

BAB 1

PENDAHULUAN

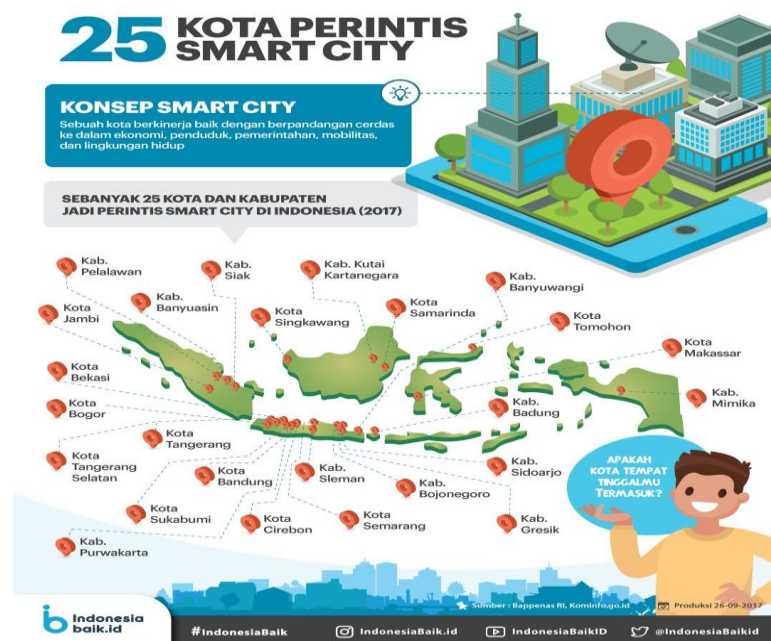
1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan hal yang sudah tidak asing terdengar pada era kini. Globalisasi telah memberikan efek yang sangat besar terdapat banyak aspek pada kehidupan manusia dan menjadi hal yang sulit untuk dihindari. Salah satu dampak daripada globalisasi ada perkembangan teknologi yang berpengaruh kuat terhadap semua aspek. Perkembangan teknologi dapat membantu kinerja manusia dalam setiap aspek kehidupan, salah satunya dengan teknologi berbasis internet. Keterkaitan yang erat itulah sehingga sudah sepantasnya ranah pemerintah menyertakan perkembangan teknologi dalam membantu menyelenggarakan dan mengatur kepentingan negara hingga sampai ke daerah-daerah terpencil sekalipun.

Salah satu dampak dari globalisasi yang terjadi pada era ini adalah kemunculan, *smart city* dalam konteks perkotaan modern. Pertumbuhan ekonomi global dan percepatan urbanisasi yang disebabkan oleh globalisasi mendorong kota-kota di seluruh dunia untuk mencari solusi inovatif dalam menghadapi kompleksitas dan tuntutan perkembangan perkotaan. Konsep *smart city* muncul sebagai respons terhadap tantangan ini, dengan fokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas hidup penduduk kota, dan memperkuat konektivitas antarbagian kota. Infrastruktur digital yang terintegrasi, layanan publik berbasis teknologi, dan pengelolaan data yang cerdas merupakan beberapa aspek dari *smart city* yang

mencerminkan adaptasi kota-kota terhadap era global yang semakin terhubung dan dinamis. Dengan demikian, *smart city* dapat dipandang sebagai salah satu hasil dari globalisasi, di mana perkembangan ekonomi, teknologi, dan budaya global mempengaruhi transformasi kota-kota menjadi entitas yang lebih cerdas dan adaptif.

Gambar 1.1 Sebaran 25 Kota Perintis *Smart city*



Sumber : Indonesiabaik.id

Konsep *smart city* merupakan jawaban atas permasalahan yang hadir diakibatkan oleh produktivitas, dikarenakan melalui konsep ini masyarakat akan lebih produktif serta sejahtera. Situasi tersebut kemudian melahirkan *e-government* dalam sistem pemerintahan sebagai sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan. *E-government* merupakan pelibatan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan dengan interaksi antara pihak yang berkepentingan, masyarakat, serta pemerintah.

Produktivitas masyarakat pada suatu daerah dapat dimaksimalkan melalui peran pemerintah yang digunakan dalam teknologi informasi pada seluruh ranah pemerintahan, utamanya dalam pelayanan publik untuk menciptakan konsep pelayanan yang mudah dijangkau dan dapat dijangkau kapanpun. Konsep *smart city* yang berkaitan dengan pelaksanaan teknologi pada suatu wilayah yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya dapat terealisasi jika terdapat peran pemerintah dalam peralihan metode konvensional yang diganti menjadi penggunaan teknologi berbasis internet dalam sistemnya. *Internet of Things* (IoT) menjadi pendukung dalam keberlangsungan proses *smart city* IOT diartikan sebagai jaringan yang berada pada perangkat elektronik yang terintegrasi dengan data ataupun tindakan lain dalam melakukan proses pengumpulan data.

Berbagai sektor mulai mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sebagai inovasi khususnya dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik yang selanjutnya disebut dengan *E-Government*. Tujuan utama dari pelaksanaan *E-government* adalah menjadikan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik lebih fleksibel, efisien, dan mudah diakses (Rokhman, 2011). Pelaksanaan *E-government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

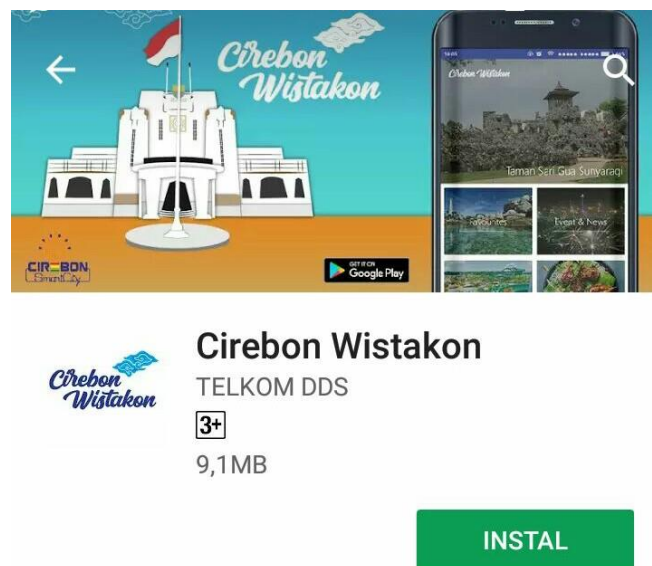
Secara garis besar Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menginstruksikan kepada para pemimpin Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk merencanakan, membangun, menerapkan, serta

mengembangkan teknologi informasi oleh masing-masing SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten/kota. Hal ini mengharuskan setiap organisasi pemerintah daerah untuk mengembangkan *E-government* dengan tujuan keterbukaan serta distribusi informasi kepada masyarakat dan *stakeholders* lainnya. Penerapan *e-government* di Indonesia dilandasi oleh dasar hukum UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah BAB XXI Tentang Inovasi Daerah. Dari peraturan tersebut, melandasi lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan tersebut tidak mengatur sanksi yang akan didapatkan apabila suatu inovasi daerah tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah daerah berlomba-lomba membuat inovasi dalam bidang *e-Government*.

Penggunaan teknologi dalam pengembangan kota pintar atau *smart city* telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai lini salah satunya, pariwisata. Pariwisata, sebagai sektor ekonomi yang vital bagi banyak kota, juga mendapat manfaat signifikan dari implementasi *smart city* dan *e-government*. Teknologi *smart city* dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih kaya dan menyenangkan melalui informasi real-time tentang destinasi, transportasi cerdas, keamanan yang ditingkatkan, dan layanan wisata berbasis aplikasi. *E-government* mendukung hal ini dengan menyediakan akses mudah bagi wisatawan untuk mengurus izin, informasi, dan pelayanan publik lainnya secara *online*. Sinergi antara *smart city*, *e-government*, dan pariwisata pada akhirnya menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan menarik bagi wisatawan, meningkatkan kepuasan mereka, dan mendorong pertumbuhan

ekonomi lokal melalui peningkatan kunjungan dan pengeluaran wisatawan, misalnya aplikasi *mobile* dapat memberikan informasi real-time tentang atraksi wisata, transportasi publik, dan restoran terdekat. Selain itu, penggunaan sensor pintar dan analisis data dapat membantu kota memantau keramaian tempat wisata, mengatur lalu lintas, dan mengelola limbah secara lebih efektif, meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengunjung. Dengan mengintegrasikan teknologi ke dalam pengalaman pariwisata, konsep *smart city* dapat memperkuat daya tarik sebagai tujuan wisata yang inovatif dan berkelanjutan.

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi WISTAKON



Sumber : Playstore Aplikasi WISTAKON

Pengembangan konsep *smart city* di Kota Cirebon memiliki korelasi positif yang signifikan dengan peningkatan sektor pariwisata. Implementasi teknologi

dalam *smart city*, seperti aplikasi mobile yang menyediakan informasi lengkap tentang destinasi wisata, transportasi, dan akomodasi, mempermudah wisatawan dalam merencanakan perjalanan mereka. Selain itu, penggunaan teknologi cerdas untuk manajemen lalu lintas dan keamanan publik meningkatkan kenyamanan dan keamanan wisatawan selama berkunjung. Inisiatif-inisiatif ini tidak hanya menarik lebih banyak wisatawan, tetapi juga meningkatkan pengalaman mereka, yang pada gilirannya mendorong peningkatan kunjungan ulang dan rekomendasi positif. Dengan integrasi data dan analitik, pemerintah dapat mengidentifikasi tren wisata dan mengoptimalkan strategi pemasaran serta pengembangan infrastruktur pariwisata, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Inovasi dalam pelayanan publik dan infrastruktur melalui konsep *smart city* juga menciptakan lingkungan yang lebih menarik dan ramah bagi wisatawan, menjadikan Cirebon sebagai destinasi wisata yang kompetitif di era digital. Implementasi konsep *smart city* dan *e-government* memiliki keterkaitan yang erat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat atau yang disebut dengan G2C (*government to citizen*). G2C menjadi lebih terfasilitasi melalui platform-platform digital seperti portal online, aplikasi mobile, dan sistem e-government yang memungkinkan warganya untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, G2C juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan publik, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah yang efektif dapat membawa manfaat besar, seperti penghematan waktu, peningkatan

kepuasan masyarakat, dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Smart city berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan kota yang lebih efisien, aman, dan nyaman bagi warganya. Di sisi lain, *e-government* berperan dalam memodernisasi sistem pemerintahan agar lebih transparan, responsif, dan berbasis teknologi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu penerapan nyata dari kedua konsep ini adalah Aplikasi WISTAKON, yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan wisatawan di suatu daerah. Melalui WISTAKON, pemerintah dapat memberikan informasi wisata, memfasilitasi akses ke layanan publik terkait pariwisata, serta memantau dan mengelola kebutuhan wisatawan secara lebih efektif. Dengan mengintegrasikan *smart city* dan *e-government* dalam aplikasi ini, pelayanan kepada wisatawan menjadi lebih terorganisir, cepat, dan berbasis data, yang akhirnya meningkatkan pengalaman pengunjung dan mendukung pertumbuhan sektor pariwisata yang berkelanjutan.

Kota Cirebon sebagai satu kota perintis *smart city* di Indonesia menerapkan penggabungan teknologi canggih dalam kehidupan sehari-hari warganya, menjaga dan memperkaya warisan budayanya, dan menciptakan keseimbangan antara kemajuan modern dan keberlanjutan tradisional. Pemerintah Kota Cirebon telah mulai mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* dengan mendirikan command center. Melalui fasilitas ini, petugas dapat memantau berbagai program yang mereka jalankan, yang memiliki ciri khas dibandingkan daerah lain. Keunikan program tersebut terletak pada

penggunaan frasa atau istilah khas yang berasal dari Kota Cirebon. Salah satu bentuk penerapannya dalam sektor pemerintah yakni WISTAKON sebuah sistem berjenjang yang dapat digunakan oleh semua penyelenggara pelayanan publik di Indonesia dengan mencantumkan berbagai opsi objek wisata yang terdapat di Cirebon sebagai bentuk layanan penyampaian informasi secara *online* yang terintegrasi.

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Domestik di Provinsi Jawa Barat

NO	DAERAH	2021	2022	2023	JUMLAH (Orang)
1.	Subang	3.176.632	5.278.881	5.934.337	14.389.850
2.	Pangandaran	3.604.113	4.286.894	3.894.645	11.785.652
3.	Bogor	1.762.279	3.292.268	6.180.677	11.235.224
2.	Bandung Barat	2.202.146	4.447.943	3.476.315	10.126.404
5.	Kuningan	2.215.601	2.867.834	3.081.058	8.164.493
6.	Kota Cirebon	751.688	1.242.195	1.832.425	3.826.308
7.	Majalengka	472.906	818.543	1.050.505	2.341.954

Sumber : BPS Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan data kunjungan wisata di Provinsi Jawa Barat, Kota Cirebon memiliki jumlah kunjungan wisata yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan daerah-daerah lain, seperti Pangandaran, Subang, dan Bogor & Kuningan. Pada tahun 2021 hingga 2023, total kunjungan wisata di Cirebon hanya mencapai 3.826.308 orang, jauh tertinggal dari Subang yang mencapai 14.389.850 orang

maupun dengan Kuningan sebagai daerah dengan lokasi yang sangat berdekatan dengan Kota Cirebon. Dalam tiga tahun terakhir, Kuningan mencatat total kunjungan wisatawan sebanyak 8.164.493 orang, hampir dua kali lipat lebih banyak dibandingkan dengan wisatawan yang datang ke Kota Cirebon. Pariwisata Kota Cirebon masih berada dalam kondisi yang memerlukan banyak perubahan dan perkembangan signifikan baik dari segi promosi maupun pengembangan destinasi. Meskipun memiliki potensi besar dengan berbagai warisan budaya, sejarah, dan kuliner khas, jumlah kunjungan wisatawan masih relatif rendah dibandingkan dengan kota-kota lain di Jawa Barat. Hal ini menunjukkan adanya urgensi bagi Kota Cirebon untuk melakukan strategi inovatif dalam pengelolaan pariwisata, termasuk pengembangan infrastruktur, peningkatan layanan, serta pemanfaatan teknologi digital untuk menarik lebih banyak wisatawan. agar mampu bersaing dan menarik lebih banyak wisatawan.

