

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kajian ini mempunyai tujuan guna meneliti implementasi *e-government* di sektor pariwisata di Kota Solo dengan studi kasus aplikasi “Solo Destination”. Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000, mengungkapkan bila pemerintah yang baik akan meningkatkan dan mengimplementasikan asas profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, layanan berkualitas, demokrasi, efektivitas, supermasi hukum, maupun bisa diterima masyarakat.

E-government merupakan pemanfaatan teknologi digital yang ditujukan guna mengubah aktivitas pemerintah dengan maksud mengoptimalkan efektivitas maupun pelaporan layanan (Forman, 2005) (Joko Tri Nugraha, 2018). Dalam pelaksanaannya diperlukan kesiapan tidak hanya regulasi, anggaran dana, sarana maupun prasarana tetapi juga sumber daya manusia, hal tersebut mutlak harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*.

Perkembangan serta pelaksanaan *e-government* di negara Indonesia sudah dikenalkan sejak Tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai telekomunikasi, media, dan informatika, mengungkapkan bila aparatur pemerintah perlu mempergunakan teknologi informasi tersebut guna menyokong *good governance* guna mengefektivitaskan proses demokrasi. Berikutnya, pada tahun 2003 keluar Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan *E-Government*. Pada Tahun 2006, melalui Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006, pemerintah membuat Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional yang bertugas mengefektivitaskan tahap penerapan *e-government* di pemerintahan negara Indonesia. Selain itu, juga bertujuan

guna menyokong supaya pemerintah pusat ataupun daerah merancang dan memanajemen laman web secara profesional, serta menyamakan nama domain, sehingga Depkominfo menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 28 Tahun 2006 mengenai perancangan domain mempergunakan ekstensi go.id. Melalui pembentukan DeTIKNas sudah mendukung pemerintah cenderung berfokus ke wacana strategis di aplikasi *e-government*, yang telah terwujud dan mendapat pengesahan melalui perundang-undangan mengenai ITE (informasi dan transaksi elektronik), yakni Perundang-Undangan Nomor 11 Tahun 2008 (Mochamad Ridwan Satya Nurhakim, 2014).

Dalam kaitannya dengan adopsi *e-government* itu memiliki hasil yang memuaskan, namun ada pula yang mengalami kegagalan. Adopsi *e-government* yang berhasil itu memang sesuai dengan kajian yang menyebutkan bahwa *e-government* itu memang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan ekonomi, pelayanan publik, seperti halnya pada Pengelolaan Keuangan Desa Melalui *E-Village Budgeting* di Kabupaten Banyuwangi (Munfarida Rizky Mutamimmah, Alwan Sri Kustono , Rochman Effendi, 2018), Penggunaan Aplikasi E-Surat Sisd (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Untuk Mendukung *E-Government* Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Kota Surabaya (Evi Aulia Rachma), *Government Resource Management System (GRMS): Inovasi Layanan Publik Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pemerintah Kota Surabaya* (Eva Hany Fanida dan Fitrotun Niswah, 2015). Dari ketiga contoh diatas menjelaskan bahwa penerapan *e-government* memang dapat menunjang berbagai macam kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Selain itu, digunakannya atau penerapan *e-government* dalam tata kelola Pemerintahan dapat memperbaiki proses pelayanan publik yang sebelumnya dirasa tidak transparan, akuntabel, efektif, serta efisien.

Akan tetapi, dalam keberjalanannya implementasi *e-government* tidak sepenuhnya berhasil, ada kalanya mengalami kegagalan dan tidak sesuai yang diharapkan. Pemicu gagalnya pengimplementasian *e-government* sesuai penuturan Robert Heeks (2003), yaitu kerap terjadi di negara berkembang akibat tidak paham terkait kondisi saat ini (*where we are now*) dengan “apa yang hendak diperoleh melalui proyek *e-government* (*where the e-government project wants to get us*). Seringkali terjadi ketidaksesuaian antara realita yang saat ini dirasakan melalui rencana penerapan implementasi *e-government* yang ditujukan guna melakukan perubahan atas kondisi. Ketidaksesuaian memiliki bermacam dimensi, dan Heeks meringkasnya menjadi ITPOSMO (*information, technology, processes, objective and values, staffing and skills, management systems and structures, other resources: time and money*). Sehingga, penerapan atau implementasi teknologi *e-government* tidak selalu berhasil, banyak faktor yang harus dipertimbangkan dan diubah dalam pengimplementasian teknologi *e-government* (I Wayan Ordiyasa, 2015).

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan implementasi *e-government* di sektor Pariwisata di Kota Surakarta dan melacak keberhasilan atau kegagalannya. Pemerintah kota Surakarta pun sudah mempergunakan *e-government* guna mewujudkan Kota Solo sebagai satu dari sekian banyak *smart city* di Indonesia. Pemerintah Kota Surakarta telah membuat sebuah aplikasi berbasis internet untuk mempermudah pemerintahan yang ada yaitu “Solo Destination”. Dibuatnya “Solo Destination” sendiri untuk mewujudkan Kota Solo sebagai Solo *Smart city*.

