam penerapannya diperlukan kesiapan tidak hanya regulasi, anggaran dana, sarana maupun prasarana tetapi juga perlu dukungan sumber daya manusia yang mutlak dalam penyelenggaraan *e-government*.

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (telekomunikasi, media dan informatika), mengharuskan aparatur pemerintah menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* supaya tercipta pelayanan publik yang efektif. Hal ini dipertegas dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan *E-Government* yang menginstruksikan kepada para pemimpin Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk melaksanakan: (1) Program pengembangan *e-government*, (2) Pembangunan dan perencanaan teknologi informasi oleh masing-masing SKPD di lingkungan pemerintah provinsi/kabupaten/kota, (3) Pengembangan dan penerapan teknologi informasi oleh masing-

masing SKPD. Berdasarkan pedoman tersebut, maka kebutuhan akan ketersediaan informasi yang efektif dan efisien menjadi syarat mutlak guna terselenggaranya pelayanan publik yang prima oleh lembaga negara/pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha dan kelompok kepentingan lainnya melalui penerapan *e-government* yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang dikembangkan oleh pemerintah dalam rangka mendorong pembangunan nasional sekaligus menjadi sumber pendapatan daerah (Sulthoni dkk, 2021). Indonesia kaya akan potensi alam dan beragam tempat wisata yang menarik dan punya nilai jual ketika digarap sebagai obyek daya tarik wisata. Terdapat 17.504 pulau dan 300 kelompok etnis, 742 bahasa, situs warisan dunia dan 51 taman nasional (Hanny dkk, 2022). Guna mendorong pariwisata telah dikeluarkan sejumlah regulasi. Pada tataran undang-undang, telah terbit Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya. Selanjutnya di tataran implementasinya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 sampai 2025, Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 terkait Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata, Keppres Nomor 22 Tahun 2011 tentang Badan Promosi Pariwisata Indonesia, serta Inpres Nomor 16 Tahun 2005 tentang Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata.

Di daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan keleluasaan bagi daerah dalam mengatur rumah tangganya masing-masing. Pada Pasal 9 UU No. 23 tahun 2014 disebutkan pariwisata menjadi urusan konkuren pilihan yang pelaksanaannya dibagi antara pemerintah pusat dan daerah serta dilaksanakan berdasarkan potensi suatu daerah. Data *World Travel and Tourism Council* (WTTC) menunjukkan Indonesia

menempati peringkat kesembilan di dunia dan untuk Kawasan Asia Tenggara Indonesia berada di posisi teratas negara dengan pertumbuhan pariwisata tercepat di dunia (Kompas.com, 4/10/2018). Pencapaian Indonesia pada sektor pariwisata tidak terlepas dari peran pemerintah daerah dalam memaksimalkan potensi-potensi pariwisata daerah.

Kabupaten Kebumen merupakan kabupaten yang letaknya berada di pesisir pulau Jawa, bagian selatan di Provinsi Jawa Tengah, daerah ini kaya dengan obyek wisata. Secara geografis, Kabupaten Kebumen berada pada 7°27' - 7°50' Lintang Selatan dan 109°33' - 109°50' Bujur Timur. Wilayah selatan Kabupaten Kebumen merupakan dataran rendah, sedangkan bagian utara adalah dataran tinggi, yaitu deretan pegunungan dan perbukitan yang merupakan bagian dari rangkaian Pegunungan Serayu Selatan. Terdapat Kawasan Karst Gombang Selatan bagian dari rangkaian pegunungan kapur yang membujur hingga pantai selatan berarah utara-selatan di barat wilayah Gombang. Hal tersebut menimbulkan banyaknya gua yang berstalaktit dan stalagmit dengan kisaran lebih dari seratus. Sementara itu, panjang pantai kisaran 53 km yang sebagian besar merupakan pantai dengan keindahan gumuk pasir. Kabupaten Kebumen juga memiliki beberapa sungai besar, diantaranya Sungai Luk Ulo, Sungai Jatinegara, Sungai Karanganyar, Sungai Kretek, Sungai Kedungbener, Sungai Kemit, Sungai Gombang, Sungai Ijo, Sungai Kejawang, dan Kali Medono (<https://www.kebumenkab.go.id/>).