Dikutip dari Rohman (2024), berkenaan dengan perkembangan dari sektor pariwisata yang ada di Kota Cirebon, terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai target kunjungan wisata tahun 2024 di kota Cirebon. Tantangan tersebut yakni, belum optimalnya integrasi fasilitas dan layanan wisata, khususnya dalam sektor transportasi dan kerjasama antarpemerintah daerah dalam menggali minat wisatawan & menelusuri dan mengeksplorasi setiap destinasi yang ada di Kota Cirebon. Bentuk inovasi digital, dapat menjadi solusi untuk mempromosikan daya tarik wisata kota secara efektif, memberikan kemudahan akses informasi, dan meningkatkan pengalaman wisata. Dengan memanfaatkan teknologi, Cirebon bisa lebih bersaing dalam menarik wisatawan, meningkatkan kunjungan, serta

mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Kota Cirebon masih harus mengejar ketertinggalan yang cukup jauh. Sehingga dalam hal ini WISTAKON berfungsi sebagai media promosi terpadu untuk destinasi baru dan aktivitas komunitas lokal untuk membantu mempertahankan minat wisatawan, terutama di era persaingan pariwisata digital. Hal ini penting agar kota terus relevan dan bisa bersaing dengan daerah lain di sekitar Cirebon & dapat mengejar jumlah wisatawan yang datang ke Kota Cirebon.

Tabel 1.2 Jenis Wisata dan Destinasi Cirebon

Jenis Wisata	Destinasi Wisata
Wisata religi / upacara	Sekaten, nadran, sinoman, ziarah makan Sunan Gunung Jati, Masjid Agung Sang Cipta Rasa, Kelenteng Talang, Vihara Buddha Sasana, Vihara Dharma Rakkhita dan lainnya
Wisata Kuliner	Empal gentong, nasi lengko, nasi jambang, mie koclok, tahu gejrot
Wisata Belanja	Sentra Batik Trusmi, lukisan kaca, sungging, wayang kulit, kedok, Wayang Cepak, Kaca Mozaik, Pasar Kanoman, dan lainnya
Wisata Kesenian	Tarling, Wayang Cirebon, Taruban, Masres, Buroq, Debus, Wayang, Kulit, Wayang Cepak, Sintren
Wisata Sejarah	Keraton Kanoman, Keraton Kasepuhan, Goa Sunyaragi
Wisata Bahari	Akses Pelabuhan Cirebon, Pantai kejawanan, Cirebon <i>waterland</i> Ade Irma Suryani

Sumber : DISBUDPAR Kota Cirebon

Berbagai pilihan wisata yang berada di Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat mampu menjadi daya Tarik wisata yang sesuai dengan slogan pariwisatanya “*Gate of Secret*”, dimana di dalamnya menyimpan berbagai jenis wisata seperti, ziarah, keraton yang di dalamnya dipengaruhi oleh arsitektur Islam, Cina dan Belanda,

kelenteng kuno, serta tempat peninggalan sejarah lainnya. Tak lupa yang menjadi daya tarik lainnya dari Kota Cirebon terdapat dalam kuliner khasnya serta kerajinan batik mega mendung yang merupakan motif batik Khas Cirebon. Keberagaman jenis wisata inilah yang menjadi latar belakang pemerintah Kota Cirebon untuk membuat Aplikasi WISTAKON sebagai penunjang keberjalanan pariwisata setempat.

WISTAKON, yang merupakan akronim dari Wisata Kota Cirebon dan sekitarnya, adalah sebuah platform yang terintegrasi dengan Google Maps untuk mempermudah navigasi menuju lokasi tujuan. Perancangan hingga implementasinya dikoordinasikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon. Melalui platform ini, berbagai informasi seputar pariwisata di Kota Cirebon telah dihimpun dalam satu sistem, mencakup data mengenai penginapan, objek wisata, pusat kuliner, serta area perbelanjaan. Tujuan diciptakannya untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mempromosikan pariwisata di Kota Cirebon. Sebagai salah satu kota bersejarah dan kaya akan budaya, Cirebon memiliki potensi pariwisata yang besar, mulai dari warisan budaya dan seni tradisional hingga kuliner khas daerah. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan informasi yang komprehensif tentang destinasi wisata, acara budaya, kuliner, dan fasilitas umum lainnya yang ada di Kota Cirebon. Melalui fitur-fitur seperti peta interaktif, panduan wisata, ulasan wisatawan, dan informasi aktual tentang acara-acara lokal, Aplikasi WISTAKON bertujuan untuk memudahkan wisatawan dalam merencanakan dan menikmati kunjungan mereka ke Cirebon. Selain itu, aplikasi ini juga dapat menjadi alat promosi yang efektif bagi pemerintah

dan pelaku industri pariwisata setempat untuk meningkatkan kunjungan wisata dan pendapatan daerah. Dengan demikian, tujuan utama dari penciptaan Aplikasi WISTAKON di Kota Cirebon adalah untuk memperkuat sektor pariwisata, meningkatkan kualitas layanan bagi wisatawan, dan memajukan potensi pariwisata serta ekonomi lokal secara keseluruhan. Pemda Kota Cirebon melakukan pengelolaan Aplikasi WISTAKON melalui Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Wisata Kota Cirebon (WISTAKON). Melalui hal tersebut maka dibentuklah aplikasi Pengelolaan Wisata Kota Cirebon (WISTAKON) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon yang kemudian dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon sebagai pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan penggunaan serta pemanfaatan Aplikasi WISTAKON.

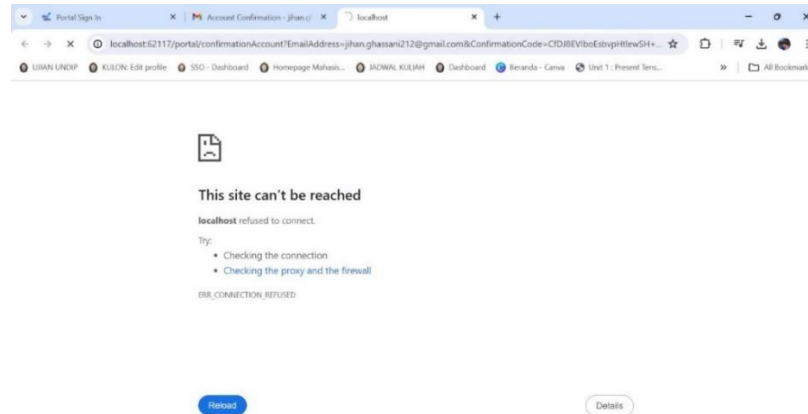
Penulisan ini dilatar belakangi sebagai bentuk tanggapan terhadap kebutuhan akan pengembangan industri pariwisata dan peningkatan pelayanan informasi kepada wisatawan. Cirebon sebagai kota dengan warisan budaya yang kaya dan kekayaan kuliner yang beragam, memiliki potensi besar dalam industri pariwisata. Dalam rangka meningkatkan daya tariknya sebagai destinasi wisata, dibutuhkan platform yang menyediakan informasi yang mudah diakses dan terpercaya tentang berbagai tempat wisata, kuliner, acara budaya, serta fasilitas publik di kota ini. Pembentukan Aplikasi WISTAKON juga didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan penyediaan informasi secara digital dan interaktif kepada pengguna. Dengan memanfaatkan teknologi, Aplikasi WISTAKON bertujuan untuk memperluas

jangkauan promosi pariwisata Cirebon, meningkatkan pengalaman wisatawan, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan kunjungan wisata dan konsumsi produk lokal. Dengan demikian, aplikasi ini merupakan langkah strategis dalam memanfaatkan potensi wisata dan teknologi untuk memajukan sektor pariwisata dan memperkuat posisi Cirebon sebagai tujuan wisata yang menarik. Kota Cirebon memiliki keunggulan geografis yang menguntungkan dan masih berfungsi sebagai pusat perdagangan jasa. Hal ini berkontribusi pada perkembangan sektor-sektor dalam industri pariwisata, menjadikannya bagian yang tidak terpisahkan dari perekonomian kota. Dikutip dari eljohnews.com, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon Agus Sukmanjaya mengatakan ;

“Alat ukurnya adalah bagaimana kemudian sektor pariwisata ini memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah dan sampai dengan hari ini dari pajak daerah, mungkin kontribusi paling besar dari sektor pariwisata. Kita bisa di angka 46 persen memberikan kontribusi dari pajak hotel, pajak restoran, maupun dari sisi hiburan.”

Aplikasi WISTAKON sudah sepatutnya dapat menjadi hal yang penting dan perlu dimanfaatkan bagi pemerintah dan pemangku kepentingan di sektor pariwisata. Informasi tentang pola kunjungan, preferensi wisatawan, dan *feedback* pengguna dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, memperbaiki infrastruktur, dan meningkatkan layanan pariwisata. Dengan demikian, penggunaan WISTAKON tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan tetapi juga menjadi alat penting dalam memajukan sektor pariwisata secara keseluruhan.

Gambar 1. 3 Tampilan Pengguna Saat Registrasi WISTAKON

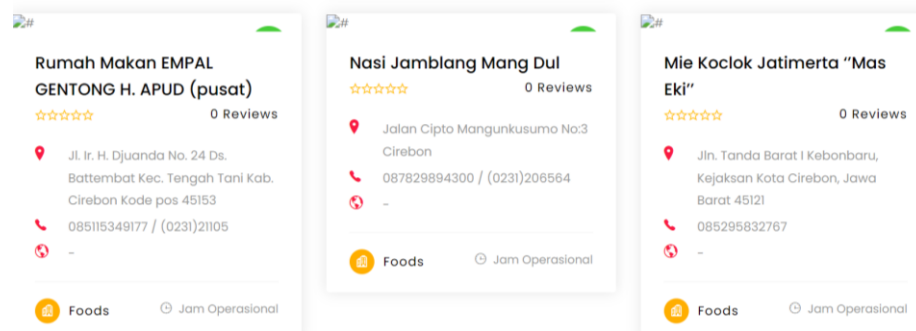


Sumber : Dokumentasi pribadi

Dalam keberjalanannya aplikasi ini menemukan berbagai bentuk permasalahan yakni berkaitan dengan, laman yang sulit untuk digunakan untuk *log in* ataupun *sign up*. Dua proses yang umumnya digunakan dalam aplikasi dan situs web untuk mengatur akses pengguna. *Log in* merupakan proses di mana pengguna yang sudah memiliki akun memasukkan kredensial mereka, seperti nama pengguna dan sandi, untuk masuk ke dalam akun mereka. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses fitur-fitur yang terbatas hanya untuk mereka, seperti menyimpan preferensi, melihat riwayat, atau berinteraksi dengan konten yang dipersonalisasi. Sementara itu, *sign up* adalah proses di mana pengguna baru membuat akun untuk diri mereka sendiri. Persyaratan yang dibutuhkan bagi para pengguna diantaranya berkaitan dengan, informasi umum seperti, nama, *e-mail* serta diminta untuk membuat kata sandi untuk keperluan keamanan akun. Setelah pendaftaran selesai, pengguna dapat masuk ke dalam sistem menggunakan kredensial yang mereka buat selama proses *sign up*. Kegunaan dari *log in* dan *sign up* adalah untuk mengelola

akses dan identitas pengguna. Dengan adanya kedua proses ini, aplikasi atau situs *website* hanya pengguna terotentikasi yang dapat mengakses informasi atau fitur tertentu. Selain itu, *sign up* juga memungkinkan pengguna untuk menyimpan preferensi mereka dan mendapatkan pengalaman yang lebih personal dan relevan ketika menggunakan platform tersebut. Ketika fungsi dari kedua hal tersebut tidak dapat digunakan tentu akan menghambat para pengguna laman ataupun Aplikasi WISTAKON dalam sekedar mengakses ataupun dalam menulis review di dalamnya terkait dengan bentuk keikutsertaannya dalam penggunaan dan mamajukan aplikasi ini.

Gambar 1.4 Konten Aplikasi WISTAKON yang Kurang Ter-update

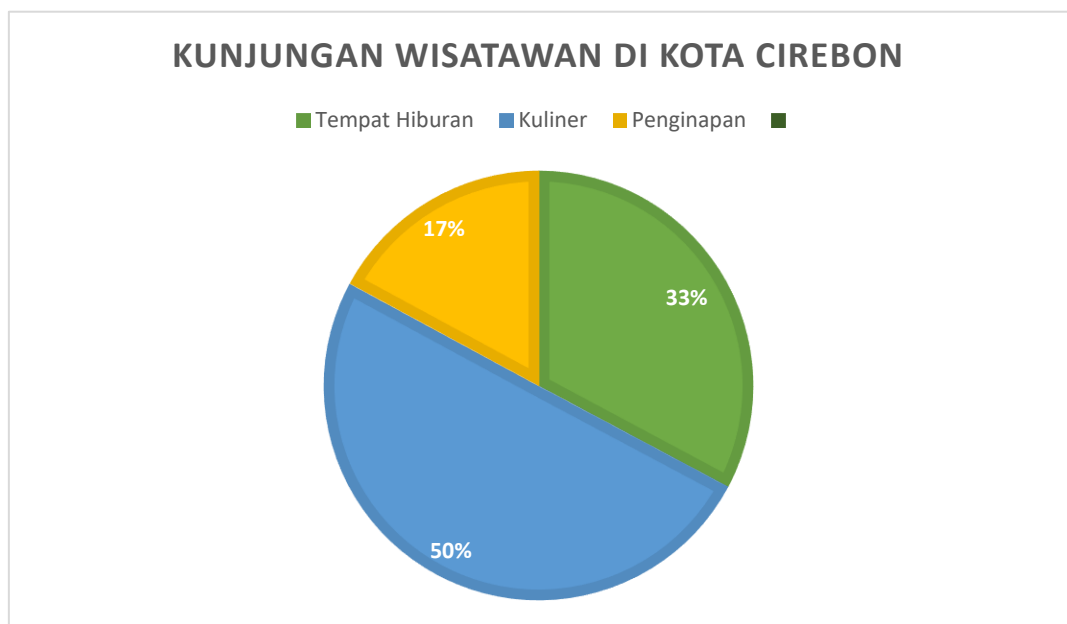


Sumber : Aplikasi WISTAKON

Permasalahan yang muncul adalah berkaitan dengan keterbaruan konten pada Aplikasi WISTAKON memerlukan konten yang terus diperbarui untuk tetap relevan dan berguna bagi pengguna. Dalam keberjalanannya, terdapat permasalahan berkaitan dengan ketidakmampuan petugas dari DISBUDPAR untuk mengintegrasikan sistem aplikasi dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah daerah, tempat wisata, atau pelaku

usaha lokal sehingga, menyebabkan konten yang disediakan dalam aplikasi tidak selalu terkini atau akurat dan menyebabkan ketidaklengkapan atau ketidakmampuan aplikasi untuk menyediakan informasi yang komprehensif kepada pengguna.