MURI, pada 8 Juni 2014, mencatat Solo Destination sebagai kota pertama di Indonesia yang memfasilitasi pelayanan wisata berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Martisa Seri Kusuma, 2016). Dulu aplikasi “Solo Destination” hanya berisikan mengenai informasi pariwisata saja, adanya “Solo Destination” tidak

sepenuhnya berdampak positif, karena tidak keseluruhan fitur yang ada di dalam aplikasi terhubung, atau berbasis data yang lengkap. Sehingga, Pemerintah Kota Surakarta memprediksi bisa timbul inefisiensi pada kemudian hari (<https://surakarta.go.id/>).

Tujuan dari diintegrasikannya aplikasi “Solo Destination” agar fitur-fitur yang ada semakin aplikatif serta mampu memudahkan khalayak dalam mengakses layanan yang ada dalam aplikasi tersebut. Aplikasi “Solo Destination” di tata kembali, bentuk penataan tersebut dengan cara mengintegrasikan fitur-fitur yang sama, melakukan penghapusan pada fitur yang menyerupai, atau meningkatkan fitur yang tersedia. Secara prinsip, keseluruhan fitur layanan publik akan tergabung ke *Solo Destination* agar memudahkan masyarakat mendapat layanan sesuai kebutuhan (<https://surakarta.go.id/>).

Namun, sejak tahun 2018 Pemerintah Kota Surakarta mulai mengembangkan aplikasi *Solo Destination* bukan diprioritaskan bagi pariwisata saja, namun guna pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) atau program e-pajak, data statistik kota Surakarta, daftar Rumah Sakit yang ada di Kota Surakarta, nomor-nomor darurat, bantuan pendidikan masyarakat Kota Surakarta (BPMKS) non-tunai hasil penyelenggaraan dinas kependidikan. Sehingga dari pertama dimunculkan aplikasi “Solo Destination” sudah mengalami banyak perubahan. (<https://surakarta.go.id/>).

Sektor yang akan dikaji oleh peneliti merupakan sektor pariwisatanya, sektor pariwisata merupakan sektor yang pertama kali diluncurkan oleh aplikasi “Solo Destination” pada tahun 2014 hingga mendapatkan rekor MURI, sebagai aplikasi *mobile city guide*. Sehingga, peneliti tertarik untuk mendalami sektor pariwisata yang ada dalam aplikasi “Solo Destination” apakah sudah berjalan baik sehingga aplikasi “Solo Destination” diintegrasikan dengan sektor-sektor yang lainnya.

Oleh karena itu, penting untuk memperoleh informasi lebih jauh mengenai berhasil atau gagal implementasi *e-government* di Kota Surakarta khususnya pada sektor pariwisatanya dengan studi kasus aplikasi “Solo Destanation” dalam kaitannya memperkaya praktik *e-government* di Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Daerah Kota Surakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui pemaparan pada latar belakang masalah, bisa dilihat bahwa poin yang ingin diteliti lebih dalam oleh penulis, antara lain:

1. Bagaimana keberhasilan penerapan *e-government* dalam tata kelola pariwisata di Kota Surakarta dengan Studi Kasus aplikasi *Solo Destination*?

1.3 Tujuan Penelitian

Kajian ini bertujuan guna menjelaskan keberhasilan pengimplementasian *e-government* dalam tata kelola Pariwisata bagi Pemerintah Daerah dalam hal ini yaitu Kota Surakarta. Hal ini penting, karena kajian mengenai *e-government* di sektor Pariwisata belum banyak dikaji, selama ini penelitian *e-government* hanya membahas mengenai pelayanan dasar seperti, pelayanan kesehatan, pelayanan kependudukan, serta pelayanan pendidikan. Perihal ini bisa diperlihatkan melalui banyaknya penelitian mengkaji pengimplementasian *e-government* pada sektor-sektor pelayanan dasar, sebagai contoh; Analisis Implementasi Electronic Government Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat di Tahun 2018 (Agus Marsono Sumarmin, 2019) Dan Penerapan Layanan Electronic Health (*E-Health*) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya (Nur Mas Ammah dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP). Padahal masih ada daerah yang kebergantungan dengan bidang kepariwisataan untuk pembangunan di daerahnya salah satunya adalah Kota Surakarta.

Oleh karena itu, sektor ini perlu dikelola dengan baik dan salah satu cara yang diambil Pemerintah Daerah adalah melalui *e-government* dengan melakukan digitalisasi karena belum banyak yang mengkaji aspek ini maka riset ini bermaksud untuk mengisi celah yang belum banyak dikaji oleh peneliti.

1.4 Manfaat Penelitian

Kajian ini juga menjadi rujukan yang bermanfaat guna evaluasi, pemecah solusi, serta masukan kebijakan untuk beberapa masalah yang dihadapi oleh penerapan atau implementasi *e-government* dalam tata kelola Pemerintah Surakarta dengan studi kasus aplikasi “Solo Destination” sektor Pariwisata.