Berdasarkan letak geografisnya, Kabupaten Kebumen kaya potensi pariwisata alam maupun buatan sebagai obyek daya tarik wisata, meliputi wisata pantai, bukit, air, goa dan waduk. Tempat wisata yang telah dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Kebumen yaitu pada wilayah pesisir atau bagian selatan terdapat Pantai Suwuk yang terletak di Desa Suwuk Kecamatan Puring, Pantai Petanahan di Desa Karanggadung Kecamatan Petanahan dan Pantai Karangbolong di Desa Karangbolong Kecamatan Buayan. Pada bagian

Barat juga terdapat tempat wisata berupa objek wisata Goa Jatijajar di Desa Jatijajar Kecamatan Ayah, Pantai Logending di Desa Ayah Kecamatan Ayah, Waduk Sempor di Desa Sempor Kecamatan Sempor, dan Goa Petruk di Desa Candirenggo Kecamatan Ayah. Bagian utara Kabupaten Kebumen juga terdapat objek wisata yang tidak kalah menarik yaitu Pemandian Air Panas Krakal (PAP Krakal) yang terletak di Desa Krakal Kecamatan Alian dan Waduk Wadaslintang yang berada di Desa Sumberejo Kecamatan Wadaslintang. Total ada 22 daya tarik wisata, terdiri dari wisata alam sebanyak 16 obyek, wisata buatan ada lima obyek dan ada satu obyek wisata lain-lain (Statistik Pariwisata Jawa Tengah dalam Angka 2020, 2021).

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara 2016-2020

No.	Keterangan	2016	2017	2018	2019	2020*
1	Kebumen	1.043.868	968.389	1.705.930	2.162.719	148.599
2	Banyumas	1.694.676	2.053.127	1.243.376	3.943.574	442.364
3	Jawa Tengah	36.899.775	40.118.470	48.943.607	57.900.863	8.776.257

Sumber: Statistik Pariwisata Jawa Tengah dalam Angka 2020, 2021

Catatan: Tahun 2020 terjadi penurunan kunjungan wisatawan karena masuk masa pandemik Covid-19

Data dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kebumen angkanya belum sebesar Kabupaten Banyumas yang secara geografis berbatasan langsung di sisi barat. Posisi Kabupaten Banyumas ada di urutan kelima dengan jumlah kunjungan wisatawan nusantara terbesar di Jawa Tengah. Kabupaten Banyumas juga sudah menarik minat wisatawan mancanegara walaupun dalam jumlah kecil dan ada penurunan, namun Kabupaten Kebumen belum ada kunjungan mereka. Data kunjungan wisatawan mancanegara di Kabupaten Banyumas sebesar 439 jiwa (tahun 2016), 468 jiwa (tahun 2017), 92 jiwa (tahun 2018), 92 jiwa (tahun 2019), dan 79 jiwa (tahun 2020).

Faktor kurangnya informasi terkait potensi wisata yang dimiliki Kabupaten Kebumen yang diduga mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan yang lebih rendah di bandingkan Kabupaten Banyumas. Sejumlah studi memang menemukan pentingnya peran promosi terhadap minat wisatawan berkunjung. Studi Sari dan Suyuthie (2020) menemukan ada sumbangan promosi terhadap keputusan wisatawan berkunjung. Studi lainnya menemukan bahwa bauran promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung (Hartyanto dan Pangestuti, 2019).

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen telah melakukan promosi. Pada awalnya hanya dilakukan dengan cara penyebaran brosur, booklet, kalender, buku dan baliho sebagai media iklan dan promosi. Selain itu juga, strategi yang digunakan yaitu dengan sistem jemput bola, mempromosikan secara langsung tentang pariwisata di Kebumen dengan mengikuti pameran, mendatangi sekolah dan jasa travel (Siwitomo & Hakim, 2010). Baru pada 2018 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen menggunakan sistem informasi berbasis elektronik dengan meluncurkan aplikasi “Yuh Plesir Kebumen”. Aplikasi berbasis android Yuh Plesir Kebumen secara resmi di-*launching* oleh Plt. Bupati Kebumen Yazid Mahfudz pada 11 November 2018 (kebumen.sorot.co., 11/11/2018). Sudah ada studi yang menemukan bahwa aplikasi berbasis android direkomendasikan sebagai salah satu media dalam membantu bagi wisatawan yang akan berwisata (Munzir dan Iriadi, 2021).

Aplikasi “Yuh Plesir Kebumen” adalah sebuah inovasi dalam bidang digital pariwisata untuk mempromosikan objek wisata di daerah Kebumen. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah calon wisatawan dalam mencari informasi mengenai objek wisata yang akan dituju di Kabupaten Kebumen yang berjumlah cukup banyak, sekaligus sebagai promosi untuk obyek wisata yang belum pernah dikunjungi oleh wisatawan yang bersangkutan. Aplikasi Yuh

Plesir Kebumen ini diinisiasi oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen tahun 2018 dengan fitur aplikasi yang tidak saja mencakup informasi terkait tempat wisata yang dikelola oleh pemerintah daerah, namun juga menyuguhkan menu objek- objek wisata rintisan yang dikelola oleh swasta dan desa di Kabupaten Kebumen. Selain itu, aplikasi Yuh Plesir Kebumen juga menyuguhkan profil budaya, berita, kuliner, hotel, hingga cinderamata, oleh-oleh khas kebumen, galeri foto, video, event dan sejumlah menu lainnya (radarbanyumas.disway.id). Data dalam tabel 1.1 menunjukkan tahun 2019 ada kenaikan 26,78% jumlah wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Kebumen, namun belum ada penelitian yang meneliti efektivitas penerapan e-government dalam promosi pariwisata melalui aplikasi Yuh Plesir Kebumen. Peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana efektivitas penerapan *e-government* dalam promosi pariwisata melalui aplikasi “Yuh Plesir Kebumen” oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen, apa saja hambatannya.

Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Inovasi konteks pariwisata adalah kemampuan untuk memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencari dan menemukan yang baru dan unik, dalam rangka pemenuhan kebutuhan wisatawan. Sedangkan teknologi punya dua komponen: (1) perangkat keras, terdiri dari alat yang mewujudkan teknologi sebagai objek material atau fisik, dan (2) perangkat lunak, terdiri dari basis pengetahuan untuk alat tersebut (Islahuddin dkk, 2022: 26-27). Berdasar pada konsep ini, karenanya efektivitas aplikasi Yuh Plesir Kebumen dapat dipengaruhi oleh banyak faktor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dikaji oleh peneliti, yaitu

1. Bagaimana efektivitas penerapan *e-government* dalam promosi pariwisata melalui aplikasi “Yuh Plesir Kebumen” oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen?
2. Hambatan apa yang dihadapi dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi “Yuh Plesir Kebumen”?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menjelaskan efektivitas penerapan *e-government* dalam promosi pariwisata melalui aplikasi “Yuh Plesir Kebumen” oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen
2. Mengidentifikasi hambatan dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Yuh Plesir Kebumen

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan tentang inovasi dalam bidang digital pariwisata untuk mempromosikan objek wisata di daerah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan pertimbangan dalam pengelolaan aplikasi Yuh Plesir Kebumen dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Kebumen yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.

Selain itu, penelitian ini juga akan membantu Pemerintah dalam monitoring evaluasi pengembangan pariwisata di Kabupaten Kebumen.

1.5 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan beberapa telaah pustaka terhadap penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan pengembangan pariwisata. Berdasarkan hasil penelusuran diperoleh empat penelitian yang relevan.

Penelitian oleh Serly Wulandari dan Firmansyah Nur Abdul Ghonni (2021), tentang pengelolaan aplikasi *Tulungagung Tourism* di Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur menunjukkan belum berjalan efektif, disebabkan oleh 4 dari 5 dimensi. Pertama dana, dengan adanya pandemic covid-19 mengakibatkan *refocusing* anggaran yang menyebabkan anggaran pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* tahun 2020 mengalami penurunan dibanding tahun 2019. Kedua sarana dan prasarana, fasilitas penunjang aplikasi *tulungagung torusim* kurang baik ditunjukkan dengan belum adanya integrasi agen perjalanan dan kerusakan fasilitas penunjang yang tidak kunjung diperbaiki. Ketiga waktu, pengelolaan aplikasi *tulungagung toruism* tidak memiliki target waktu dan promosi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih kurang maksimal karena belum memanfaatkan promosi secara online. Keempat kualitas dan kuantitas, kualitas aplikasi *tulungagung tourism* belum baik ditunjukkan dengan lokasi wisata yang belum akurat pada daerah pegunungan dan masih terjadi *close app*.

Beberapa penyebab yang sama juga ditemukan di Kota Padang yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Fadhlhan Rizky, Aldri Frinaldi dan Nora Eka Putri (2019), menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* melalui website untuk promosi pariwisata di Kota Padang Belum dilakukan secara optimal, karena beberapa kendala seperti kurangnya SDM untuk melakukan promosi melalui website, kurangnya dana dan anggaran untuk operasional dan pengembangan

website dan juga masih rendahnya mindset Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website. Artinya sudah ada penelitian yang menemukan pengelolaan aplikasi promosi pariwisata tidak efektif.

Sementara itu Penelitian oleh Bagas Anggara, Andreas Andoyo, Rinawati, Kasmi dan Sri Ipinuwati (2018), menemukan aplikasi *E-Tourism* berbasis mobile phone memiliki kelebihan dibandingkan dengan aplikasi lain yang sejenis. Kelebihan dari aplikasi ini yaitu tampilan yang menarik serta mudah digunakan sehingga *user* tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk menemukan lokasi objek wisata. Pentingnya fitur lengkap didukung oleh hasil penelitian Jessica Juanitta Cynthia Yudha Prawira dan Tri Istining Wardani (2017), yang menunjukkan bahwa pembuatan *website* Wisata Keramik Dinoyo Kota Malang sebagai pengembangan media promosi dapat dikatakan efektif dan memenuhi syarat *website* yang baik dalam promosi dan menyampaikan informasi, sehingga *website* dapat memberikan kemudahan dalam melakukan promosi kepada calon konsumen secara luas.