Tabel 1.3 Kunjungan Wisatawan di Kota Cirebon



Sumber : DISBUDPAR Kota Cirebon

Berdasarkan akumulasi jumlah kunjungan wisata di Kota Cirebon dihasilkan bahwa kuliner menempati persentase tertinggi sebagai penyumbang kunjungan. Hal ini justru berbanding terbalik dengan potongan tangkapan layar pada gambar 1.4 yang mana pada Aplikasi WISTAKON ketiga contoh tersebut merupakan makanan Khas Kota Cirebon justru tidak mendapatkan keikutsertaan masyarakat dalam mengisi ulasan pada aplikasi.

Dikutip dari Teknopers.com (2020), salah satu pengguna Aplikasi

WISTAKON mengatakan ;

“Gambar/icon pada tab menu masih foto bawaan developer/foto luar kota Cirebon, bukan foto asli Cirebon. Menurut saya ini cukup vital karena jangan sampai orang mengira bahwa foto itu lokasi berada di Cirebon, padahal tidak ada, kemudian isi menu masih banyak yang *coming soon*. Tidak *update*, informasinya masih kosong dan beberapa informasi yang berada di wilayah Kabupaten Cirebon dan Kuningan ada di aplikasi ini, karena ini aplikasi yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Cirebon.”

Tabel 1.4 Status Keberjalanan Laman WISTAKON di Kota Cirebon

No	Nama Aplikasi	Tipe	SKPD Pengusul	SKPD Pengampu	Kelompok Pengguna	Keterangan
1	e-Tuku	Android	PD.Pasar	PD.PASAR/BAG.PEREKONOMIAN SETDA/DPKUKM	Masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik
2	iCirebon	Android	DISPUSIP	DISPUSIP	Masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik
3	Wistakon	Android	DISBUDPAR	DISBUDPAR	Admin dan masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik
4	Sedulur	WEB	Setda.Kecamatan	KECAMATAN, SETDA,DKIS,CAPIL	Admin. Kecamatan	Kurang Berjalan Dengan Baik
5	E-Kinerja	WEB	BKPPD	BKPPD,DKIS	ASN Kota Cirebon	Kurang Berjalan Dengan Baik
6	e-wasiat	WEB	Setda	Setda DKIS	Masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik

Sumber : Cirebon Open Data

Berkenaan dengan keberjalanan dari aplikasi yang kurang dimanfaatkan baik oleh warga maupun SKPD terkait yakni, Aplikasi WISTAKON (wisata Kota Cirebon). Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon Maruf Nuryasa mengakui, soal kurang dimanfaatkannya sejumlah aplikasi produk program *smart city*. Dikutip dari pikiranrakyat.com (2020), sejumlah aplikasi yang dibuat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon yang memudahkan pelayanan untuk warga, tak termanfaatkan akibat kurang sosialisasi. Aplikasi ini hasil kolaborasi dengan Dinas Komunikasi

Informasi dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon dalam memajukan industri pariwisata, berdasarkan Jupri (2020), Kepala Disbudpar Kota Cirebon, mengatakan;

“Industri pariwisata di Kota Cirebon sudah terpenuhi, seperti hotel, sarana transportasi, dan kuliner namun ia mengutarakan bahwa pihaknya masih kurang promosi dan penguatan kelembagaannya. Padahal sejumlah aplikasi yang merupakan produk dari program *smart city* sangat bermanfaat bagi warga, bukan hanya warga Kota Cirebon namun juga warga lain yang memiliki akses ke internet.”

Dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Aplikasi WISTAKON pemerintah harus bersama-sama mengatasi kendala yang terjadi dengan menyiapkan solusi perbaikan secara matang agar tujuan dari diciptakannya Aplikasi WISTAKON tercapai sehingga fungsi dari dibentuknya layanan pariwisata di Kota Cirebon melalui inovasi pada sektor publik. Oleh karena itu muncul pertanyaan penelitian “Mengapa keberjalanan inovasi sektor publik dalam memberikan pelayanan pariwisata melalui Aplikasi WISTAKON belum berjalan secara maksimal?”. Kemudian berdasarkan hal tersebut pemahaman terhadap inovasi sektor publik pada layanan aplikasi pariwisata kemudian melahirkan judul “Inovasi Aplikasi Wistakon (Wisata Kota Cirebon) dalam Meningkatkan Layanan bagi Wisatawan Kota Cirebon”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Dari sisi aplikasi khususnya pada halaman *back end* atau administrator masih terdapat *error* atau bug
2. Dari segi informasi atau *content* aplikasi masih perlu ditambahkan
3. Dari segi sosialisasi terkait Aplikasi WISTAKON masih sangat kurang

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi Aplikasi WISTAKON dalam memberikan pelayanan pariwisata di Kota Cirebon?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON terhadap pemberian layanan pariwisata di Kota Cirebon ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis inovasi Aplikasi WISTAKON dalam memberikan pelayanan pariwisata di Kota Cirebon
2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi Aplikasi WISTAKON terhadap pelayanan pariwisata di Kota Cirebon

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai pelaksanaan Aplikasi WISTAKON terhadap panduan layanan pariwisata di Kota Cirebon.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran mengenai akuntabilitas personal yang dialami oleh aparatur pemerintahan di Kota Cirebon. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya dalam merancang program sejenis, sehingga pelaksanaan prosedur kerja dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

a. **Bagi Penulis**

Penelitian ini memungkinkan penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dalam konteks nyata.

b. **Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan akademik dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada inovasi dalam pelayanan publik.

c. **Bagi Instansi Terkait**

Penelitian ini dapat memberikan sudut pandang eksternal bagi organisasi terkait mengenai penerapan inovasi melalui Aplikasi WISTAKON, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan lebih lanjut.

d. **Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta wawasan kepada masyarakat mengenai proses inovasi dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah, khususnya di Kota Cirebon, guna meningkatkan kualitas layanan kepada warga.

1.6. Kerangka Teori

Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI, TAHUN, JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL
1	Khoirunnisa et al. (2022). <i>UNDIP e-Journal</i>	Untuk menganalisa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” yang mengacu pada karakteristik inovasi dan mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendorong Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM”.	Karakteristik inovasi pelayanan menurut Everett M. Rogers yaitu : 1. Keuntungan relatif 2. Kesesuaian, 3. Kerumitan 4. Kemudahan diamati 5. Kemungkinan dicoba.	Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Implementasi aplikasi "RAGEM" masih mengalami beberapa hambatan, seperti belum beroperasi secara maksimal serta menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kecepatan, infrastruktur listrik yang kurang mendukung, respons aplikasi, hingga kualitas aplikasi itu sendiri. Meski demikian, secara keseluruhan, aplikasi ini tetap memberikan nilai lebih, manfaat, dan kepuasan bagi pemerintah serta masyarakat Kota Serang.

2	Kurniasih (2023). DINAMIKA GOVERNANCE: JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA	Untuk mengkaji mengenai “Inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas”	Dimensi e-govqual menurut Papadomichelakidan Mentzas (2011), sebagai berikut: 1. Efisiensi 2. <i>Trust</i> (kepercayaan) 3. <i>Realability</i> (keandalan)	Menggunakan metode kualitatif dengan teknik deskripsi.	Inovasi <i>e-government</i> dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas menunjukkan kinerja yang baik, ditandai dengan optimalnya aspek efisiensi, kepercayaan (trust), keandalan (reliability), dan dukungan masyarakat (citizen support). Keberadaan inovasi ini berkontribusi positif dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik berbasis digital.
3	Gunawan & Hertati (2022). Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi.	Untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku	Secara umum dapat dikatakan bahwa inovasi mempunyai atribut menurut Suwarno (2008) sebagai berikut: 1. Relative Advantage (keuntungan relative) 2. Compability (kesesuaian) 3. Complexity (kerumitan)	Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada informan, observasi, dan dokumentasi.	Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan sistem layanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Dari aspek inovasi, layanan pengaduan

		Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.	4. Triability (kemungkinan dicoba) 5. Observability (kemudahan diamati).		masyarakat yang diimplementasikan melalui aplikasi Wargaku berhasil memenuhi kebutuhan warga dalam memperlancar proses pengaduan di Kota Surabaya.
4	Anggi (2024). Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan	Untuk mengetahui kinerja PT Tangerang Nusantara Global dalam menghadapi inovasi sektor publik pada program transportasi umum "Si Benteng" di Kota Tangerang.	Rogers dalam penelitian ini menyebutkan bahwa indikator inovasi pelayanan publik: 1. Keunggulan relative 2. Kesesuaian (kompatibilitas) 3. .Kompleksitas 4. Triability (kemungkinan mencoba) 5. Observability (kemudahan observasi)	Menggunakan metode deskriptif kualitatif dan penelitian deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui pelaksanaan wawancara mendalam	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi sektor publik dalam layanan transportasi umum di Kota Tangerang, khususnya pada program "Si Benteng", telah berjalan dengan baik. Namun, implementasi inovasi ini masih menghadapi kendala yang berasal dari masyarakat.
5	Hidayat (2021). Jurnal Studia Administrasi	Untuk menganalisis pelaksanaan dan faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan Inovasi	Teori Roger, dengan 5 atribut inovasi yaitu: 1. Relative Advantage (keuntungan relative) 2. Compability (kesesuaian)	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang telah berjalan dengan sukses, memenuhi kebutuhan

		Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live.	3. Complexity (kerumitan) 4. Triability (kemungkinan dicoba) 5. Observability (kemudahan diamati).		masyarakat, dan memberikan manfaat dalam hal efisiensi waktu, kemudahan, serta kepraktisan dalam memperoleh layanan. Namun, masih diperlukan upaya sosialisasi yang lebih persuasif agar masyarakat dapat sepenuhnya memanfaatkan layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi Tangerang Live.
6	Agustina & Widiyarta (2023). Jurnal Kebijakan Publik.	Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.	Teori atribut inovasi Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang meliputi: : 1. <i>Relatif Advantage</i> atau keuntungan relatif, 2. <i>Compability</i> atau kesesuaian 3. <i>Complexity</i> atau kerumitan, 4. <i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba,	Metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program aplikasi JALANTOL telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan dan kendala. Namun, masalah-masalah tersebut dapat diatasi dengan efektif tanpa menghambat proses pelayanan.

			5. <i>Observability</i> atau kemudahan diamati.		
7	Sellfila, Novy Riesa. (2021). JURNAL GRAFIS	Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik lewat Aplikasi Sampurasun dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan <i>e-government</i> di Kabupaten Purwakarta	Kualitas pelayanan publik dari Lenvinne dalam Hardiansyah, p. (2011, p. 35) yaitu : 1. Responsiveness 2. Responsibility 3. Accountability.	Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil menunjukkan bahwa Aplikasi Sampurasun Pariwisata Purwakarta yang sangat bermanfaat bagi perkembangan Pariwisata di Kabupaten Purwakarta
8	Hapsari, Aprilia, dkk. (2021). Jurnal Administrasi Publik	Menguraikan secara mendalam mengenai proses pelayanan publik dalam laporan pertanggungjawaban dana desa yang saat ini diterapkan dan melakukan	Rogers dalam penelitian ini menyebutkan bahwa indikator inovasi pelayanan publik: 1. Relative Advantage (keuntungan relative) 2. Compability (kesesuaian) 3. Complexity (kerumitan)	Menggunakan metode penelitian kualitatif. deskriptif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa proses pertanggungjawaban di Desa Barugae dan Desa Tellumpanuae, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros, telah mengalami transformasi sistem. Sistem yang sebelumnya

		penawaran konsep aplikasi yang berfokus pada laporan pertanggungjawaban dana desa di Desa Tellumpanaue dan Desa Barugae Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros	4. Triability (kemungkinan dicoba) 5. Observability (kemudahan diamati).		manual kini telah beralih ke Sistem Keuangan Desa (Siskeudes).
9	Zuhdi (2022). Jurnal IPDN	Untuk mengetahui peran peningkatan kinerja pegawai di Kota Cirebon melalui sistem layanan digital.	Dalam mengukur keefektifan Budiani (2007:53) menyatakan bahwa terdapat variabel yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.	Menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan deskriptif.	Penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan program Aplikasi SAMPEAN masih terdapat kekurangan pada aspek sosialisasi program.
10	Ratnasari et al. (2022). JIAP.	Untuk menganalisis pengembangan <i>e-government</i> pada sistem pemerintah berbasis elektronik..	Elemen pengembangan <i>e-government</i> (menurut Indrajit (2006, h.13-15) serta Moon dalam Nugroho	Menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pengembangan SURADI oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai sistem pemerintah berbasis online untuk layanan administrasi di Kota Malang berjalan lancar, dengan penerapan lima elemen

			(2008, h.186); adalah sebagai berikut: a) <i>Support</i>; Political will, kontinuitas dan sosialisasi b) <i>Capacity</i>: SDM, finansial dan infrastruktur teknologi c) <i>Value</i> d) <i>Willingness</i> e) <i>Local Culture</i>.		pengembangan <i>e-government</i> yang efektif.
11	Kusuma (2024). INOVASI APLIKASI "LUNPIA" DALAM PELAYANAN PARIWISATA KOTA SEMARANG. E-journal UNDIP.	Untuk menganalisis inovasi Aplikasi Lunpia dalam Pelayanan Pariwisata di Kota Semarang. Inovasi Aplikasi Lunpia diukur	Inovasi Aplikasi Lunpia diukur dengan 5 karakteristik inovasi menurut Everett Rogers : 1. Keuntungan Relatif (Relative Advantages)	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta studi pustaka.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Lunpia belum terlaksana dengan baik di masyarakat maupun pengelola pariwisata. Selain itu, terdapat beberapa hambatan dari internal maupun eksternal Aplikasi Lunpia seperti faktor sumber daya manusia Disbudpar, informasi dan instruksi

		dengan 5 karakteristik inovasi menurut Everett Rogers yaitu Relative Advantage, Compability, Complexity, Trialability, dan Observability.	2. Kesesuaian (Compatibility) 3. Kerumitan (Complexity) 4. Kemungkinan dicoba (Triability) 5. Kemudahan diamati (Observability)		yang belum jelas, faktor sumber daya manusia pengguna, serta sosialisasi yang belum masif.
12	Irawan et al. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi 'Jelitik Mempesona' pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, dan Sosial (Publicio).	Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Jelitik Mempesona" pada Kelurahan Jelitik Kabupaten Bangka.	Teori inovasi Everett M.Rogers yang melihat inovasi dalam lima karakteristik utama yakni: 1. Keseuaian, 2. Keuntungan relatif 3. Kompleksitas 4. Dapat uji coba 5. Observasi.	Menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan yakni wawancara dan observasi	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi "Jelitik Mempesona" telah diterapkan dengan sukses dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Aplikasi ini telah memenuhi lima karakteristik inovasi yang diuraikan oleh Everett M. Rogers.
13	Putra et al. (2024). <i>Wistakon Application as Cirebon Smart city Identity Icon</i> .	Untuk melakukan studi kinerja layanan Aplikasi	<i>Integrated Guest-Operator Framework (IGOF) Theory :</i> 1. Integration	Menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan observasi	Temuan dalam penelitian ini adalah masih kekurangan, termasuk aplikasi ini masih belum diketahui banyak orang,