1.5 Tinjauan Pustaka

E-government adalah salah satu bentuk perkembangan tata kelola pemerintahan yang digunakan untuk mempermudah Pemerintah dalam melaksanakan Pemerintahannya, dalam hal ini untuk meningkatkan sistem layanan yang berkredibilitas tinggi dan terjangkau oleh masyarakat, mengelola sistem manajemen dan proses kerja pemerintah daerah otonom secara holistik, mempergunakan teknologi informasi seoptimal mungkin, mengoptimalkan fungsi dan dunia usaha, mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia bagi pemerintah ataupun pemerintah daerah otonom, serta turut mengoptimalkan *e-literacy* masyarakat, serta mengembangkan Pemerintahan secara sistematis. *E-government* merupakan evolusi dalam tata kelola Pemerintahan yang tumbuh atau terbentuk karena adanya perkembangan Teknologi. (Agus Marsono Sumarmin, 2019, Eva Hany Fanida dan Fitrotun Niswah, 2015, INPRES No. 3 Tahun 2003, Ratih Kurnia Ramadhanny).

Di Indonesia, perkembangan dan pelaksanaan *e-government* telah dikenalkan sejak Tahun 2001 sesuai Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai

Telekomunikasi, Media dan Informatika, menjelaskan bila aparat pemerintah perlu mempergunakan teknologi informatika guna menyokong *good governance* maupun mengefektivaskan tahap demokrasi. Kemudian, Tahun 2003 terbit Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan *E-Government*, menjelaskan bila upaya mengembangkan *e-government* dilakukan sebagai bentuk usaha guna meningkatkan pengaktualisasian berbasis elektronik, guna mengoptimalkan mutu pelayanan publik seefektif mungkin. Tahun 2006 pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 merancang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional yang bertugas mengefektivaskan proses penerapan *e-government* di pemerintahan Indonesia. Guna mendukung supaya jajaran pemerintahan pusat ataupun daerah merancang serta mengatur laman web secara profesional, dan menyamakan nama domain milik pemerintah, maka Depkominfo menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 28 Tahun 2006 mengenai pembuatan domain menggunakan ekstensi *go.id*. Setelah terbentuk DeTIKNas maka akan mendukung supaya pemerintah kian berfokus ke wacana strategis melalui aplikasi *e-government*. Melalui pengonsolidasian dan pemaparan internal, sudah menghasilkan perumusan terkait 16 program pokok (*flagship programs*) sebagai perencanaan agar secepat mungkin diterapkan, seperti penerapan dan pengesahan Perundang-Undangan terkait ITE (informasi dan transaksi elektronik), yakni Perundang-Undangan Nomor 11 Tahun 2008 (Mochamad Ridwan Satya Nurhakim, 2014, Toni Heryana, 2013, Firman Bimasakti, 2013).

Munculnya *e-government* menimbulkan banyak reaksi dari berbagai macam pihak, ada yang optimis akan adanya *e-government* dan ada yang merasa skeptis dengan diterapkannya atau adanya *e-government*. Kelompok orang-orang yang optimis akan adanya *e-government* menganggap bahwa munculnya *e-government*

dapat menunjang pertumbuhan ekonomi, pembangunan, dan lain-lain. Sebagai contoh penggunaan *e-government* yang dapat menunjang hal-hal diatas, antara lain; penggunaan *e-government* dalam SIM LPPD (Sistem Informasi Manajemen Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah) pada Kabupaten Banyuwangi (Pradita Hakiki Arianda, 2017) dalam hal ini *e-government* digunakan untuk menunjang, serta menyokong upaya meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi pemerintahan maupun bidang usaha. Selanjutnya, penggunaan *e-government* digunakan untuk Efektivitas Program *Surabaya Single Windows* (SSW) dalam Pelayanan Publik : Perspektif *e-government* (Studi mengenai perizinan *Online* di Kota Surabaya) (Rindi Andewi Gati, 2014), penggunaan *e-government* dalam hal ini untuk memotong waktu yang dibutuhkan guna perizinan agar kian cepat. Penerapan *e-government* melalui program macam ini diasumsikan dapat mempermudah layanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakat. Kemudian, dalam Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) (Sofia Dewi Rosita, Afifuddin, Suyeno, 2020). Sehingga, layanan akta kelahiran berjalan lebih efektif, serta mengoptimalkan kesadaran masyarakat perihal pembuatan akta kelahiran, dikarenakan adanya inovasi penggunaan *e-government*. Pemerintahan kian efektif selama memberi layanan publik dan aktivitas administrasi, serta komunikasi internal yang melibatkan penerapan teknologi informasi *e-governance*.

Namun, dalam keberjalanannya *e-government* tidak selalu berhasil hal ini terjadi karena, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berupaya guna merancang aplikasi *e-government*. Dalam mengembangkan aplikasi *e-government* membutuhkan pembiayaan cukup banyak, sehingga memerlukan kesediaan melalui sumber daya manusia, aparat pemerintahan, maupun kesediaan masyarakat.

Pelaksanaan survei ke beberapa negara memperlihatkan bila terdapat kecondongan aparat pemerintah² enggan menjalankan aktivitas pemerintahannya secara daring, sebab mereka berkecenderungan suka ke prosedur layanan konvensional. Kegagalan dalam mengembangkan *e- government* di Indonesia mempunyai akibat yang berbeda dengan gagasan banyak orang: asal permasalahan bukan selalu berkenaan dengan teknologi informasi, melainkan keterkaitan antara permasalahan pengembangan infrastruktur, kepemimpinan serta budaya masyarakat. Hal ini menyebabkan upaya mengembangkan *e-government* di Indonesia masih menemui kegagalan (I Wayan Ordiyasa, 2015).