Berdasar penelitian terdahulu setidaknya ada gambaran bahwa kemudahan penggunaan aplikasi (berbasis *mobile phone*) tidak menjamin efektivitasnya, ada hal penting lainnya antara lain kelengkapan fitur dalam aplikasi tersebut yang bisa memenuhi kebutuhan penggunanya yaitu wisatawan.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Efektivitas

Emerson dalam Labolo (2014: 169) menyatakan bahwa, “*effectiveness is measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*”. Dalam hal ini efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan

sebelumnya. Dengan kata sederhana, efektivitas dikatakan sebagai tingkat kesuksesan yang diukur dengan tercapainya suatu sasaran dan tujuan. Selanjutnya menurut Peter F. Druker dalam Moenir (2006: 166) menyatakan bahwa, “*Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is who selects the right things to get one*”. Merujuk pada pernyataan tersebut, berarti bahwa efektivitas bisa diartikan sebagai kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Menurutnya, seorang manajer yang efektif adalah seseorang yang memilih sesuatu dengan benar untuk mendapatkan hasil yang baik.

Siagian (2015: 20-21) menjelaskan sejumlah dimensi konsep efektivitas, yang menyatakan bahwa:

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Pencapaian sasaran yang dimaksud tersebut dikaitkan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.” Berdasarkan pengertian di atas, peneliti menggunakan 6 dimensi konsep

efektivitas menurut Siagian (2015: 20-21) untuk mengukur efektivitas dalam penelitian ini, yakni:

1. Sumber Daya

Konsep Siagian menjelaskan bahwa salah satu dimensi efektivitas dapat diukur melalui bagaimana sumber daya pendukung suatu program tersebut dapat bekerja secara optimal. Menurut Siagian sumber daya dapat diartikan sebagai suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu unsur tertentu dalam kehidupan yang tidak selalu berbentuk fisik, tetapi non fisik juga termasuk di dalamnya.

2. Dana

Dana yaitu uang yang digunakan dalam keberlangsungan suatu program baik berhasil atau tidaknya suatu program atau kegiatan. Secara umum yang dimaksud dengan dana yaitu himpunan uang dalam jumlah tertentu dalam bentuk tunai maupun non tunai.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yaitu seperangkat alat yang digunakan dalam suatu kegiatan. Tersedianya sarana dan prasarana sangat mempengaruhi pelaksanaan program. Keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai.

4. Kualitas dan Kuantitas

Kualitas adalah tingkat atau derajat untuk mengukur baik buruknya sesuatu, sedangkan kuantitas sangat erat kaitannya dengan jumlah atau bisa dihitung.

5. Waktu

Waktu digunakan sebagai tolak ukur ketepatan waktu untuk mengukur efektivitas yang digunakan.

1.6.2 Penerapan *E-Government* dalam Promosi Pariwisata

Kemajuan teknologi dan informasi yang sangat pesat membawa dampak yang positif bagi sistem layanan pemerintahan, yang awalnya secara manual beralih ke layanan berbasis elektronik. Noegroho (2010: 63) menjelaskan sistem teknologi informasi merupakan hasil pengembangan pemerintah yang memudahkan masyarakat untuk menggunakan dimanapun dan kapanpun dalam memperoleh informasi serta pelayanan publik. Keberadaan teknologi dan informasi ini memudahkan pelayanan serta mendorong suatu daerah untuk semakin maju dengan memanfaatkan pelayanan berbasis

elektronik atau biasa disebut dengan *e-government*. World Bank (Bank Dunia) mengartikan *E-Government* sebagai berikut (Martisa Seri Kusuma, 2016):

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”.

E-government dapat menciptakan *good governance*, selain itu juga berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat sebagai pelaku bisnis yang lebih erat hubungannya dengan pemerintah. Sejak diberlakukannya *e-government* membawa dampak bagi sistem pemerintahan di suatu daerah, di antaranya yaitu memberi alternative bagi masyarakat, guna memperoleh akses mudah terkait informasi maupun layanan public untuk menerapkan *clean and good governance* (Firman, 2017), membantu mencegah terjadinya korupsi (Ika Yuliyana dan Dyah Setyaningrum, 2016), adanya keterbukaan, akuntabilitas, keadilan, efisien serta bisa mengakomodir keterlibatan masyarakat (Edy Suprianto, 2014). Tidak hanya bermanfaat bagi sector pelayanan dasar, penerapan *e-government* bisa diterapkan dalam berbagai sector terutama pada sector pariwisata.

Pariwisata merupakan sector yang berdampak besar bagi perekonomian suatu wilayah yang mana bisa menambah devisa negara (Wiwin Purnomowati dan Ismini, 2014). Soemarwoto, Otto (2004:309) menyatakan kemajuan sector pariwisata tidak luput dari adanya dukungan kondisi lingkungan serta akses menuju objek wisata. Selain itu, perlu adanya keikutsertaan mengenai informasi pariwisata guna menunjang pengoptimalan wisatawan berkunjung ke objek wisata (Irfan Nursetiawan, Regi Refian Garis, 2018), termasuk dukungan dari media publikasi dan informasi, seperti laman web atau aplikasi wisata digital yang akurat.