	International Journal Of Humanities Education And Social Sciences (IJHESS).	WISTAKON sebagai ikon identitas kota pintar Cirebon.	2. <i>Guest-Operator Interface</i> 3. <i>Balance Sustainability</i>		gambar/ikon belum menampilkan kota khas Cirebon, belum memperbarui informasi tentang berbagai fitur yang ada, aplikasi terkadang sulit diakses.
14	Safira et al. (2023). ANALISIS ATRIBUT INOVASI <i>E-GOVERNMENT</i> MELALUI SAPA MBAK ITA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG. <i>E-journal</i> UNDIP	Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis karakteristik inovasi, faktor pendukung, dan faktor penghambat pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang	Atribut inovasi menurut Rogers (dalam (Suwarno, 2008, pp. 17–18)) atribut atau kelengkapan dari sebuah inovasi terdiri dari : 1. Keuntungan Relatif (Relative Advantages) 2. Kesesuaian (Compatibility) 3. Kerumitan (Complexity) 4. Kemungkinan dicoba (Triability) 5. Kemudahan diamati (Observability)	Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut inovasi <i>e-government</i> melalui Sapa Mbak Ita dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dapat dilihat dari aspek relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability.

15	Cahyadi et al. (2024). DIFUSI INOVASI APLIKASI LUNPIA BERBASIS SMART TOURISM DI KOTA SEMARANG. Nova Idea: Jurnal Ilmu Administrasi Publik	Tujuan penelitian untuk menganalisis difusi inovasi dan faktor-faktor yang membentuk aplikasi Lunpia berbasis Pariwisata Cerdas di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.	Pada proses difusi inovasi dilihat dari beberapa karakteristik inovasi, terdapat lima menurut Everett M. Rogers (2008: 12) : 1. Keuntungan Relatif (Relative Advantages) 2. Kesesuaian (Compatibility) 3. Kerumitan (Complexity) 4. Kemungkinan dicoba (Triability) 5. Kemudahan diamati (Observability)	Menggunakan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Lunpia, berdasarkan karakteristik inovasinya, memberikan manfaat yang jelas, mudah digunakan, terbukti efektif, dan dapat diamati. Peran kepemimpinan serta kerjasama yang dijalankan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang juga cukup efektif. Namun, komunikasi interpersonal belum memberikan pengaruh yang signifikan bila dibandingkan dengan komunikasi massa. Di samping itu, lambatnya penyebaran aplikasi Lunpia menyebabkan pemahaman masyarakat terbatas.
----	---	---	---	---	---

Penelitian pertama yang diteliti oleh (Khoirunnisa et al., 2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi "RAGEM" berdasarkan karakteristik inovasi dan untuk menggambarkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi "RAGEM" antara lain adalah belum optimalnya implementasi, masalah pada sumber daya manusia, kecepatan, keterbatasan infrastruktur listrik, respon aplikasi yang lambat, serta kualitas aplikasi itu sendiri. Namun, secara keseluruhan, aplikasi "RAGEM" memberikan manfaat, nilai tambah, dan kepuasan bagi pemerintah dan masyarakat Kota Serang.

Penelitian kedua yang ditulis oleh Kurniasih (2023) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi di Kabupaten Banyumas” dengan tujuan untuk mengkaji mengenai “Inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Faktor penghambat pada dimensi efisiensi, perlu dilakukan peningkatan khususnya pada bagian mesin pencari *website* dan informasi yang jelas untuk semua jenis layanan baik melalui pemberian nama *website* yang lebih mudah diingat masyarakat, menampilkan informasi yang jelas dengan format menarik atau bisa

ditambah dengan tautan *youtube* masyarakat dapat mengetahui tutorial mengakses *website gratiskabeh.banyumas.go.id* dengan mudah.

Penelitian ketiga Gunawan & Hertati (2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya”. Dengan tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Faktor penghambat pada keberjalanannya jika dilihat dari aspek *complexity* bahwa bagi sebagian masyarakat masih belum memahami dan menganggap menggunakan Aplikasi Wargaku sulit untuk dioperasikan.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Anggi (2024) berjudul “*Inovasi Sektor Publik dalam Layanan Transportasi Publik di Kota Tangerang (Studi Kasus pada Layanan Transportasi Umum ‘Si Benteng’)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT Tangerang Nusantara Global dalam menghadapi inovasi sektor publik pada program transportasi umum *Si Benteng* di Kota Tangerang. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi sektor publik dalam layanan transportasi umum *Si Benteng* telah berjalan dengan baik, namun masih menghadapi kendala di masyarakat. Hambatan utama dalam implementasi program ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran non-tunai (*cashless*), padahal layanan ini mengharuskan penggunaanya untuk bertransaksi secara *cashless*.

Penelitian kelima oleh Hidayat (2021). Dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Tangerang Live. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan ini adalah kurangnya sosialisasi yang persuasif, yang menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan layanan berbasis teknologi melalui aplikasi Tangerang *Live*.

Penelitian keenam oleh Agustina & Widiyarta (2023) mengenai “Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online”. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Faktor penghambat pada keberjalanan pelayanan terdapat pada dimensi *complexity* atau kerumitan inovasi aplikasi JALANTOL masih ada beberapa yang rumit dan *error*.

Penelitian ketujuh oleh Sellfila, Novy Riesa pada tahun 2021 dengan judul “Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam aplikasi sampurasun Purwakarta”. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik lewat Aplikasi Sampurasun dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen elemen penting dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Purwakarta. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Faktor penghambat pada keberjalanan terdapat pada kurangnya sosialisasi yang diberikan sehingga

mempengaruhi keikutsertaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sebagai panduan berwisata.

Penelitian kedelapan oleh Hapsari et al. (2021) dengan judul penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara rinci proses pelayanan publik terkait dengan laporan pertanggungjawaban dana desa yang sedang dilaksanakan, serta mengusulkan konsep aplikasi yang dirancang khusus untuk laporan pertanggungjawaban dana desa di Desa Tellumpanaue dan Desa Barugae, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros. Menggunakan metode penelitian kualitatif. Faktor penghambat pada keberjalanan pelayanan terdapat pada SDM aparatur yang kurang kompeten dalam hal IPTEK.

Penelitian kesembilan mengenai “Efektivitas Aplikasi Sampean (Sistem Aplikasi Mobile Kepegawaian) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kota Cirebon” oleh Zuhdi (2022). Untuk mengetahui peningkatan kinerja pegawai di Kota Cirebon melalui sistem layanan digital. Menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan deskriptif. Faktor yang mempengaruhi diantaranya kegiatan sosialisasi program yang belum merata dan konsisten sehingga, keberjalanan aplikasi ini menjadi kurang optimal.

Penelitian kesepuluh mengenai “.Analisis Pengembangan *E-government* pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)” oleh Ratnasari et al. (2022). Untuk menganalisis pengembangan *e-government* pada sistem pemerintah berbasis

elektronik. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran masyarakat masih sangat rendah mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi LAPOR! sehingga penerapannya belum sepenuhnya efektif. Faktor penghambat pada keberjalanan pelayanan terdapat pada rendahnya keikutsertaan masyarakat serta sosialisasi yang belum merata. Berdasarkan fenomena dalam penelitian ini yang menjadi faktor penghambat diantaranya adalah berkaitan dengan keikutsertaan masyarakat yang belum menyeluruh serta kualitas SDM aparatur belum sepenuhnya kompeten sehingga terjadi hal-hal penyebab masalah lainnya seperti rendahnya efektivitas terhadap layanan Sehingga melalui faktor tersebut berakibat pada rendahnya output yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Dalam hal ini sudah sepatutnya aparatur pelayanan publik melaksanakan tugasnya sebagai seorang pelayan publik berkaitan dengan pemenuhan kewajibannya terhadap kepuasan kebutuhan publik.

Penelitian kesebelas yang dilakukan oleh Kusuma (2024) berjudul “Inovasi Aplikasi 'LUNPIA' dalam Pelayanan Pariwisata Kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi yang diterapkan dalam Aplikasi *Lunpia* dalam pelayanan pariwisata di Kota Semarang. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dalam Aplikasi *Lunpia* belum berjalan secara optimal, baik di kalangan masyarakat maupun pengelola pariwisata. Selain itu, terdapat berbagai kendala yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, seperti keterbatasan sumber daya manusia di Disbudpar,

kurangnya kejelasan informasi dan instruksi, keterbatasan pemahaman pengguna, serta sosialisasi yang masih belum menyeluruh.

Penelitian kedua belas yang dilakukan oleh Irawan et al. (2023) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi ‘Jelitik Mempesona’ pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi dalam pelayanan publik melalui penerapan aplikasi *Jelitik Mempesona* di Kelurahan Jelitik, Kabupaten Bangka. Menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa kendala dalam implementasi aplikasi tersebut, salah satunya adalah keterbatasan sarana dan prasarana, terutama yang berkaitan dengan jaringan.

Penelitian yang berjudul "Wistakon Application as Cirebon *Smart city* Identity Icon" oleh Putra et al. (2024), bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan Aplikasi WISTAKON sebagai ikon identitas kota pintar Cirebon. Menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan observasi. Penelitian ini menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON yakni, masih belum diketahui banyak orang, gambar/ikon belum menampilkan kota khas Cirebon, belum memperbarui informasi tentang berbagai fitur yang ada, aplikasi terkadang sulit diakses.

Penelitian yang berjudul "Analisis Atribut Inovasi *E-government* Melalui Sapa Mbak Ita dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Semarang" oleh Safira et al. (2023), bertujuan untuk menganalisis karakteristik inovasi, faktor pendukung, dan faktor penghambat pada aplikasi Sapa Mbak Ita dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut inovasi *e-government* melalui Sapa Mbak Ita dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dapat dilihat melalui lima karakteristik inovasi menurut Everett Rogers, yaitu *relative advantages* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kompleksitas), *trialability* (kemampuan diuji coba), dan *observability* (kemampuan diamati).

Penelitian kelima belas mengenai “Difusi Inovasi Aplikasi L unpia Berbasis Smart Tourism di Kota Semarang” oleh Cahyadi et al. (2024). Tujuan penelitian untuk menganalisis difusi inovasi dan faktor-faktor yang membentuk aplikasi L unpia berbasis Pariwisata Cerdas di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.. Menggunakan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan berdasarkan karakteristik inovasi, aplikasi L unpia menawarkan manfaat, mudah digunakan, telah teruji, dan dapat diamati. Peran kepemimpinan dan kolaborasi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang juga cukup efektif. Namun, upaya komunikasi interpersonal belum memberikan dampak yang signifikan dibandingkan komunikasi massa. Selain itu, lambatnya difusi aplikasi L unpia menyebabkan terbatasnya pengetahuan publik.

Perbedaan antara penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah penelitian tersebut fokus meneliti keefektifan dan inovasi pelayanan di tingkat kabupaten, kota, dan instansi dari sistem informasi baik berupa aplikasi maupun *website* untuk menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan indikator menurut salah satu ahli saja dan beberapa penelitian membahas terkait

keefektifan dan kualitas layanan inovasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditambah dengan melihat faktor pendorong dan penghambat efektifitas aplikasi pelayanan dengan menggunakan sintesis teori dari beberapa ahli menyesuaikan dengan identifikasi masalah yang ada di lapangan diantaranya indikator inovasi pelayanan sektor publik menurut Evert M. Rogers, serta indikator pendorong dan penghambat inovasi menurut Fontana. Perbedaan lainnya dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada situs dan subyek penelitian.

1.6.1 Paradigma Administrasi Publik

Lima paradigma administrasi publik oleh Nicholas Henry dalam Thoha, p. (2014, p. 18) sebagai berikut :

1. Dikotomi politik dan administrasi (1900- 1926)

Politik wajib memiliki fokus dengan keinginan rakyat yang menyesuaikan kebijakan. Dimaksudkan untuk menyalurkan terkait aspirasi rakyat, melalui badan legislative yang dibantu oleh badan eksekutif serta badan yudikatif dalam menjalankan suatu rancangan kebijakan.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Pemaparan lokus tidak dilakukan secara merinci bagi administrasi publik dengan prinsip manajemen serta fungsi. Prinsip yang dikemukakan oleh Willoughby, Gullick, dan Urwick. Berupa, *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.

3. Administrasi Negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Melalui paradigma ini yang sebelumnya birokrasi pemerintahan fokus pada wilayah yang abstrak karena terdapat kekurangan dari prinsip administrasi publik kembali menyatukan hubungan administrasi negara dengan ilmu politik.

4. Administrasi Negara sebagai ilmu administrasi (1954-1970)

Paradigma ini membagi perkembangan ke dalam 2 arah yakni, ilmu administrasi secara umum yang ditambah dengan orientasi pada kebijakan publik dan disiplin psikologi sosial. Dan di dalamnya juga terdapat beberapa analisis seperti, perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya.

5. Administrasi Negara sebagai administrasi negara (1970- sekarang)

Metode, objek, dan istilah yang terdapat dalam disiplin ilmu mandiri yang ditambahkan dengan ilmu kebijaksanaan pada administrasi negara sebagai fokus paradigma ini. Sedangkan politik ekonomi, proses pembuatan kebijakan dan analisisnya serta cara mengukurnya sebagai lokusnya.

6. Paradigma *Governance* (1990 – sekarang)

Melalui serangkaian proses perkembangan administrasi publik. Stabilitas pemerintah, swasta, dan masyarakat diperjelas melalui perubahan *government* menuju *governance*, yang kemudian menghasilkan *good governance*.