1.6 Landasan Teori

1.6.1 E- Government

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *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”. Dari definisi diatas mengartikan bila *e-government* ialah pemakaian teknologi informasi, meliputi *wide area network* dan internet, digunakan untuk memudahkan dan mengoptimalkan hubungan timbal balik antara pihak pemerintah dan pihak non-pemerintah, seperti bisnis, dan lain-lain. *E-Government* juga didefinisikan sebagai sistem teknologi informasi hasil pengembangan pemerintah selama menentukan alternatif ke masyarakat kapan dan di mana saja mereka mampu memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah yang mudah (Noegroho, 2010: 63). Sehingga *e-government* berfungsi sebagai elemen penting untuk menciptakan,

good governance dan juga terciptanya *smart city*. Aspek penting dari *e-government* yaitu mampu membawa masyarakat dan pelaku bisnis kian dekat ke pemerintah. Kerja sama yang terjalin antara pemerintah, masyarakat, maupun pelaku bisnis ini pasti mampu bermanfaat besar untuk daerah, untuk terciptanya pembangunan ekonomi. Dalam hal ini Pemerintah Kota Surakarta memanfaatkan penggunaan *e-government* untuk membuat suatu aplikasi terpadu yang didalam terdapat banyak informasi mengenai Kota Solo, nama aplikasi tersebut adalah *Solo Destination*.

1.6.2 Dampak *E-Governemnt* bagi Tatakelola Pemerintahan, Termasuk Sektor Pariwisata

Perkembangan teknologi dan informasi pada era globalisasi berdampak bagi perpindahan sistem layanan konvensional yang segala kegiatan administrasi berbau kertas berpindah ke layanan berbasis elektronik. Perihal ini mendukung kelahiran pelayanan informasi *e-governemnt* berbasis elektronik sebagai jawaban atas berkembangnya teknologi dan informasi.

Dampak dari penerapan atau implementasi *e-government*, antara lain memberi alternatif bagi masyarakat, guna memperoleh akses mudah terkait informasi maupun layanan publik untuk menerapkan *clean and good governance* (Firman, 2017), dapat membantu dalam mencegah tindak pidana korupsi (Ika Yuliyana dan Dyah Setyaningrum, 2016), menciptakan keterbukaan, akuntabilitas, berkeadilan, efisien, serta bisa mengakomodir keterlibatan masyarakat (Edy Suprianto, 2014). Selain bermanfaat untuk sektor-sektor pelayanan dasar penerapan *e-government* juga bermanfaat untuk berbagai macam sektor salah satunya sektor pariwisata.

Sektor pariwisata, yaitu sektor aktivitas yang cukup strategis mengingat ada bermacam negara, kota, atau kabupaten menjadikan pariwisata sebagai sektor perdagangan andalan guna memperoleh devisa, termasuk sebagai roda perekonomian masyarakat (Wiwin Purnomowati dan Ismini, 2014). Soemarwoto, Otto (2004:309) memaparkan bila pariwisata merupakan sektor industri yang keberlangsungan hidup cukup ditetapkan melalui baik atau buruknya lingkungan. Dengan demikian, tumpuan perkembangan industri pariwisata ditentukan berdasar lingkungan maupun akses menuju objek wisata. Tidak hanya itu, informasi pariwisata pun cukup diperlukan guna menunjang pengoptimalan wisatawan guna mengunjungi objek wisata itu (Irfan Nursetiawan, Regi Refian Garis, 2018). Pariwisata perlu mendapat dukungan melalui sistem informasi yang tersambung. Atas dasar itulah, media publikasi maupun informasi, seperti laman web atau aplikasi selaku upaya memandu wisata digital yang akurat sebagai pilihan terakhir guna memperoleh informasi wisatawan.

Penggunaan *e-government* dalam sektor pariwisata, dapat mempermudah daerah atau kota dalam mempublikasikan pariwisata yang ada di daerah atau kotanya ke masyarakat luas diluar daerah atau kota tersebut melalui website atau aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota atau daerah setempat, dengan banyaknya orang yang tau mengenai tempat pariwisata di daerah atau kota tersebut maka akan banyak wisatawan yang tertarik untuk datang, sehingga dengan banyaknya wisatawan yang datang diharapkan dapat menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan juga dapat membantu dalam perekonomian masyarakat di sekitar tempat wisata tersebut.

1.6.3 Perdebatan *E-Government* dalam Tata Kelola Pemerintahan dan Ekonomi

Indonesia memberi manfaat terkait teknologi dan informasi melalui pengembangan *e-government* (Kusuma Dewi Arum Sari, Wahyu Agus Winarno 2012). *E-government* pada tata kelola pemerintahan Indonesia memberi alternatif bagi masyarakat, guna memperoleh akses informasi dan layanan publik yang mudah agar bisa mengimplementasikan *clean and good governance*. Selain itu, dengan memanfaatkan atau menerapkan *e-government* ada banyak keuntungan untuk tata kelola pemerintahan yang lebih baik, antara lain (Firman, 2017):

- a) *Steamlining bureacratic operations*. Teknologi dan informasi, maka terdapat bermacam beban operasi lembaga birokrasi yang bisa diminimalkan.
- b) *Reduction in public servis cost*. Teknologi informasi mampu meminimalkan pendanaan layanan ke masyarakat, sehingga memberi layanan tanpa perlu terlibat langsung dengan birokrasi. Atas dasar itulah, akses negatif melalui kontak langsung antara pelanggan terhadap aparat birokrasi, misalnya suap, tip, maupun pungli bisa diminimalkan.
- c) *Providing non-stop servis: 24 hour a day servis, 7 days a week*. Teknologi informasi bisa bekerja dan berjalan secara berkesinambungan, sehingga tiap masyarakat bisa mengakses layanan pemerintah secara daring.