Pemanfaatan *e-government* dalam bidang pariwisata dapat menunjang suatu daerah dalam mempublikasikan potensi pariwisata ke masyarakat luas terutama di luar daerah melalui website atau aplikasi yang disediakan oleh pemerintah daerah setempat. Tersebar luasnya informasi mengenai pariwisata akan menarik banyak wisatawan yang datang dengan harapan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memajukan perekonomian masyarakat di sekitar tempat wisata tersebut.

E-government bukan sekedar memberikan computer kepada pejabat pemerintah atau mengotomatisasi praktik-praktik lama. Apabila ditelaah lebih dalam, *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi untuk mencapai reformasi dengan mendorong transparansi, menghilangkan jarak dan kesenjangan lainnya serta memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses politik yang mempengaruhi kehidupan mereka. Dalam hal ini, pemerintah memiliki strategi berbeda untuk membangun *e-government* yaitu dengan mengimplemetasikan *e-government* menjadi tiga fase diantaranya publikasi, interaksi dan transaksi (Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lavin dan Vivk Chaudhry, 2002).

Pertama, Fase Publikasi berupaya untuk menyebarkan informasi tentang pemerintah dan informasi yang dikumpulkan oleh pemerintah kepada khalayak seluas mungkin. Fase ini dijadikan sebagai garda terdepan dalam implementasi e-government. Kedua, Fase Interaksi melibatkan komunikasi dua arah seperti kontak email untuk pejabat pemerintah atau formulir umpan balik yang memungkinkan pengguna untuk mengirimkan komentar mengenai proposal legislative atau kebijakan dan pembentukan forum warga atau pemerintah. Ketiga, Fase Transaksi yaitu pembuatan layanan

pemerintah yang tersedia secara online dengan tujuan memudahkan pengguna untuk mengaksesnya dimanapun dan kapanpun.

Namun, pada kenyataannya banyak sekali hambatan yang ditemui pada negara berkembang yang mengadopsi penerapan *e-government*. Hal ini dikarenakan, negara yang berkembang memiliki sumber daya yang masih terbatas. Banyak sekali tantangan yang dihadapi dalam penerapan *e-government*, diantaranya yaitu; tidak adanya persiapan dalam bidang SDM, fasilitas teknologi dan informasi, kurangnya perhatian dari pihak terkait, akses internet masyarakat terbatas dan digital literasi terbatas. Hambatan dan tantangan dalam penerapan *e-government* di Indonesia dapat diilustrasikan pada bagan berikut (I Wayan Ordiyasa, 2015):

Gambar 1. 1 Hambatan dan Tantangan Penerapan *E-Government* di Indonesia



Sumber: Disesuaikan dari Azis, 2008

Pada bagan tersebut, terlihat jelas bahwa dalam penerapan *e-government* tidak lepas dari faktor kepemimpinan, budaya dan infrastruktur. Bagi beberapa daerah faktor kepemimpinan merupakan salah satu hal penting yang sangat berdampak pada penerapan *e-government*. Isu disekitar kepemimpinan adalah terjadinya konflik antara

kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, regulasi yang kurang mendukung, kurang memadainya dana, sistem yang tidak jelas, dan semua kebijakan yang ditetapkan merupakan loyalitas dari atasan atau pejabat supaya terlaksana *e-government*. Keberhasilan penerapan e-government di daerah ada hubungan erat dengan komitmen yang diberikan oleh gubernur dan bupati/walikota.

Faktor lain yang berpengaruh dalam penerapan *e-government* yaitu pada faktor budaya. Banyaknya perbedaan kultur diantara para birokrat dalam lembaga pemerintah membuat kurangnya kesadaran dan penghargaan pada pentingnya *e-government*. Hal tersebut menimbulkan banyak munculnya rasa takut dan kekhawatiran yang berlebih karena adanya anggapan bahwa aplikasi *e-government* dapat berpengaruh pada kedudukan mereka yang telah mapan. Selanjutnya, integrasi antara lembaga negara, lembaga departemen atau non-departemen masih menjadi hambatan karena tidak mau *sharing* informasi. Hal inilah yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan *e-government*. Tidak hanya itu saja, bahkan masyarakat juga lebih *prefer* menggunakan cara tradisional atau manual dalam mengerjakan hal yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Penerapan *e-government* perlu adanya dukungan dalam bidang infrastruktur berupa teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon dan pengadaan computer pada lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang lain yang tersebar secara merata di semua wilayah sebagai penunjang keberlangsungan pelaksanaan *e-government*. Namun, sayangnya ketersediaan teknologi di negara berkembang masih menjadi permasalahan yang belum terpecahkan dalam penerapan *e-government*.