Penelitian ini terkategori pada lingkup bahasan pada paradigma keenam mengingat Aplikasi WISTAKON merupakan salah satu bentuk dari pengimplementasian *e-government* yang digunakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam sektor pariwisata. Aplikasi WISTAKON dibuat oleh pemerintah dengan memperluas penggunaannya yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan informasi terkait pariwisata di Kota Cirebon.

1.6.2 Manajemen Publik

Manajemen publik, atau manajemen pemerintahan, adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya dan fasilitas yang ada. Elemen manajemen kini sangat penting dalam pengelolaan organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik, seperti pemerintahan. Namun, meskipun prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan di sektor swasta bisa diterapkan di sektor publik, hasilnya tidak selalu sama, karena adanya perbedaan dalam tujuan, orientasi, dan pelaksanaan yang dipengaruhi oleh karakteristik serta kebutuhan masing-masing sektor.

Mahmudi, pp. (2010, pp. 38–40) menjelaskan bahwa ada tujuh karakteristik yang membedakan manajemen sektor publik dengan sektor swasta:

1. Keputusan dalam sektor publik berdasarkan pilihan kolektif dalam pemerintahan, bukan keputusan individu di pasar. Tuntutan masyarakat yang bersifat kolektif disalurkan melalui perwakilan, seperti partai politik atau DPR.
2. Sektor publik didorong oleh kebutuhan dasar, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, dan transportasi, yang menjadi alasan utama untuk disediakannya layanan tersebut.
3. Organisasi sektor publik diwajibkan memberikan informasi secara terbuka kepada publik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.
4. Organisasi sektor publik berupaya menciptakan kesetaraan kesempatan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar, seperti pendidikan, transportasi, dan sarana lainnya.
5. Sektor publik berhadapan dengan isu keadilan dalam distribusi kesejahteraan sosial, yang tidak menjadi tanggung jawab sektor swasta.
6. Dalam sektor publik, kekuasaan tertinggi berada pada masyarakat. Meskipun warga sering dianggap sebagai pelanggan dalam beberapa aspek, mereka tidak selalu menjadi pelanggan yang dilayani langsung.
7. Di sektor swasta, persaingan merupakan instrumen pasar, sedangkan di sektor publik, tindakan kolektif berperan sebagai instrumen

pemerintahan. Pemerintah sering kali kesulitan untuk memenuhi kebutuhan individu, sehingga lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan kolektif.

Dalam pendekatan manajerialisme, manajer publik memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi strategis, seperti merumuskan strategi, merencanakan secara strategis, dan menyusun program. Manajerialisme di sektor publik berfokus pada pemenuhan tujuan dan pencapaian visi serta misi organisasi, dengan penekanan pada pemenuhan yang bersifat jangka panjang (Mahmudi, 2010, p. 37).

1.6.3 Pelayanan Publik

Secara etimologis, kata “pelayanan” mempunyai akar etimologis dari kata “layan”, yang berarti membantu mempersiapkan maupun mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan individu. Istilah “layan” juga dapat merujuk pada suatu topik atau metode penyajian serta layanan atau layanan yang berkaitan dengan pembelian dan penjualan produk atau jasa. Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan, baik dalam bentuk komoditas maupun jasa yang ditawarkan untuk membantu, mempersiapkan, dan menjaga klien atau masyarakat umum (Hardiansyah, 2011, p. 11).

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Tata Cara Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik mengatur berbagai prinsip yang harus diterapkan dalam pelayanan publik, antara lain:

1. Keterbukaan

Pelayanan publik harus mudah diakses dan dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan, dengan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dimengerti.

2. Tanggung Jawab

Pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan harus dapat dipertanggungjawabkan.

3. Penyesuaian dengan Kondisi

Pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kapasitas penyedia serta penerima layanan, dengan tetap mengutamakan efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipasi Masyarakat

Pelayanan publik harus melibatkan masyarakat, dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan tujuan mereka dalam proses penyelenggaraan layanan.

5. Kesetaraan Hak

Pelayanan publik harus diberikan secara adil tanpa diskriminasi, dengan memperhatikan faktor seperti gender, status sosial, agama, etnis, warna kulit, atau kondisi ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Baik penyedia layanan maupun penerima layanan harus saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing secara seimbang.

Penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, serta sektor swasta yang bekerja sama dengan pemerintah, harus berkolaborasi dalam melaksanakan fungsi dan tugas pelayanan publik, baik dalam lingkup pemerintah pusat maupun daerah. Oleh karena itu, pada dasarnya ada tiga komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

1. Penyelenggara layanan, yang terdiri dari pemerintah pusat dan daerah sebagai penyedia layanan.
2. Penerima layanan, yaitu masyarakat umum atau pihak yang memerlukan layanan.
3. Kepuasan layanan, yang menggambarkan sejauh mana penerima layanan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga memerlukan kerjasama antara pemerintah, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, serta sektor swasta yang bekerja sama dengan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Melayani kebutuhan orang lain maupun masyarakat umum yang berkepentingan dengan organisasi dengan tetap patuh akan kebijakan serta pedoman mendasar yang telah ditetapkan adalah definisi lain dari pelayanan publik. Menurut Rasyid (dalam Hardiansyah, p. (2011, p. 15)), melayani rakyat adalah tujuan mendasar pemerintah. Organisasi ini tidak diorganisir untuk memberi manfaat bagi masyarakat; sebaliknya, organisasi ini

diselenggarakan untuk mendukung dan menginspirasi seluruh anggota masyarakat untuk tumbuh sebagai individu dan pemikir kreatif guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, merupakan tugas dan tanggung jawab seluruh instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan publik secara ahli dan efisien.

1.6.4 *E-government*

Reformasi pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi dalam mencapai tujuan masyarakat yang lebih luas. Hal ini menciptakan berbagai pilihan instrumen yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka memenuhi kebutuhan media yang mampu menyediakan layanan publik dengan cepat, murah, efektif, dan efisien, reformasi administrasi di sektor publik sangat erat kaitannya dengan konsep *e-government*. Oleh karena itu, konsep *e-government* menjadi dasar dalam kerangka teori yang diterapkan. Pelayanan publik sebagai wujud implementasi *good governance* dapat diberikan melalui teknologi, yang dikenal dengan istilah *electronic government*. Menurut *The World Bank Group*, *e-government* adalah bentuk hubungan yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah, seperti jaringan luas, internet, dan telepon seluler, untuk membangun koneksi dengan masyarakat, perusahaan, serta organisasi pemerintah lainnya.

1.6.4.1 Tujuan *E-government*

Dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi mengenai Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, terdapat beberapa tujuan utama dari *e-government*, yaitu:

1. Mengembangkan jaringan informasi yang mendukung pelayanan publik berkualitas tinggi, dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, dan dengan biaya yang terjangkau.
2. Mendorong kerjasama yang lebih erat antara pemerintah dan sektor swasta untuk memperkuat perekonomian nasional.
3. Menciptakan saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.
4. Meningkatkan sistem manajemen serta proses kerja antar lembaga pemerintah agar lebih efisien, transparan, dan berjalan lancar.

Tujuan utama *e-government* adalah memberikan layanan publik tanpa memerlukan intervensi langsung dari pegawai publik serta mengurangi antrian yang tidak perlu untuk layanan yang sederhana. *E-government* juga mendukung terwujudnya prinsip *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah akses informasi bagi masyarakat dapat mengurangi praktik korupsi dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Berdasarkan Indrajit, p. (2005, p. 150), *e-government* dirancang untuk mencapai beberapa tujuan utama, antara lain:

1. Memberikan pemerintah kemampuan untuk menyebarluaskan informasi penting secara lebih luas dan memberikan masyarakat akses yang lebih baik terhadap berbagai layanan publik. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan pemerintah secara online dan interaktif sesuai kebutuhan mereka.
2. Meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengawasi serta menuntut akuntabilitas yang lebih tinggi dari pemerintah terkait program dan kegiatan yang dilakukan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. *E-government* membuka peluang lebih besar bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih mencerminkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat serta mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka dan demokratis.
4. Mengubah cara pelayanan publik dilakukan, dengan memberikan alternatif bagi masyarakat untuk mengakses layanan langsung melalui internet, sehingga mereka tidak perlu

datang ke kantor pemerintah untuk mendapatkan informasi atau layanan.

1.6.4.2 Dimensi *E-government*

Berdasarkan Direktorat *e-government* Ditjen APTIKA Kemkominfo (Hemikawati & Sensue, 2016) dalam Pemeringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) melibatkan lima antara lain infrastruktur, aplikasi, kebijakan, kelembagaan, dan perancangan. Penjelasan lebih lengkap, sebagai berikut:

1. Kebijakan

Dinilai melalui analisis pengelolaan dan proses kebijakan, serta rencana dan tujuan TIK yang terdokumentasikan melalui format seperti regulasi, kebijakan, pedoman,, peraturan, surat keputusan, atau rencana strategis. Selain itu mencakup strategi untuk implementasi kebijakan TIK, regulasi yang berkaitan dengan penggunaan TIK, keputusan yang diambil oleh lembaga terkait dalam pengguna prioritas utama untuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta manajemen meminimalisir adanya tindakan KKN dalam sistem pemerintahan.

2. Kelembagaan

Dimensi ini berkaitan dengan keberadaan organisasi, lembaga, atau unit kerja yang memiliki kewenangan dalam merancang dan menerapkan *e-government*. Penilaian pada aspek ini mencakup

faktor-faktor seperti efektivitas struktur organisasi, ketersediaan dokumen yang mendetail tentang tugas dan fungsi unit, sistem dan prosedur yang terdokumentasi dengan baik, keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai serta memiliki kompetensi yang relevan, serta adanya program pengembangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

3. Infrastruktur

Evaluasi di dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti keberadaan pusat data dan aplikasi pendukung, tingkat keamanan, jaringan komunikasi (termasuk LAN, WAN, internet), fasilitas tambahan, dokumen pemulihan bencana untuk mengatasi kerusakan sistem, pemeliharaan infrastruktur TIK, serta pencatatan inventarisasi perangkat TIK.

4. Aplikasi

Penilaian terhadap aplikasi melibatkan situs *web* dan aplikasi-aplikasi utama yang berhubungan dengan pelayanan publik, administrasi umum, administrasi legislatif, manajemen pembangunan, manajemen keuangan, dan manajemen kepegawaian. Evaluasi juga mencakup dokumentasi aplikasi, inventarisasi, dan interaksi antar aplikasi. Tujuan evaluasi ini adalah untuk memastikan keselarasan antara tugas dan fungsi instansi dengan ketersediaan serta pemanfaatan aplikasi yang ada.

5. Perencanaan

Dimensi ini menilai manajemen perencanaan TIK yang terkoordinasi, sistematis, dan berkelanjutan. Variabel yang digunakan untuk menilai dimensi ini meliputi pengorganisasian perencanaan, dokumentasi masterplan, pelaksanaan masterplan, dan pembiayaan yang terkait.

1.6.5 Inovasi

Menurut Rogers dalam (Islahuddin et al., 2022) inovasi merupakan sebuah gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Menurut Mirnasari (2013), inovasi merupakan pengenalan terhadap gagasan baru, barang baru, pelayanan baru, dan praktik baru yang lebih bermanfaat. Inovasi juga dijelaskan sebagai salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan potensi atau untuk menciptakan pemerintahan yang “bekerja lebih baik dengan pengeluaran yang sedikit”. Proses inovasi merupakan proses yang wajib ditempuh setiap individu maupun kelompok agar merasakan bagaimana menyikapi suatu inovasi apakah akan diadopsi atau ditolak. Oleh karena itu, suatu inovasi seharusnya membuat kualitas hidup masyarakat menjadi meningkat dengan sesuatu yang baru.

Secara umum, inovasi memiliki banyak kegunaan yang memberikan manfaat dan dampak positif dalam berbagai bidang kehidupan. Inovasi dapat memberikan manfaat bagi pengguna, seperti meningkatkan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kualitas produk atau layanan.

Berbagai permasalahan yang menjadi keresahan bagi masyarakat bisa terselesaikan dan harus terjawab dari dilahirkannya suatu inovasi. Dalam konteks tujuan, inovasi antara sektor pemerintah atau pelayanan publik dan swasta memiliki fokus yang berbeda. Sektor pemerintah atau pelayanan publik memiliki inovasi yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat seperti perbaikan pelayanan publik, fasilitas publik, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, sektor swasta memiliki orientasi pada profit atau nilai bisnis dan keuntungan. Oleh karena itu, inovasi yang dilakukan oleh sektor pemerintah terutama pelayanan publik lebih sulit diukur tingkat keberhasilannya. Inovasi dalam pelayanan publik diidentikan sebagai pengembangan gagasan, proses, serta teknologi terbaru dalam memberikan pelayanan publik. Dengan hadirnya penggunaan metode atau teknologi baru diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dari segi kualitas maupun kuantitas (Muharam, 2019). Inovasi dalam pelayanan publik cenderung bersifat intangible atau tidak nampak, sebab inovasi dalam pelayanan publik tidak wajib berupa produk melainkan dapat berupa metode baru dalam memberikan pelayanan (Hutagulung & Hermawan, 2018).

Menurut Robbins (1994), inovasi adalah suatu penemuan baru yang memiliki perbedaan yang mencolok dibandingkan dengan hal-hal yang telah ada atau dikenal sebelumnya. Individu atau wirausahawan yang secara konsisten menciptakan inovasi dapat disebut sebagai orang yang inovatif. Mereka yang memiliki sifat inovatif senantiasa berusaha melakukan

perbaikan, menghadirkan sesuatu yang baru, unik, serta berbeda dari yang telah ada sebelumnya.

Dalam pelayanan publik, inovasi mencakup penerapan ide-ide kreatif, pemanfaatan teknologi terkini, atau pembaruan metode untuk menciptakan terobosan maupun penyederhanaan dalam berbagai aspek, seperti regulasi, pendekatan, prosedur, metode, serta struktur organisasi layanan. Tujuan utama dari inovasi ini adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik tidak selalu berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, tetapi juga dapat berupa pendekatan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan, termasuk pengembangan atau penyempurnaan inovasi yang telah ada. Kreativitas dan inovasi memainkan peran penting dalam memaksimalkan sumber daya yang kurang optimal agar lebih produktif, sehingga memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar.