- d) *Lessening the number of in person bureaucratic contacts*. Tidak perlunya layanan yang dilaksanakan personel birokrasi, tetapi hanya perlu menggunakan komputer.
- e) *De-teritorialization of bureaucracy*. Aplikasi teknologi informasi memberi peluang bagi masyarakat mengakses layanan birokrasi memanfaatkan laman web tanpa memedulikan waktu dan lokasi, hanya memerlukan ketersediaan peralatan maupun infrastruktur.
- f) *Providing bureaucratic control system*. Keseluruhan tahap keluaran dan masukan pada layanan bisa dipahami secara pasti sehingga mampu meminimalkan penyimpangan.
- g) *Flexibility of hierarchies within bureaucracy*. Teknologi informasi pun memberi kebebasan bagi struktur birokrasi.
- h) *Facilitating inter-organization cooperation*. Komputerisasi maupun laman web yang tersambung cenderung mempermudah lembaga pemerintah menjalin komunikasi atau koordinasi.
- i) *Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making*. Program komputer saat ini kerap dirancang guna merancang stimulan dan kalkulasi perancangan keputusan.

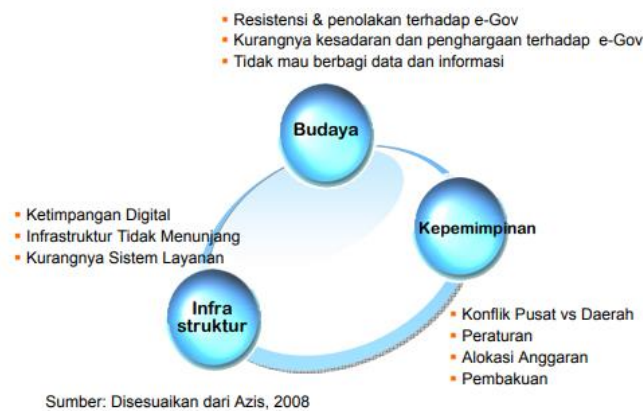
Sehingga, penerapan *e-government* apabila dilakukan dengan baik dengan disesuaikan kesiapan dari pemerintah akan menunjukkan keberhasilan, akan tetapi apabila pemerintah dan masyarakat tidak siap akan perubahan maka penerapan *e-government* hanya menjadi masalah baru dan merupakan hal yang ditakuti oleh masyarakat maupun pejabat pemerintahan. Masalah ini dapat menyebabkan kegagalan dalam implementasi *e-government*. Kegagalan ini dikarenakan, rumitnya dalam melaksanakan pengembangan pada aplikasi

e-government yang membutuhkan pembiayaan yang cenderung besar, maka memerlukan persiapan melalui sumber daya manusia, aparat pemerintahan, maupun kesediaan masyarakat, serta kesiapan dari fasilitas sarana prasarana untuk keberlangsungan pelaksanaan *e-government*. Pelaksanaan survei ke bermacam negara memperlihatkan bila terdapat kecondongan aparat pemerintah agar tanpa beraktivitas secara daring, sebab mereka cenderung suka dengan prosedur layanan konvensional berupa tatap langsung, persuratan, maupun telepon. Faktor yang menyebabkan *e-government* gagal, sesuai penuturan Robert Heeks (2003), yaitu mayoritas kegagalan aplikasi ini di negara berkembang akibat tidak paham perihal kondisi saat ini (*where we are now*) dengan apa yang hendak diperoleh melalui proyek *e-government* (*where the e-government project wants to get us*) (I Wayan Ordiyasa, 2015). Kegagalan dalam implementasi *e-government* disebabkan karena berbagai macam faktor, terdiri atas tidak siapnya sumber daya manusia, fasilitas teknologi informasi, dan minimnya perhatian dari pihak terkait.

1.6.4 Kerumitan Adopsi E-Government di Negara Berkembang

Pada pengimplementasian *e-government* di negara berkembang terdapat banyak kerumitan. Hal ini dikarenakan, negara yang sedang berkembang memiliki Sumber Daya Manusia yang juga masih berkembang dalam hal ini tidak maju namun juga tidak tertinggal. Tetapi, disitu juga ada banyak tantangan dalam menghadapi implementasi *e-government*, tantangan tersebut antara lain; tanpa persiapan sumber daya manusia, fasilitas teknologi dan informasi, minimnya perhatian dari pihak yang ikut serta secara langsung, akses internet masyarakat terbatas, dan digital literasi terbatas.