Pada negara berkembang, perkembangan sistem *e-government* secara kuantitas sudah mulai meningkat namun secara kualitas masih belum mencukupi karena penerapan *e-government* yang belum efektif dan hanya berfungsi sebagai penyedia informasi static saja. Pemerintah berkomitmen untuk melakukan penyempurnaan pengembangan *e-government* di negara berkembang terutama pada bidang infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi secara internal pemerintah maupun masyarakat baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal tersebut tentu berdampak pada penerapan *e-government* di negara berkembang yang belum siap akan perubahan dalam pelaksanaan e-government dari segi pelayanan publik.

1.7 Operasionalisasi Konsep

1. Aplikasi Yuh Plesir Kebumen merupakan perangkat lunak berbasis android yang dibuat oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen untuk menginformasikan tempat-tempat wisata, profil budaya, berita, kuliner, hotel, cenderamata khas Kebumen, galeri foto, video, event dan sejumlah menu lainnya.
2. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Efektivitas penerapan *e-government* dalam promosi pariwisata melalui aplikasi Yuh Plesir Kebumen oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen sesuai dengan konsep efektivitas tersebut dilihat dari 5 dimensi berikut:
 - a. Sumber Daya
 - 1) Kuantitas dan kualitas SDM pengelola aplikasi
 - b. Dana

- 1) Dana pemeliharaan dan pengembangan aplikasi
 - 2) Sumber dana
 - c. Sarana dan Prasarana
 - 1) Ketersediaan perangkat lunak maupun perangkat keras aplikasi
 - 2) Kelengkapan fitur aplikasi
 - d. Kualitas dan Kuantitas
 - 1) Respon wisatawan terhadap keberadaan Aplikasi “Yuh Plesir Kebumen”
 - 2) Peningkatan jumlah wisatawan yang mengunjungi objek wisata
 - 3) Tingkat kepuasan wisatawan dan masyarakat dalam menerima informasi pariwisata
 - e. Waktu
 - 1) Target pencapaian sasaran
 - 2) Ketepatan waktu pencapaian target jumlah wisatawan
3. Hambatan dan tantangan dalam penerapan *E-Government*
- a. Faktor Kepemimpinan
 - 1) Konflik Pusat vs Daerah
 - 2) Peraturan/regulasi
 - 3) Alokasi dana/anggaran
 - 4) Pembakuan sistem yang tidak jelas
 - b. Faktor Budaya
 - 1) Resistensi dan penolakan terhadap *E-Government*
 - 2) Kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap *e-government*
 - 3) Tidak mau berbagi data dan informasi

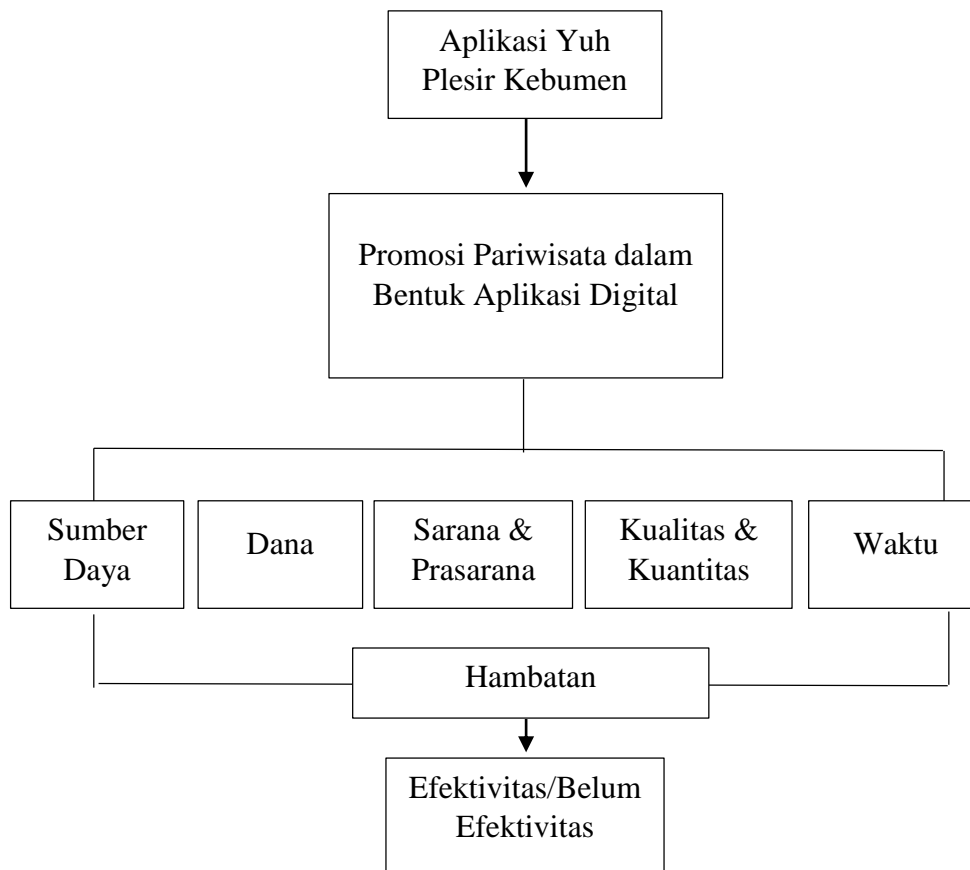
c. Faktor Infrastruktur

- 1) Ketimpangan digital
- 2) Infrastruktur tidak menunjang
- 3) Kurangnya sistem layanan