Menurut Robbins (1994), terdapat tiga fokus utama dalam inovasi, yaitu:

1. Gagasan baru yang merujuk pada pemikiran kreatif untuk menangani fenomena tertentu, termasuk dalam bidang pendidikan. Gagasan ini bisa berupa ide, sistem, atau pemikiran yang berkembang hingga menjadi konsep yang matang dan terstruktur.
2. Produk dan jasa yang merupakan hasil pengembangan dari gagasan baru. Gagasan ini diwujudkan melalui berbagai aktivitas, penelitian, dan

percobaan hingga menghasilkan produk atau layanan yang dapat dikembangkan dan diterapkan, termasuk dalam bidang pendidikan.

3. Upaya perbaikan yang mencakup usaha sistematis untuk terus menyempurnakan dan meningkatkan inovasi agar manfaatnya dapat dirasakan secara berkelanjutan.

1.6.6 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Wijayanti, p. (2008, p. 42) inovasi dalam sektor publik lebih difokuskan pada aspek "Perbaikan," yang dicapai melalui upaya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008, p. 9), inovasi dapat dipahami sebagai ide, konsep, praktik, atau benda yang diakui dan diterima sebagai hal baru oleh individu atau kelompok untuk diadopsi.

1.6.6.1 Atribut Inovasi

Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008, pp. 17–18), terdapat 5 atribut inovasi yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi harus menawarkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan solusi yang telah ada sebelumnya. Pengguna potensial akan mengevaluasi inovasi berdasarkan nilai tambah yang dirasakan dari sudut pandang mereka. Jika inovasi dianggap dapat memberikan keuntungan ekonomi yang lebih baik, maka inovasi tersebut akan dipandang memiliki

keuntungan relatif yang tinggi. Keuntungan ini dapat dinilai setelah membandingkan inovasi baru dengan yang lama.

2. Kesesuaian *(Compatibility)*

Inovasi baru harus dapat disesuaikan dengan inovasi lama yang digantikannya. Hal ini bertujuan agar inovasi lama tidak langsung ditinggalkan, baik karena pertimbangan biaya yang lebih rendah maupun karena inovasi lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi baru. Pengguna akan menilai sejauh mana inovasi baru sesuai dengan ide, metode, dan norma yang sudah ada, serta dengan konteks yang lebih luas.

3. Kerumitan *(Complexity)*

Inovasi baru sering kali lebih kompleks dibandingkan dengan yang sebelumnya. Pengguna potensial akan menilai apakah inovasi tersebut terasa rumit atau mudah digunakan. Semakin rumit suatu inovasi menurut pengguna, semakin rendah kemungkinan adopsinya. Sebaliknya, jika inovasi dirasa lebih mudah digunakan, tingkat penerimaannya akan lebih tinggi.

4. Kemungkinan Dicoba *(Trialability)*

Inovasi akan lebih diterima jika sudah terbukti memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi lama. Calon pengguna akan menilai sejauh mana mereka dapat mencoba inovasi tersebut sebelum memutuskan untuk mengadopsinya sepenuhnya. Semakin mudah suatu inovasi

untuk dicoba, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut untuk tersebar luas di masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi harus dapat dilihat dengan jelas, baik dalam hal cara kerjanya maupun dalam hasil yang dicapainya. Jika masyarakat dapat dengan mudah mengamati manfaat dan hasil yang lebih baik dari inovasi tersebut, mereka akan lebih tertarik untuk mengadopsinya.

1.6.6.2 Faktor Pendukung Inovasi

Tipologi inovasi dalam pelayanan publik di sektor birokrasi dapat mencakup berbagai pendekatan, seperti memperkenalkan jenis pelayanan baru atau meningkatkan yang sudah ada. Ini juga mencakup upaya untuk menggabungkan sistem yang ada atau membangun sistem baru dengan mendirikan lembaga atau organisasi baru, serta mengimplementasikan dan mengembangkan sistem baru melalui penerapan kebijakan baru, perbaikan proses pelayanan, dan penciptaan sistem baru. Semua konsep ini mencerminkan proses perubahan itu sendiri. Di zaman digital saat ini, inovasi sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan-perusahaan modern. Begitu pula dengan perubahan yang terjadi dalam masyarakat, inovasi memiliki peran yang sama pentingnya. Dalam situasi persaingan global yang semakin ketat, kemampuan

organisasi untuk mengelola inovasi menjadi elemen kunci dalam meraih kesuksesan (Larasati, 2015, p. 20).

Rogers dalam Safira et al. (2023) mengemukakan bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung, antara lain:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri

Untuk merubah diri merupakan faktor penting dalam mendorong inovasi. Dalam konteks organisasi atau individu yang terlibat dalam inovasi, keinginan untuk beradaptasi dengan perubahan dan memperbaiki cara kerja yang lama menjadi titik awal bagi berkembangnya ide-ide baru.

2. Adanya kebebasan untuk berekspresi

Kebebasan untuk berekspresi memberikan ruang bagi individu atau tim untuk menuangkan ide-ide kreatif mereka tanpa adanya pembatasan yang ketat.

3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif

Pembimbing yang memiliki wawasan luas dan kreatif sangat penting untuk memberikan arahan yang tepat dalam proses inovasi. Pembimbing dengan pengetahuan yang luas akan mampu melihat potensi baru yang bisa dikembangkan, memberikan perspektif yang berbeda, serta membantu tim dalam menghadapi tantangan.

4. Tersedianya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai adalah salah satu faktor pendukung utama bagi kelancaran pelaksanaan inovasi. Infrastruktur yang baik akan mendukung implementasi teknologi dan solusi inovatif dengan lebih efisien.

5. Kondisi lingkungan yang harmonis

Kondisi lingkungan yang harmonis, baik di dalam organisasi maupun dalam konteks eksternal, sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan inovasi. Lingkungan yang mendukung terciptanya ide-ide baru, terbuka untuk diskusi, dan saling mendukung antara satu pihak dengan pihak lain akan mempercepat proses inovasi.

1.6.6.3 Faktor Penghambat Inovasi

Proses implementasikan inovasi, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat menjadi hambatan dalam prosesnya. Hambatan ini dapat muncul baik dari dalam organisasi maupun dari luar, termasuk dari para perencana dan pelaksana inovasi (karyawan atau pekerja). Permasalahan tersebut mencakup hal-hal yang menghambat inovasi sektor publik, diantaranya menurut Albury dalam Suwarno, p. (2008, p. 54):

1. Enggannya menutup program tak berhasil maupun gagal

Organisasi sektor publik sering kali mempertahankan program yang tidak efektif karena adanya tekanan politik, birokrasi, atau ketakutan akan kegagalan. Program yang sudah berjalan cenderung dipertahankan meskipun tidak memberikan hasil yang optimal, sehingga menghambat inovasi baru yang lebih potensial untuk diterapkan

2. Ketergantungan pada *high performer*

Inovasi sering kali hanya bergantung pada individu-individu berkinerja tinggi (*high performer*), sementara pegawai lain cenderung pasif dalam mengusulkan atau menjalankan perubahan. Ketika individu tersebut tidak lagi terlibat, inovasi bisa terhenti atau kehilangan arah. Hal ini menyebabkan ketidakmerataan dalam penerapan inovasi dan kurangnya keberlanjutan dalam perubahan organisasi

3. Periode anggaran terlalu pendek

Sistem anggaran yang ketat dan memiliki periode jangka pendek menjadi salah satu dari hal yang menghambat pengembangan inovasi, karena tidak ada jaminan pendanaan berkelanjutan. Akibatnya, proyek inovatif tidak memiliki fleksibilitas dalam implementasi dan pengembangan jangka panjang, serta sulit untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan

4. Adanya teknologi tetapi terhambat budaya organisasi

Adopsi teknologi yang sering kali terhambat oleh budaya organisasi yang konservatif dan enggan berubah. Pegawai cenderung lebih nyaman dengan metode kerja lama, sehingga teknologi baru tidak dimanfaatkan secara maksimal. Hambatan ini juga berkaitan dengan kurangnya pelatihan dan resistensi terhadap perubahan dalam organisasi

5. Hambatan administratif

Birokrasi yang kaku dan prosedur administratif yang berbelit sering kali menjadi kendala utama dalam inovasi sektor publik. Persyaratan regulasi yang kompleks dan lambannya proses perizinan atau persetujuan membuat inovasi sulit untuk diimplementasikan dengan cepat dan efektif

6. Budaya *risk aversion* (tidak menyukai risiko)

Pegawai sektor publik cenderung menghindari risiko dan lebih memilih menjalankan pekerjaan sesuai prosedur administratif standar. Ketakutan akan kegagalan atau konsekuensi dari mengambil keputusan inovatif menyebabkan minimnya eksperimen atau inisiatif baru yang berpotensi membawa perubahan signifikan

7. Tidak terdapat penghargaan maupun bonus

Kurangnya insentif atau penghargaan bagi pegawai yang berinovasi menyebabkan rendahnya motivasi untuk melakukan perubahan. Tanpa adanya sistem penghargaan yang mendorong

keaktivitas dan inisiatif, pegawai cenderung memilih untuk tetap bekerja dengan cara yang konvensional tanpa berusaha mengembangkan solusi baru

8. Tidak mampu menghadapi perubahan maupun risiko

Ketidakmampuan organisasi dan pegawai dalam menghadapi perubahan serta mengelola risiko menjadi faktor penghambat utama inovasi. Sikap resistensi terhadap perubahan dan ketidakmampuan beradaptasi dengan perkembangan zaman membuat sektor publik sulit untuk menerapkan kebijakan atau program inovatif secara efektif.

1.6.7 Pariwisata

1.6.7.1 Wisata

Undang Kepariwisataan No. 10 Tahun 2019 mendefinisikan pariwisata Undang-Undang Kepariwisataan No. 10 Tahun 2019 mendefinisikan pariwisata sebagai suatu kegiatan perjalanan, baik secara keseluruhan maupun sebagian, yang bersifat spontan dan sementara dengan tujuan menikmati daya tarik wisata. Pariwisata juga dipahami sebagai perjalanan sementara yang bertujuan untuk mengunjungi destinasi wisata dan menikmati keindahannya. Meskipun tidak dimaksudkan untuk mencari nafkah, jika dilakukan secara sesekali, kegiatan ini tetap dikategorikan sebagai pariwisata.

Menurut Soetomo, p. (1994, p. 25), berdasarkan pedoman dari WATA (World Association of Travel Agents), pariwisata merupakan

jenis perjalanan yang diselenggarakan oleh agen perjalanan di suatu kota dengan tujuan utama mengunjungi berbagai destinasi wisata. Perjalanan ini biasanya berlangsung selama tiga hari atau lebih, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Sementara itu, Oka, p. (1996, p. 100) menjelaskan bahwa pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang bersifat spontan dan sementara, baik secara keseluruhan maupun sebagian, dengan tujuan menikmati objek wisata atau daya tarik wisata. Secara umum, pariwisata mencakup perjalanan yang berlangsung selama tiga hari atau lebih, yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan kendaraan pribadi, transportasi umum, atau moda transportasi lainnya.

1.6.7.2 Pariwisata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 mengatur bahwa pariwisata mencakup semua aspek yang berkaitan dengan kegiatan wisata, termasuk pengelolaan objek wisata dan berbagai aktivitas yang mendukung penyelenggaraannya. Oleh karena itu, pariwisata meliputi:

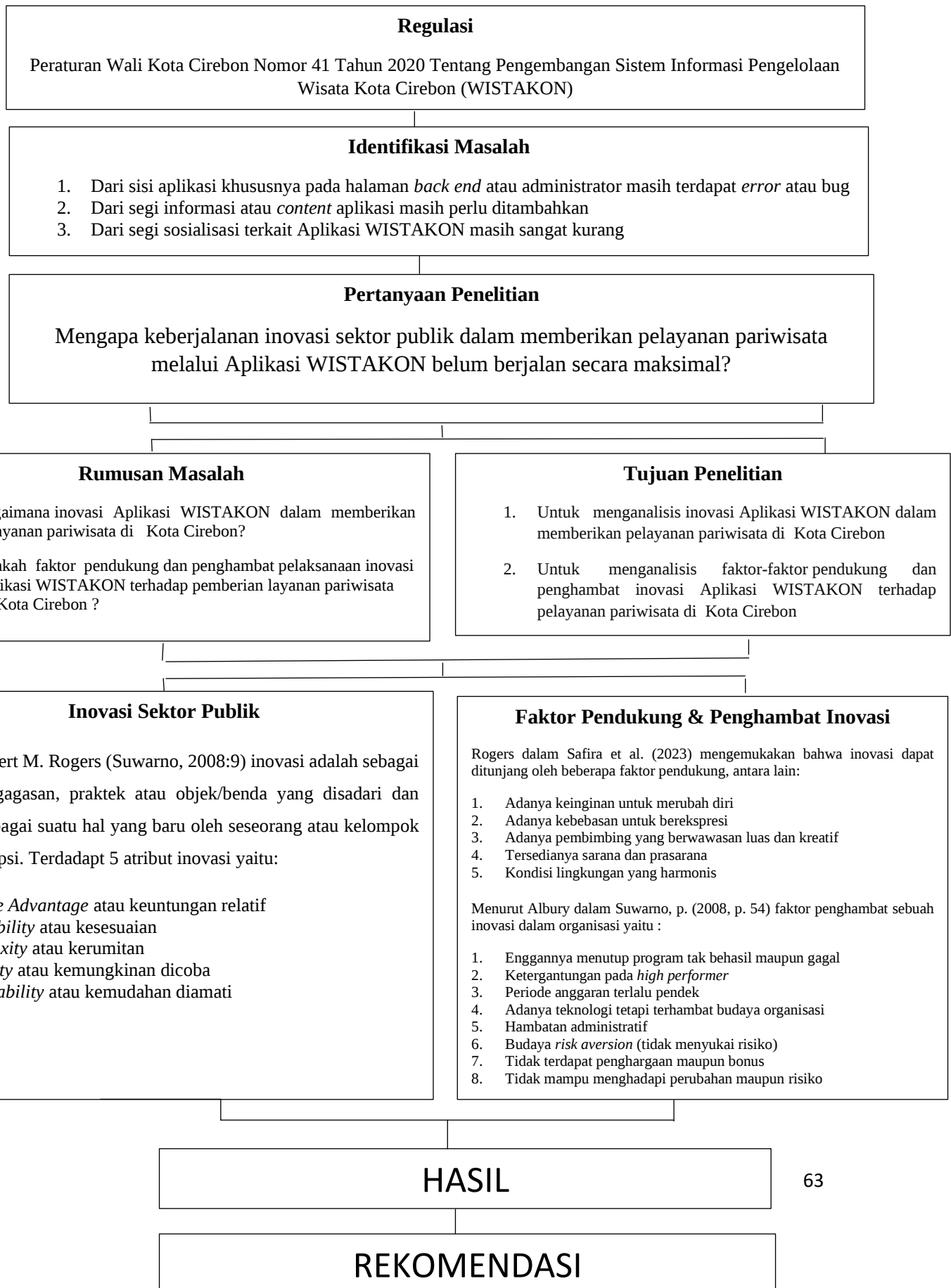
- a. Semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata
 - b. Pengelolaan objek wisata dan daya tarik wisata
- Kawasan wisata meliputi berbagai lokasi seperti taman rekreasi, situs sejarah, museum, waduk, pertunjukan seni dan budaya, serta elemen alam seperti keindahan alam, gunung berapi, danau, pantai, dan gua.

c. Pelaku usaha di sektor jasa dan fasilitas pariwisata

Usaha dalam sektor jasa pariwisata mencakup biro perjalanan, agen perjalanan, acara konvensi, perjalanan intensif, pameran, impresariat, konsultan pariwisata, serta penyedia layanan informasi pariwisata. Sementara itu, usaha fasilitas pariwisata mencakup penyediaan akomodasi, restoran, dan transportasi untuk wisatawan.