Kerumitan implementasi *e-government* di Indonesia dapat digambarkan dengan bagan, sebagai berikut (I Wayan Ordityasa, 2015):



Bagan diatas menjelaskan bila tantangan guna menerapkan *e-government* di Indoensia yang tidak lepas dari keterkaitan antara Kepemimpinan, Budaya, dan Infrastuktur yang ada. Rumitnya penerapan *e-government* yang merupakan faktor kepemimpinan, hal ini dipengaruhi dari kehadiran perdebatan antara kebijakan pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah, kurang mendukungnya regulasi, penganggaran belum memadai, sistem belum jelas, dimana semua kebijakan itu ditetapkan oleh loyalitas dari atasan atau pejabat untuk terlaksananya *e-goverment*. Kesuksesan dalam menjalankan *e-goverment* di daerah erat kaitannya ditetapkan berdasar pada komitmen gubernur dan bupati/walikota terkait.

Selanjutnya faktor yang memengaruhi rumitnya penerapan *e-government* di negara berkembang ialah faktor budaya, dalam implementasi atau pelaksanaannya *e-government* kerap tidak sesuai dengan kultur masyarakat negara berkembang, yang berkecenderungan minim dukungan. Faktor kultur di birokrat dalam instansi pemerintah kerap berakibat pada minimnya kesadaran dan penghargaan terkait peran penting *e-goverment*. Seringkali para birokrat merasa takut dan khawatir secara brlebihan bila

aplikasi *e-government* bakal mengancam kedudukan mereka yang telah mapan. Kemudian, penggabungan antara instansi negara, departemen, ataupun non-departemen tetap mengalami kendala sebab enggan berbagi informasi. Hal tersebutlah yang memicu pelaksanaan *e-government* kerap terkendala. Selain itu, banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan cara tradisional ketika sedang mengerjakan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Di negara berkembang ketersediaan teknologi menjadi masalah infrastruktur yang seringkali masih menjadi kendala keberlangsungan penerapan *e-government*. Dalam penerapan *e-government* menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, akses internet untuk seluruh masyarakat, pengadaan komputer dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang lainnya yang harus tersebar secara merata di seluruh wilayah.

Perkembangan sistem *e-government* di negara berkembang secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas masih belum memadai dikarenakan implementasi *e-government* belum merata pada seluruh wilayah dan masih berfungsi sebagai penyedia informasi statik saja. komitmen pemerintah dalam melakukan penyempurnaan pengembangan *e-government* terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat, hal ini dilakukan guna meningkatkan pengembangan *e-government* di negara berkembang baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Sehingga, dalam penerapannya atau implementasinya *e-government* masih dirasa rumit dan menyulitkan bagi negara-negara berkembang yang sebenarnya belum sepenuhnya siap akan

perubahan dengan menggunakan *e-government* dalam proses tata kelola pemerintahannya dan pelayanan publiknya.

1.6.5 Sektor Pariwisata Menjadi Sektor Strategis Bagi Pengaplikasian *E-Government*

Sektor pariwisata menjadi sektor andalan negara berkembang termasuk Indonesia, hal ini dikarenakan sektor minyak atau sektor Sumber Daya Alam lainnya yang sudah tidak menjadi favorit. Sehingga banyak desa-desa yang mulai digalakkan desa wisata, banyak sekali Kabupaten atau Kota yang mengandalkan sektor pariwisatanya. Oleh karena itu, seiring dengan magnet atau daya tarik sektor pariwisata untuk pembangunan Daerah ditambah lagi dengan kemajuan teknologi disisi yang lain. Maka dari itu, tata kelola Pariwisata melalui pemanfaatan media teknologi atau *e-government* menjadi tidak terhindarkan. Oleh karena itu, pemerintah memanfaatkan penggunaan laman web resmi Kementerian Pariwisata Indonesia ataupun laman web resmi *Wonderful Indonesia* sebagai bentuk penggunaan media resmi untuk pemasaran. Masih ada media lainnya yang bisa dimanfaatkan, seperti melalui media sosial karena mampu menautkan atau membagikan informasi seputar pariwisata yang ada di Indonesia. Melalui kanal media sosial ini masyarakat bisa ikut serta memasarkan pariwisata di Indonesia.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang strategis bagi pengaplikasian *e-government*. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya volume perealisasi pemodalan di Indonesia periode 2011 hingga 2015 melalui PMA (Penanaman Modal Asing) dan PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri), karena semakin banyak orang tau mengenai pariwisata yang ada di Indonesia. Berdasar penjelasan itu, menyimpulkan bila tiap tahun terdapat realisasi pemodalan

yang meningkat di Indonesia, sehingga peluang pembiayaan bagi sektor pariwisata pun bisa dioptimalkan. Berdasar BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal), jumlah keseluruhan realisasi pemodalannya yang mendukung pariwisata, seperti penginapan dan hotel pada Tahun 2015 sejumlah Rp4.62 triliun atau 0.8% dari realisasi pemodalannya Tahun 2015. Menyentuh angka 50% dari jumlah keseluruhan realisasi pemodalannya terfokus ke Pulau Jawa. Padahal, Indonesia masih mempunyai bermacam daerah yang harus mendapat pengembangan, meliputi Pulau Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan lain-lain. Pelaksanaan pembiayaan bisa diawali melalui prasarana, aksesibilitas, akomodasi, maupun situs pariwisata. Bila realisasi pemodalannya terbagi secara merata dan mengalami peningkatan secara berkesinambungan, pembiayaan untuk sektor pariwisata di Indonesia pun bakal mengalami peningkatan (Victoria Lelu Sabon, 2018).