1.8 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian tersebut, dapat digambarkan dengan bagan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Kerangka berpikir



1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Tujuannya yaitu untuk mencari jawaban dari sebuah peristiwa yang terjadi. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012), maksud dari penelitian deskriptif kualitatif yaitu prosedur bagi peneliti yang membutuhkan data berupa kata-kata, baik yang berbentuk tulisan maupun lisan dengan harapan dapat menggambarkan suatu gejala dan fenomena yang ingin diteliti. Data yang digunakan berasal dari partisipan terkait sesuai penelitian yang akan diteliti. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memecahkan suatu masalah, menuturkan, menganalisis, mengklarifikasi serta membandingkan guna menghasilkan sebuah kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus. Desain penelitian studi kasus merupakan desain penelitian yang menjelaskan secara detail mengenai penelitian yang akan dilakukan, tetapi memiliki batasan pada aktivitas yang dilakukan oleh peneliti (Creswell, 2016). Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa tahapan kegiatan yang akan dilakukan yaitu mengumpulkan data yang dibutuhkan, mengelompokkan data, melakukan analisis korelasi data dari informasi data yang telah didapatkan peneliti, baik yang berasal dari narasumber maupun dokumen secara tertulis. Narasumber atau informan yang akan dimintai informasi mengenai aplikasi “Yuh Plesir Kebumen” adalah Kepala Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen, Staff Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen dan masyarakat yang diwakilkan dari akademisi Kabupaten Kebumen.

1.9.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dijadikan sebagai titik pengamatan, dimana permasalahan pada penelitian yang diangkat terjadi di tempat tersebut. Daerah yang akan digunakan sebagai tempat penelitian yaitu di Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah. Tepatnya di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen. Permasalahan yang terjadi yaitu dalam kurun waktu tahun 2018-2023.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan suatu hal yang penting guna memudahkan peneliti dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Di dalam penelitian ini, subjek yang dilibatkan yakni informan atau narasumber yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan dapat memberikan informasi terkait penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *purposive sampling* (Creswell, 2016). Metode *purposive sampling* dilakukan dengan memilih individu untuk diwawancarai dengan tujuan mendapatkan informasi yang relevan dan memahami permasalahan yang terjadi.

Dari pernyataan di atas, maka dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah pihak-pihak yang berhubungan atau yang memiliki keterkaitan dengan Aplikasi Yuh Plesir Kebumen baik dalam penerapannya maupun pengimplementasiannya. Subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen, staff Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen serta masyarakat yang diwakilkan dari akademisi Kabupaten Kebumen.

1.9.4 Sumber Data

Penelitian memerlukan pemahaman berdasarkan pada sumber data yang merupakan hal penting dalam sebuah kelompok penelitian. Pada penelitian kualitatif data merupakan sekumpulan kata yang tertulis dan bagian dari tindakan-tindakan. Dokumen dan data lain merupakan data tambahan dalam suatu penelitian. Berdasarkan sumbernya, data terbagi menjadi data primer dan data sekunder.

1.9.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diterima langsung oleh peneliti dari objek penelitian (Creswell, 2016). Data primer didapatkan secara langsung dari sumber penelitian, sehingga peneliti bisa berinteraksi secara langsung dengan informan. Data ini didapatkan menggunakan metode survei, wawancara atau eksperimen. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara yang melibatkan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen selaku pengelola aplikasi Yuh Plesir Kebumen dan masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi Yuh Plesir Kebumen dan pendukung sektor pariwisata.

1.9.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data tambahan sebagai penunjang dalam bentuk informasi pelengkap dari data primer. Sumber data sekunder merupakan sumber data, sifatnya sebagai pelengkap yang berasal dari sumber primer dan tersedia bagi peneliti untuk digunakan dalam penelitiannya sendiri. Data sekunder terdiri dari dokumen-dokumen tambahan atau arsip yang diperoleh dari berbagai sumber serta foto pendukung yang tersedia maupun dari hasil penelitian dan data yang terkait pada bidang penelitian ini.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan dengan tujuan menemukan data yang sesuai sehingga data yang dihasilkan bersifat valid. Pada penelitian ini penulis menggunakan strategi triangulasi dimana data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara mendalam dengan para informan. Teknik triangulasi merupakan gabungan dari beberapa teknik pengumpulan data. Keuntungan menggunakan teknik ini yaitu peneliti bisa mengumpulkan data dengan menguji kredibilitas data. Beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian sebagai berikut.