Beberapa pakar juga memberikan definisi terkait pariwisata. Hunziker dan Kraff (Pendit, 2004, p. 38) menjelaskan bahwa pariwisata melibatkan serangkaian interaksi dan fenomena yang muncul akibat kedatangan orang asing, dengan syarat bahwa kedatangan mereka tidak bertujuan untuk menetap atau mencari pekerjaan tetap. Spillane, p. (1987, p. 21) mendefinisikan pariwisata sebagai perjalanan sementara dari satu tempat ke tempat lain, baik oleh individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk mencapai keseimbangan dan kebahagiaan melalui hubungan dengan lingkungan sosial, budaya, alam, dan pengetahuan. Definisi pariwisata mungkin tidak selalu tepat (inprecise), karena banyak pihak yang terlibat dalam sektor ini, seperti bisnis, pemerintah, dan peneliti, serta adanya perubahan yang cepat dalam industri pariwisata (Lundberg et al., 1997). Secara umum, pariwisata dapat dipahami sebagai hiburan di mana individu atau kelompok mengeluarkan uang untuk menikmati pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan memuaskan, yang pada akhirnya memberikan hiburan bagi mereka

1.7 Kerangka Berpikir Teoritis



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Inovasi Pelayanan Publik

Penerapan teori inovasi dalam pelayanan publik dapat dieksplorasi lebih dalam dengan melihat indikator-indikator yang menggambarkan inovasi di berbagai sektor, termasuk sektor pariwisata. Penelitian ini terfokus pada inovasi program yang dianalisis berdasarkan langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon, khususnya terkait dengan peluncuran Aplikasi WISTAKON dan faktor-faktor pendukung & penghambat dalam proses implementasinya. Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep mencakup analisis inovasi yang dilaksanakan oleh Disbudpar Kota Cirebon sebagai pengembang aplikasi, serta masyarakat sebagai penerima manfaat dari aplikasi tersebut. Pengembangan Aplikasi WISTAKON diukur dengan menggunakan lima atribut inovasi sebagai indikator utama sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

Kebaruan dan keunggulan relatif Aplikasi WISTAKON sebagai suatu inovasi dari aplikasi sebelumnya menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi WISTAKON, serta penduduk Kota Cirebon yang menggunakan Aplikasi WISTAKON. Adapun fenomena dari keuntungan relatif yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, antara lain :

- a. Mengetahui respon masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi WISTAKON
- b. Mengetahui kebermanfaatan informasi yang didapat dari adanya inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi WISTAKON

2. *Compability* atau kesesuaian

Kesesuaian Aplikasi WISTAKON untuk menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya, sosial, budaya serta kebutuhan masyarakat menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi WISTAKON, serta penduduk Kota Cirebon yang menggunakan Aplikasi WISTAKON. Adapun fenomena dari kesesuaian yang akan diteliti dari beberapa sub indikator diantaranya :

- a. Bagaimana Aplikasi WISTAKON menyesuaikan dan berintegrasi dengan platform pariwisata sebelumnya
- b. Bagaimana proses inovasi Aplikasi WISTAKON mempertimbangkan aspek sosial dan budaya dalam keberjalanannya
- c. Bagaimana Aplikasi WISTAKON mengakomodir kebutuhan pelayanan pariwisata bagi masyarakat, pelaku usaha pariwisata serta Disbudpar di Kota Cirebon
- d. Bagaimana penyesuaian implementasi dengan basis informasi dan teknologi pada era sekarang melalui Aplikasi WISTAKON

sebagai upaya yang diberikan bagi pengguna layanan (*user friendly*)

3. *Complexity* atau kerumitan

Kerumitan Aplikasi WISTAKON dibandingkan aplikasi sebelumnya menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi WISTAKON, serta penduduk Kota Cirebon yang menggunakan Aplikasi WISTAKON. Adapun fenomena dari kerumitan yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, diantaranya :

- a. Bagaimana tingkat kerumitan yang dialami masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mengakses Aplikasi WISTAKON
- b. Bagaimana kualitas internet pengguna saat menggunakan aplikasi untuk dapat menggunakan fitur pada Aplikasi WISTAKON secara maksimal
- c. Bagaimana kerumitan mekanisme pengelolaan atau *maintenance* yang dialami oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon selaku pengelola Aplikasi WISTAKON

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan Aplikasi WISTAKON untuk diuji coba oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon serta penduduk Kota Cirebon yang menggunakan Aplikasi WISTAKON. Adapun fenomena dari kemungkinan dicoba yang akan diteliti terdiri dari sub indikator, diantaranya :

- a. Bagaimana uji coba inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi WISTAKON dalam meningkatkan kemudahan pelayanan pariwisata di Kota Cirebon
- b. Bagaimana ketersediaan sistem dukungan dan bantuan terhadap pengguna Aplikasi WISTAKON

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemampuan Aplikasi WISTAKON untuk diamati oleh semua *stakeholders* menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi WISTAKON, serta penduduk Kota Cirebon yang menggunakan Aplikasi WISTAKON. Adapun fenomena dari kemudahan diamati yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, diantaranya :

- a. Mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan pariwisata dalam Aplikasi WISTAKON dimanfaatkan oleh pengguna layanan
- b. Melihat peran pihak Disbudpar Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan pariwisata melalui Aplikasi WISTAKON

1.8.2 Faktor Pendukung Inovasi

Operasionalisasi konsep selanjutnya mengacu kepada tujuan penelitian yang kedua yaitu mendeskripsikan faktor pendorong inovasi pelayanan publik melalui aplikasi WISTAKON di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon. Penjelasan setiap fenomena tersebut seperti di bawah ini :

1) Adanya keinginan untuk merubah diri

Proses adopsi Aplikasi WISTAKON di Cirebon, ada kebutuhan untuk mengubah pola pikir dan cara kerja di sektor pariwisata, baik dari pemerintah, pengelola destinasi wisata, hingga masyarakat lokal. Keinginan untuk merubah diri ini muncul dalam bentuk kesiapan untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam pelayanan wisata. Berikut fenomena keteradanya keinginan untuk merubah diri yang akan diteliti :

- a. Pendekatan berbasis aplikasi yang diberikan oleh Disbudpar Kota Cirebon dalam memberikan informasi dan pelayanan wisata kepada wisatawan Kota Cirebon

2) Adanya kebebasan untuk berekspresi

Kebebasan untuk berekspresi dalam pengembangan Aplikasi WISTAKON sangat penting agar inovasi yang ada di dalam aplikasi tersebut bisa berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kreativitas para pengembang dan pengelola pariwisata. Dalam hal ini, kebebasan untuk berekspresi juga mencakup kebebasan bagi tim pengembang aplikasi untuk menciptakan fitur-fitur baru yang lebih relevan dengan keinginan

wisatawan. Berikut fenomena adanya kebebasan untuk berekspresi yang akan diteliti :

- a. Proses pengembangan Aplikasi WISTAKON oleh Disbudpar Kota Cirebon

3) Adanya pembimbing berwawasan luas dan kreatif

Keberhasilan inovasi Aplikasi WISTAKON juga bergantung pada adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif, baik dari sisi pengelola destinasi wisata maupun tim pengembang aplikasi. Pembimbing dengan wawasan luas akan memberikan arah dalam pengembangan aplikasi agar dapat menjawab tantangan yang dihadapi dalam dunia pariwisata yang terus berkembang, serta memahami kebutuhan pasar yang selalu berubah. Mengetahui apakah terdapat tindak lanjut terhadap anggaran yang dikeluarkan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON. Berikut fenomena adanya pembimbing berwawasan luas dan kreatif yang akan diteliti :

- a. Bimbingan yang diberikan bagi para pengelola Aplikasi WISTAKON
- b. Persiapan pengelola Aplikasi WISTAKON dalam menghadapi pasar wisata digital

4) Tersedianya sarana dan prasarana

Aplikasi WISTAKON memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, seperti akses internet yang stabil, perangkat keras yang mendukung serta dukungan dari sistem informasi yang ada di daerah

Cirebon. Selain itu, prasarana pariwisata seperti fasilitas transportasi dan tempat wisata yang terintegrasi dengan aplikasi juga perlu diperhatikan agar aplikasi bisa berfungsi secara optimal. Berikut fenomena tersedianya sarana dan prasarana yang akan diteliti :

a. Sarana dan prasarana pendukung keberjalanan Aplikasi WISTAKON

b. Akses internet yang diberikan oleh pihak pengelola dalam mendukung kelancaran penggunaan WISTAKON oleh wisatawan

5) Kondisi lingkungan yang harmonis

Kondisi lingkungan yang harmonis antara pihak pemerintah, masyarakat lokal, dan pelaku industri pariwisata sangat penting untuk kesuksesan inovasi Aplikasi WISTAKON. Lingkungan yang harmonis akan menciptakan kerjasama yang efektif dalam mempromosikan aplikasi ini, mengedukasi masyarakat, dan meningkatkan partisipasi semua pihak dalam mendukung penerapan teknologi di sektor pariwisata. Berikut fenomena kondisi lingkungan yang harmonis yang akan diteliti :

a. Proses kerjasama antara pemerintah kota, pengelola Aplikasi WISTAKON, pengelola objek wisata, komunitas lokal dalam mempromosikan keberjalanan Aplikasi WISTAKON

b. Mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di lingkungan Disbudpar Kota Cirebon apakah telah resistensi terhadap perubahan

- c. Mengetahui apakah terdapat strategi mitigasi risiko dalam keberjalanan inovasi Aplikasi WISTAKON atau tidak

1.8.3 Faktor Penghambat Inovasi

Operasionalisasi konsep selanjutnya mengacu kepada tujuan penelitian yang kedua yaitu mendeskripsikan faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi WISTAKON di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon. Penjelasan setiap fenomena tersebut seperti di bawah ini :

1) Enggan menutup program yang tak berhasil

Sikap organisasi atau dalam hal ini Disbudpar Kota Cirebon dalam mempertahankan Aplikasi WISTAKON apabila terbukti tidak efektif atau gagal . Berikut fenomena enggan menutup program tak berhasil yang akan diteliti :

- a. Mengetahui proses evaluasi yang dilakukan terhadap keberjalanan Aplikasi WISTAKON

2) Ketergantungan pada *high performer*

Ketergantungan Disbudpar Kota Cirebon selaku pengelola pada kelompok tertentu atau pihak ketiga dalam menjalankan inovasi. Menilai apakah pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON merata atau tidak di seluruh unit pelaksana tugas. Berikut fenomena ketergantungan pada *high performer* yang akan diteliti :

- a. Melihat keterlibatan pihak lain yang membantu Disbudpar Kota Cirebon dalam keberjalanan inovasi Aplikasi WISTAKON

- b. Mengetahui bagaimana kontribusi setiap pihak dalam keberjalanan Aplikasi WISTAKON

3) Periode anggaran terlalu pendek

Pengaruh durasi anggaran yang dimiliki oleh Disbudpar Kota Cirebon kepada sistem inovasi Aplikasi WISTAKON terkait dengan perkembangan dan fleksibilitasnya. Berikut fenomena periode anggaran terlalu pendek yang akan diteliti :

- a. Mengetahui apakah terdapat tindak lanjut terhadap anggaran yang dikeluarkan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON

4) Teknologi terhambat budaya organisasi

Budaya organisasi di Disbudpar Kota Cirebon apakah selaras dengan ketersediaan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON. Berikut fenomena teknologi terhambat budaya organisasi yang akan diteliti :

- a. Mengetahui proses adopsi teknologi yang dijalankan dalam Aplikasi WISTAKON terhadap para pegawai Disbudpar Kota Cirebon

5) Tekanan dan hambatan administratif

Sebuah organisasi akan kesulitan menjalankan sebuah inovasi jika hal tersebut dipengaruhi oleh faktor birokrasi yang menghambat inovasi akibat regulasi yang ketat, proses yang berbelit, dan keterbatasan

sumber daya dalam mendukung kebijakan inovatif. Berikut fenomena tekanan dan hambatan administratif yang akan diteliti :

- a. Mengetahui sistematika kinerja pegawai Disbudpar Kota Cirebon dalam menjalankan Aplikasi WISTAKON
- b. Mengetahui hal-hal apa saja yang dapat menunjang pegawai dalam pelaksanaan inovasi

6) Budaya *risk aversion*

Salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan inovasi adalah budaya *risk aversion*. Sikap atau kebiasaan organisasi yang cenderung menghindari risiko, termasuk risiko kegagalan, sehingga menghambat keberanian dalam mengambil keputusan inovatif akan sangat mempengaruhi kinerja Disbudpar Kota Cirebon terhadap keberjalanan inovasi Aplikasi WISTAKON. Berikut fenomena budaya *risk aversion* yang akan diteliti :

- a. Mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di lingkungan Disbudpar Kota Cirebon apakah telah resistensi terhadap perubahan
- b. Mengetahui apakah terdapat strategi mitigasi risiko dalam keberjalanan inovasi Aplikasi WISTAKON atau tidak