1.7 Kerangka Berpikir



TUJUAN PENELITIAN

Tujuan kajian ini ialah untuk menjelaskan keberhasilan implementasi *e-government* dalam tata kelola Pariwisata bagi Pemerintah Daerah dalam hal ini yaitu Kota Surakarta.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Kajian ini mempergunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif untuk mencari jawaban dari sebuah peristiwa yang terjadi. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012b), yang dimaksud dengan kajian deskriptif kualitatif yaitu prosedur bagi kajian yang membutuhkan data berupa kata-kata, baik yang berbentuk tulisan ataupun lisan yang nantinya diharapkan dapat menggambarkan suatu gejala dan fenomena yang ingin diteliti. Data itu asalnya dari partisipan yang bersangkutan dengan kajian yang hendak dilaksanakan. Tujuan kajian deskriptif, yaitu memecahkan suatu masalah, menuturkan, menganalisis, mengklarifikasi serta membandingkan untuk kemudian diperoleh kesimpulan. Laporan penelitian akan berisi beberapa inti dari data yang dimiliki yang nantinya dapat digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan penyajian data yang ada di lapangan.

Kajian ini menggunakan desain *case study*. Creswell menjelaskan mengenai pengertian dari desain penelitian *case study* merupakan desain

penelitian yang menjelaskan secara detail penelitian yang dilakukan, namun juga memberikan batasan pada aktivitas yang dilakukan oleh peneliti (Creswell, 2016). Tahapan kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti dimulai dari mengumpulkan data yang dibutuhkan, kemudian mengelompokkannya, setelah itu peneliti melakukan analisis korelasi data dari semua informasi data yang telah di dapatkan, baik yang berasal dari narasumber maupun data tertulis yang ada. Narasumber atau informan yang akan dimintai informasi mengenai aplikasi “Solo Destination” adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, Kepala Kepala Seksi Aplikasi Diskominfo SP Kota Surakarta (sebagai pengelola) dan Kepala Sub Bidang Promosi Dinas Pariwisata Kota Surakarta (sebagai pemberi informasi kalender *event* Kota Surakarta dan tempat-tempat wisata), Kepala Bidang Ekonomi Bappeda Kota Surakarta, Masyarakat yang diwakilkan dari akademisi, Kadin Kota Surakarta.

1.8.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Surakarta. Situs penelitian ialah lokasi peneliti mendapatkan kondisi sebenar-benarnya dari objek guna mendapatkan informasi yang di perlukan oleh peneliti. Situs dari penelitian ini adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, Dinas Pariwisata Kota Surakarta, Bappeda Kota Surakarta, Kadin Kota Surakarta, dan Universitas Sebelas Maret.

1.8.3 Subjek Penelitian

Peneliti memilih subjek penelitian yaitu individu atau suatu kelompok dan diharapkan peneliti untuk dapat menggali informasi yang diketahui mengenai sesuatu yang berkaitan dengan kasus yang diteliti. Subjek dalam

penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, Kepala Kepala Seksi Aplikasi Diskominfo SP Kota Surakarta, Kepala Sub Bidang Promosi Dinas Pariwisata Kota Surakarta, Kepala Bidang Ekonomi Bappeda Kota Surakarta, Masyarakat yang diwakilkan dari akademisi, Kadin Kota Surakarta.

1.8.4 Jenis Data

Pada kajian ini, peneliti mempergunakan penelitian kualitatif sebagai data yang didapat melalui proses pengumpulan. Data-data tersebut berasal dari pengumpulan informasi data, baik yang berasal dari narasumber maupun data atau dokumen tertulis yang ada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, dan Dinas Pariwisata Kota Surakarta. (Creswell, 2016).

1.8.5 Sumber Data

Kajian ini menggunakan jenis maupun sumber data, yaitu

1. Data Primer

Data primer, sesuai penuturan Hasan (2002:82), adalah data yang didapat secara langsung dari sumbernya. Dimana data primer didapatkan langsung dari sumber yang bersangkutan secara langsung atau dapat dibidang data primer ialah data yang di dapatkan dari tangan pertama. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara mendalam atau pengamatan peneliti berdasarkan apa yang terjadi di lapangan. (Hafidlotul Ilmi Imaroh,2017).

2. Data Sekunder

Data sekunder sesuai penuturan (Hasan, 2002:58) merupakan data yang tidak langsung didapat dari sumber terkait. Data ini berbeda

dengan data primer dimana data sekunder ialah data yang didapat bukan berasal dari tangan pertama namun berasal dari jurnal, penelitian sebelumnya, berita, hingga data yang disebarluaskan namun tetap berkaitan dengan peristiwa yang sedang diteliti. Data sekunder didapatkan dengan melakukan pengumpulan data dokumentasi. (Hafidlotul Ilmi Imaroh,2017).