1.9.5.1 Wawancara

Dalam menggali informasi yang berhubungan dengan penelitian, peneliti melakukan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi dari pengalaman, pendapat serta pengetahuan subjek penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian. Bungin (2011: 111) menyebutkan bahwa:

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari subjek penelitian dan individu atau kelompok penunjang penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melibatkan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen selaku pengelola Aplikasi Yuh Plesir Kebumen, sector swasta selaku pendorong keberhasilan pariwisata di suatu daerah dan masyarakat Kabupaten

Kebumen (remaja hingga dewasa usia di atas 15 tahun) selaku penikmat objek wisata.

1.9.5.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap subjek penelitian. Tujuannya yaitu untuk mempermudah kegiatan observasi dengan membuat pedoman observasi terlebih dahulu sebagai acuan yang akan memberikan petunjuk tentang objek pengamatan peneliti selama di lapangan.

Creswell (2012: 267) menyatakan bahwa observasi kualitatif merupakan observasi yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Tujuannya yaitu untuk mendapatkan informasi secara langsung dan akurat mengenai pengembangan pariwisata di Kabupaten Kebumen. Dalam melakukan pengamatan secara langsung, peneliti harus mencatat/merekam baik secara terstruktur maupun semistruktur aktivitas-aktivitas dalam lokasi penelitian dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan bentuk observasi tidak terstruktur, dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan yang sedang diamati. Metode observasi tidak terstruktur yaitu mengamati terjadinya perubahan-perubahan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen khususnya oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen terhadap efektivitas penerapan *e-government* dalam promosi

pariwisata melalui aplikasi “Yuh Plesir Kebumen” dari awal dibuat hingga saat ini.

1.9.5.3 Studi Dokumen

Tujuan dilakukannya studi dokumen tidak lain untuk memperdalam dan memperjelas data yang akan diambil terhadap sumber-sumber keilmuan tentang topik tertentu. Selama proses penelitian, peneliti juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif, berupa koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat seperti buku harian, diary surat dan email (Creswell, 2012). Hal tersebut dilakukan supaya memberikan gambaran secara umum tentang pengetahuan saat ini, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi teori, metode, dan celah yang relevan dengan penelitian yang ada.

1.9.6 Teknik Analisis Data

1.9.6.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data diperoleh dengan mengumpulkan informasi selama jangka waktu tertentu. Pada tahap awal, peneliti melakukan penjelajahan secara umum mengenai topik yang dibahas, dimulai dengan mendatangi beberapa lokasi penelitian yang dapat digunakan sebagai lokasi untuk mendapatkan data dan informasi mengenai permasalahan yang dibahas di dalam penelitian.

1.9.6.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data, merangkum dan memilih data penting yang kemudian dikelompokkan agar mendapatkan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah proses penelitian selanjutnya.

1.9.6.3 Penyajian Data (*Display Data*)

Melakukan display data yang ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik atau sejenisnya. Tujuannya yaitu supaya lebih terorganisir, tersusun, mudah dipahami dan mempermudah langkah kerja selanjutnya.

1.9.6.4 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Peneliti membuat kesimpulan sementara yang mungkin berubah dengan asumsi bukti baru, kuat dan mendukung fase pengumpulan informasi berikutnya, dapat berupa jawaban atas definisi masalah atau mungkin tidak.

1.9.7 Triangulasi Data

Setelah data selesai dianalisa, tahap selanjutnya yaitu melakukan uji data meliputi *validitas internal*, *validitas eksternal*, reliabilitas dan objektivitas (Creswell, 2012). Peneliti mengarahkan tes yang menunjukkan bahwa informasi yang didapat sama dengan informasi yang ditemukan sebelumnya. Dalam melakukan uji keabsahan data dari penelitian ini, peneliti akan menggunakan Teknik Uji Kredibilitas Triangulis. Pada pengujian kredibilitas triangulis diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan berbagai waktu. Peneliti menggunakan teknik Triangulis Sumber dan Triangulis Teknik untuk mengecek keabsahan data dalam penelitian ini. Triangulis Sumber digunakan untuk menguji informasi dengan memeriksa informasi yang telah didapatkan dari berbagai sumber. Sedangkan Triangulis Teknik dilakukan untuk menguji keabsahan informasi dengan benar-benar melihat informasi pada sumber yang sejenis dengan berbagai teknik. Apabila berbagai cara yang dihasilkan dari informasi data berbeda, maka peneliti akan mengarahkan pembicaraan lebih lanjut dengan sumber informan tersebut atau pihak lain, untuk mengonfirmasi kebenaran data.