7) Tidak terdapat penghargaan atau bonus

Kurangnya insentif bagi pegawai yang berkontribusi dalam inovasi, sehingga menurunkan motivasi untuk berinovasi. Berikut fenomena tidak terdapat penghargaan atau bonus yang akan diteliti :

- a. Mengetahui sistem penghargaan bagi para pegawai Disbudpar Kota Cirebon
- b. Melihat pengaruh antara pemberian penghargaan pada pegawai dengan motivasi yang diberikan oleh pegawai Disbudpar Kota Cirebon

8) Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan

Kurangnya kesiapan dan keterampilan dalam beradaptasi dengan perubahan serta rendahnya kemampuan mengelola ketidakpastian mempunyai peran penting dalam menjadi penyebab inovasi pelayanan publik tidak berjalan dengan maksimal melalui Aplikasi WISTAKON. Berikut fenomena ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan yang akan diteliti :

- a. Mengetahui kejelasan struktur organisasi untuk inovasi
- b. Mengetahui manajemen risiko para pegawai Disbudpar Kota Cirebon

Berdasarkan fenomena dalam penelitian ini yang menjadi faktor penghambat diantaranya adalah berkaitan dengan peran sumber daya manusia atau pegawai Disbudpar Kota Cirebon sebagai pengelola data dan sistem Aplikasi WISTAKON yang belum tersinkronisasi dengan baik, kemudian keikutsertaan masyarakat dalam melakukan penggunaan terhadap Aplikasi WISTAKON yang belum menyeluruh serta sosialisasi dari Disbudpar Kota Cirebon yang belum maksimal sehingga terjadi hal-hal penyebab masalah lainnya seperti keberjalanan layanan WISTAKON yang belum maksimal

dalam pengembangan informasi pariwisata di Cirebon. Dalam hal ini sudah sepatutnya aparaturnya pelayanan publik melaksanakan tugasnya sebagai seorang pelayan publik berkaitan dengan kinerjanya dalam pemberian dan pelaksanaan terhadap inovasi sektor publik yang dapat mempermudah kinerja aparaturnya serta memberikan pelayanan pada masyarakat secara maksimal. Pada penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana layanan pengembangan pariwisata tersebut yang dikelola dengan baik ataupun tidak sebagai bentuk pemberian inovasi layanan publik yang lebih baik pada masyarakat. Melalui hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian agar mendapatkan informasi yang memadai mengenai sistem manajemen pada layanan ini.

1.9 Argumen Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi WISTAKON di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon yang ditinjau dalam Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Wisata Kota Cirebon (WISTAKON). Tujuan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas, serta untuk memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pariwisata. Adopsi layanan dari Aplikasi WISTAKON yang ditekankan adalah pada integrasi sistem manajemen yang digunakan untuk memberikan ruang mengenai rekomendasi destinasi berwisata ataupun kuliner di Kota Cirebon. Dengan kata lain,

Disbudpar Kota Cirebon merupakan organisasi daerah yang mengelola kegiatan pemerintahan di bidang kebudayaan dan pariwisata.

Melihat pada faktanya keberjalanan Aplikasi WISTAKON tidak maksimal. Peneliti berpendapat bahwa keberjalanan Aplikasi WISTAKON yang belum maksimal dipengaruhi oleh belum terlaksananya inovasi sektor publik secara maksimal dalam pelayanan pariwisata melalui Aplikasi WISTAKON. Permasalahan tersebut diantaranya:

1. Dari sisi aplikasi khususnya pada halaman *back end* atau administrator masih terdapat *error* atau bug
2. Dari segi informasi atau *content* aplikasi masih perlu ditambahkan
3. Dari segi sosialisasi terkait Aplikasi WISTAKON masih sangat kurang

Berdasarkan kenyataan tersebut kurang maksimalnya keberjalanan Aplikasi WISTAKON dilandasi atas sumber daya manusia yang belum mumpuni baik pengelola maupun pengguna dalam mengoperasikan sistem yang ada. Hal tersebut berkaitan dengan penciptaan inovasi sektor publik bagi pengguna Aplikasi WISTAKON serta, sesuai dengan *research question* pada penelitian berikut yakni “Mengapa keberjalanan inovasi sektor publik dalam memberikan pelayanan pariwisata melalui Aplikasi WISTAKON belum berjalan secara maksimal?” Pada penelitian ini peneliti akan menganalisis permasalahan terkait dengan inovasi sektor publik pada pengguna Aplikasi WISTAKON serta mengamati alasan mengapa keberjalanannya belum dapat dikatakan maksimal atau berhasil.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuannya adalah untuk memotret dan mempelajari kondisi sosial secara menyeluruh untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif karena tujuan ini sejalan dengan jenis rumusan masalah deskriptif. Tidak memenuhi persyaratan penelitian eksploratif karena telah ada gambaran fenomena yang jelas. Akibatnya, pemilihan jenis penelitian ini dilakukan. Selanjutnya, tidak ada tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan hubungan sebab akibat dari fenomena seperti yang dilakukan dalam bentuk eksplanatif.

Tipe penelitian deskriptif sesuai dengan namanya maka peneliti mendeskripsikan realitas sosial sesuai dengan hasil penemuan di lapangan dengan menggunakan narasi, gambar, dokumen yang mendeskripsikan situasi sosial. Penelitian kualitatif mengejar kedalaman makna dan informasi sehingga hasil penelitian ini tidak untuk digeneralisasi secara umum melainkan untuk dapat dialihkan/ditransfer/diterapkan pada tempat lain yang memiliki karakteristik serupa. Oleh karena itu, tipe deskriptif dinilai tepat karena tujuan penelitian ini untuk memberikan penjelasan yang memadai terkait makna akuntabilitas melalui persepsi *street level* dalam memahami perannya dan orientasi akuntabilitasnya.

1.10.2 Situs Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya terjadi pada suatu objek membutuhkan situs penelitian sebagai lokasi yang

peneliti gunakan. Berdasarkan fokus penelitian yang digunakan, yakni terkait pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan layanan pariwisata khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon dengan lokus penelitian di Kota Cirebon. Adapun urgensi pemilihan lokus ini adalah terkait Kota Cirebon terkategori sebagai kota perintis pelaksanaan *smart city* di Indonesia serta, Kota Cirebon memiliki sejumlah alasan yang membuatnya identik dengan pariwisata yakni, berkaitan dengan warisan sejarahnya yang kaya memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan dan berbagai tradisi dan kuliner khas. Kemudian berdasarkan hal tersebut salah satu bentuk penerapannya yakni, WISTAKON (Wisata Kota Cirebon) di Kota Cirebon sebagai *platform* layanan inovasi dalam bidang pariwisata melalui DISBUDPAR sebagai lembaga yang melahirkan sekaligus mengelola dari laman ini. Seluruh masyarakat yang ada di Kota Cirebon dapat menggunakan laman WISTAKON.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian mengacu pada informan yang dideskripsikan sebagai seseorang yang dapat dijadikan sumber untuk dapat melakukan pengumpulan informasi yang digunakan dalam sumber informasi terkait kondisi serta situasi di lokasi penelitian. Teknik pemilihan informan yang akan digunakan yakni dengan teknik *purposive sampling* yang mengacu pada cara yang dipakai dalam menentukan sampel penelitian. *Purposive sampling* sendiri mengacu teknik pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan hal tertentu. Dalam penelitian ini *purposive sampling*

mengacu pada narasumber berupa Disbudpar Kota Cirebon yang mengetahui tentang tata pelaksanaan pelayanan dari Aplikasi WISTAKON dan peneliti akan mengambil sampel pada masyarakat pengguna Aplikasi WISTAKON di Kota Cirebon sebagai subjek dari penerima layanan. Adapun rincian subjek dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Masyarakat Pengguna Aplikasi WISTAKON di Kota Cirebon
- 2) Pegawai Unit Pelaksana Teknisi Budaya dan Pariwisata (UPT PUBP)
Disbudpar Kota Cirebon
- 3) Pengelola wisata (*tour guide*) Museum Topeng Kota Cirebon

1.10.4 Jenis Data

Data empiris yang memenuhi syarat sebagai data yang sah dan dapat dipercaya dianggap sebagai data penelitian. Validitas data menunjukkan seberapa baik data mencerminkan kejadian sosial yang sebenarnya. Reliabilitas data berkaitan dengan aktivitas rutin manusia dan menunjukkan seberapa konsisten data dalam jangka waktu tertentu. Objektivitas, di sisi lain, merujuk pada konsensus mayoritas orang atau konsensus umum. Namun, meskipun ada konsistensi dan konsensus mayoritas, itu belum tentu menghasilkan data yang valid atau menunjukkan kenyataan yang tepat. Oleh karena itu, meskipun data yang valid pasti akan bersifat objektif dan reliabel, mereka belum tentu valid.

1.10.5 Sumber Data

Dalam penelitian, data dibagi menjadi dua jenis: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya dan dikirim langsung ke peneliti sedangkan data sekunder diperoleh melalui media atau perantara. Dalam penelitian kualitatif, data primer dan sekunder dapat diperoleh melalui metode seperti observasi, wawancara, dokumen, materi audio dan video. Teknik pengumpulan data untuk menghasilkan data primer meliputi observasi, wawancara, rekaman audio dan video, sedangkan dokumen, bahan audio dan video digunakan untuk mengumpulkan data sekunder.

1) Data Primer

Sumber melalui informan dari beberapa perwakilan masyarakat pengguna WISTAKON di Kota Cirebon hingga, perwakilan dari pegawai atau pelaksana dari Disbudpar Kota Cirebon pada penyelenggaraan Aplikasi WISTAKON di Kota Cirebon.

2) Data Sekunder

Sumber ini berasal dari berbagai referensi seperti, laporan, buku-buku, serta dokumen sebagai literatur yang digunakan, hasil penelitian terdahulu, publikasi pemerintah ulasan aplikasi, dan referensi lain dengan keterkaitan yang sama.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan komponen penting dari penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan

dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Teknik-teknik berikut ini digunakan penulis untuk mendapatkan data dari objek penelitian, yaitu:

1. Observasi

Metode observasi dapat diartikan sebagai metode penghimpunan data melalui observasi langsung terhadap situasi maupun kejadian di lapangan dengan fokus pada Disbudpar Kota Cirebon serta pengguna Aplikasi WISTAKON.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data satu arah di mana orang yang diwawancarai menjawab pertanyaan yang diajukan kepadanya. Pendekatan wawancara merupakan cara memperoleh informasi dengan cara mewawancarai informan secara tatap muka. Tujuan wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi yang akan membantu memperjelas masalah penelitian. Tujuan wawancara sehubungan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh proses implementasi inovasi pelayanan publik Aplikasi WISTAKON. Disbudpar Kota Cirebon menyediakan informasi tersebut, dan masyarakat umum yang membutuhkan.

3. Metode Dokumentasi

Pendekatan ini dapat dilihat sebagai sarana pengumpulan informasi dengan menggunakan informasi yang terdapat dalam buku dan catatan (dokumen). Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penelusuran catatan yang berkaitan dengan informasi

pribadi responden. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dan dokumen yang diperlukan untuk studi, setelah itu diperiksa secara menyeluruh untuk memberikan lebih banyak bukti tentang suatu peristiwa dan dijadikan sebagai data pendukung.

1.10.7 Analisa dan Interpretasi Data

Pengolahan data dilakukan agar mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Banyaknya data yang diperoleh di lapangan membutuhkan pengolahan agar data dapat menghasilkan interpretasi dalam penelitian. Pada tahap reduksi data tentunya bertujuan untuk mempermudah proses kategorisasi dan analisis data. Proses reduksi data dapat dilakukan melalui coding data. Sebelum melakukan kategorisasi, seluruh data yang hendak diolah dipersiapkan seperti mengetik transkrip wawancara atau membuat tabel. *Coding* data dilakukan untuk mengorganisasi data melalui pengumpulan data secara menyeluruh untuk kemudian dimasukkan dalam kategori-kategori tertentu. Tahapan dalam melakukan coding data dimulai dari menyimpulkan pemahaman umum untuk mendapatkan gagasan inti untuk kemudian diidentifikasi makna dasarnya. Setelah itu, makna dasar tersebut dituliskan berdasarkan topik-topiknya sehingga data dapat diklasifikasikan berdasarkan topiknya. Reduksi data juga melibatkan proses pemilihan data berdasarkan apakah data tersebut, penting, menarik, dan berguna.

Data-data yang dirasa tidak dibutuhkan dapat disisihkan agar dapat mengerucutkan data. Pemilihan juga mengacu pada tujuan penelitian. Data

yang telah dipadatkan pada tahap reduksi data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan lain sebagainya. Atau biasa dikenal dengan penyajian data. Penyajian data yang telah terorganisir akan mempermudah proses pengambilan makna, pemahaman, dan interpretasi. Penyajian data juga dapat menunjukkan adanya hubungan interaktif maupun pola hubungan tertentu yang sebelumnya masih buram bahkan tidak diketahui. Penulisan hasil analisis data dalam penelitian kualitatif banyak menggunakan pendekatan naratif untuk mendeskripsikan kronologi peristiwa, ilustrasi, atau keterhubungan antar topik. Terakhir yakni penarikan kesimpulan yang tentunya dapat dilakukan sebanyak dua kali apabila pada kesimpulan yang ditarik di awal ternyata tidak didukung data yang valid. Sebelumnya, telah dijelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk diterapkan secara umum melalui generalisasi. Interpretasi dan kesimpulan dalam penelitian kualitatif akan menjadi temuan baru yang mendorong dilakukannya penelitian lanjutan agar dapat berkembang menjadi sebuah hipotesis.

1.10.8 Kualitas Data atau Validitas Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data berkaitan dengan validasi untuk menentukan kebenaran data. Salah satu cara untuk menentukan kebenaran data adalah menggunakan triangulasi. Triangulasi digunakan sebagai cara untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dari berbagai sumber, cara, maupun waktu. Triangulasi terbagi menjadi tiga. Pertama, pengujian kredibilitas data yang sama dalam sumber yang berbeda melalui triangulasi

sumber. Kedua, triangulasi teknik sering digunakan untuk memeriksa kebenaran informasi yang diberikan oleh informan dalam wawancara dengan membandingkannya dengan fakta yang ditemukan melalui observasi. Ketiga, triangulasi waktu digunakan untuk menguji ketepatan data dengan membandingkan data yang dikumpulkan dalam berbagai kondisi dan waktu yang berbeda untuk memastikan ketepatan data. Pengujian ini dilakukan secara menyeluruh dengan membahas setiap data secara rinci.