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada suatu kajian, proses mengumpulkan data menjadi bagian penting dan harus dilakukan dengan benar untuk menghasilkan data yang berkualitas. Pada kajian kualitatif, teknik mengumpulkan data bergantung pada data yang ingin diperoleh, sehingga harus dipilih teknik yang sesuai dengan apa yang diteliti. Maka dari itu, teknik pengumpulan data dalam kajian ini, ialah:

1. Observasi

Sebagai metode mengumpulkan data untuk memperoleh informasi berupa tempat, aktivitas, pelaku, tindakan, waktu, peristiwa, maupun perasaan. Pada teknik pengumpulan data observasi peneliti dapat melihat, mendengar, dan mencium dari obyek yang sedang diteliti lalu memberikan kesimpulan dari pengamatanya. (Pupu Saeful Rahmat,2009). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan bentuk observasi tidak terstruktur, karena peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan yang sedang diamati.

Observasi ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi tidak terstruktur dimana peneliti hanya akan mengamati perubahan-perubahan apa saja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota

Surakarta dalam pengoptimalan aplikasi “Solo Destination” khususnya sektor pariwisata dari awal dibentuk atau dibuat hingga saat ini.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan dimana peneliti sebagai pewawancara yang mewawancarai sumber informasi melalui komunikasi langsung. Dalam tahap ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan dan dilakukan dengan bertemu langsung atau melalui perantara alat komunikasi. (Pupu Saeful Rahmat, 2009).

Wawancara ini dimaksudkan untuk mendapatkan data berupa informasi yang diperoleh dari narasumber melalui komunikasi langsung mengenai strategi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Surakarta pada penggunaan teknologi *e-government* dalam pengoptimalisasian aplikasi “Solo Destination” khususnya pada sektor pariwisata serta pendapat atau tanggapan dari masyarakat Kota Surakarta sebagai sasaran dari kebijakan dibutanya Aplikasi “Solo Destination”. Narasumber dalam wawancara ini antara lain; Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, Kepala Bidang Informatika Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, Kepala Divisi Aplikasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, Kepala Dinas Pariwisata Kota Surakarta, serta masyarakat Kota Surakarta sebagai sasaran dari kebijakan dibutanya Aplikasi “Solo Destination”.

3. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dapat dilaksanakan bukan hanya cukup mendatangi studi kasus tempat penelitian yang akan dilakukan, namun untuk memperkuat argumen yang terjadi di lapangan, peneliti mempergunakan juga teknik mengumpulkan data, yaitu studi studi pustaka, dimana teknik mengumpulkan data lewat cara ini dilaksanakan melalui upaya mencari data dari dokumen terkait (Sugiono, 2005). Studi pustaka pada kajian ini memiliki tujuan guna mewujudkan kesesuaian atau sinkronisasi antara teori dan praktik di lapangan. Pada kajian ini data didapat melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu, dokumen dan literatur terkait. Sehingga data yang ingin diperoleh oleh peneliti melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu, dokumen atau literatur terkait dapat digunakan peneliti untuk melengkapi penelitian yang akan dilakukan.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan intepretasi data merupakan tahap dimana peneliti telah mengumpulkan berbagai data menggunakan beberapa teknik seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, Bogdan dan Biklen (Moleong, 2012a) menjelaskan bahwa data tersebut perlu dipilah-pilah dan diolah, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan menganalisis data yang sebelumnya telah dikelompok-kelompokkan dan diambil garis besarnya, dan membuang data yang kurang penting, yang nantinya diharapkan dapat menjadi data yang akurat untuk dapat di publikasikan pada masyarakat umum.

Miles dan Hubberman (dalam A.M Yusuf 2016:407) membagi tahapan analisis menjadi 3, yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data menjadi tahap awal untuk menganalisis data karena dilakukan saat proses penelitian. Reduksi data dilakukan di awal penelitian dan juga dalam proses pembuatan proposal penelitian untuk menyusun kerangka penelitian. Reduksi data merupakan tahap penyeleksian, pemilihan, penyederhanaan, dan pemisahan data yang belum terolah yang berasal dari data lapangan. Reduksi data menjadi tahap pemberian kode pada data dan juga memilih data mana yang akan terpakai dan data mana yang tidak terpakai, sehingga pada akhir penelitian bisa menyimpulkan dan diverifikasi

2. Penyajian Data

Tahap penyajian data merupakan tahap dimana peneliti menyajikan semua data yang telah tersusun dan akan dibuat suatu kesimpulan. Adanya penyajian data akan membantu peneliti untuk lebih memahami suatu fenomena yang diteliti sehingga dapat membuat analisis lebih lanjut dan memastikan apakah penarikan kesimpulan sudah tepat atau harus di analisis kembali. Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya berbentuk teks naratif.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Sebagai tahap menyimpulkan keseluruhan data yang sudah didapat, disusun serta disajikan menjadi landasan utama dalam penarikan kesimpulan ini. Kesimpulan harus berdasarkan data yang sudah memenuhi standar sehingga kesimpulan yang dibuat dapat dipercaya. Kegiatan dalam menganalisis data dimulai dari mereduksi data, menyajikan data, sampai menyimpulkan, sehingga saling berhubungan

satu sama lain dan harus dilakukan setiap tahapannya untuk memperoleh data yang dapat menjawab permasalahan dan dipercaya.