

Analisis Implementasi Elektronik Government Melalui Program Kareba (Karcis Elektronik Kawasan Bira) Dinas Pariwisata di Kabupaten Bulukumba

Mutdmainnah Ma

Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin

Email: mutdmainnah.ma2002@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the form of electronic government implementation through the Bira area electronic ticket program (KAREBA) of the Tourism Office in Bulukumba Regency. The type of research used is qualitative research. The location of this research is the Tourism Office of Bulukumba Regency. While the types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques used are observation, interviews, literature studies, and documentation. The data analysis technique used is qualitative analysis. The results of the study indicate that the implementation of Electronic Government through the Bira Area Electronic Ticket Program (KAREBA) of the Tourism Office of Bulukumba Regency uses the theoretical approach of Indrajat (2006) which consists of Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B), Government to Government (G2G), and Government to Employees (G2E) which have run quite well but still need to be improved.

Keywords: *Electronic government; Bulukumba Regency Tourism Office.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penerapan elektronik government melalui program karcis elektronik kawasan Bira (KAREBA) Dinas Pariwisata di Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba. Sementara jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi penerapan Elektronik Government melalui Program Karcis Elektronik Kawasan Bira (KAREBA) Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba menggunakan pendekatan teori Indrajat (2006) yang terdiri dari Government to Ciizen (G2C), Government to Business (G2B), Government to Government (G2G), dan Government to Employyes (G2E) yang dimana telah berjalan dengan cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: *Elektronik government; Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No.10 Tahun 2009 (Isnayanti, 2019), Industri pariwisata merupakan kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Dalam undang-undang tersebut juga dibahas mengenai fungsi kepariwisatawan yaitu, memenuhi kebutuhan

jasmani, rohani dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan Negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Perkembangan suatu daerah pada dasarnya selaras dengan tingkat perkembangan penduduk dan kegiatannya yang merupakan elemen-elemen penunjang dalam perkembangannya. Disamping itu, industri pariwisata juga mendorong investasi pada infrastruktur di daerah kunjungan wisata

seperti penyempurnaan jalan, pemeliharaan museum, monumen, kawasan wisata dan berkembangnya pusat pusat perbelanjaan.

Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu Kabupaten di Sulawesi Selatan yang mempunyai banyak destinasi wisata serta menjadi salah satu daerah yang paling banyak diminati oleh para wisatawan Mancanegara dan Nusantara. Bulukumba terkenal dengan daerah maritim karena kaya akan wisata bahari, garis Pantai yang panjang dan pasir putih yang indah dan tak lupa Pinisi yang menjadi icon Bulukumba yang sering kita sebut “Butta Panrita Lopi” tidak hanya menjadi kebanggaan masyarakat Bulukumba tetapi telah diakui oleh dunia yakni United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) yang telah menetapkan Pinisi sebagai warisan budaya dunia tak benda (Bappeda Bulukumba, 2016).

Daftar Realisasi Retribusi Wisata Bira Dinas Pariwisata, Kab. Bulukumba

Tahun	Target	Realisasi	%
2018	6.063.130.000	2.662.500.000	43,91
2019	4.933.480.000	2.817.320.000	57,11
2020	2.218.555.000	3.177.415.000	143,22
2021	5.096.895.000	5.083.065.000	99,73
2022	5.595.305.000	5.574.290.000	99,82

Gambar 1. Realisasi Retribusi Wisata Bira Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba

Berangkat dari jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pantai Bira yang setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun berbeda dengan pendapatan dari retribusi wisata Pantai Bira yang tidak signifikan. Terbukti karena rendahnya penerimaan retribusi masuk Kawasan Wisata Bira Kab.Bulukumba yang mempunyai potensi pendapatan tinggi namun tidak pernah mencapai target, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Bulukumba menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di bidang wisata dari Rp 8 Miliar menjadi Rp 12 Miliar. Kepala Dinas Pariwisata, kepemudaan dan Olahraga (Disparpora) menjelaskan bahwa wacana kenaikan tarif masuk kawasan wisata

Bira itu muncul lantaran naiknya target PAD Bulukumba di sektor pariwisata pada tahun anggaran 2023. Rata-rata realisasi hanya 43,9% tahun 2018. Disamping itu data tidak akurat, tidak transparan serta butuh waktu lama untuk mendapatkannya, dan banyaknya calo yang berkeliaran karena masih sistem karcis manual.

Pemerintah perlu melakukan transformasi menuju egovernment. Sehubungan dengan instruksi tersebut, Pemerintah Provinsi, Kota dan Kabupaten berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satunya dibidang transportasi dan publik khususnya disektor parkir. Untuk merespon hal tersebut muncul suatu inovasi yaitu Electronic Parking atau Parkir Elektronik yang saat ini biasa dikenal dengan (E-Parkir). Menurut Hayati (2018) E-Parkir atau biasa dikenal dengan parkir elektronik adalah alat yang digunakan untuk mengukur durasi parkir dan menerima pembayaran retribusi parkir secara elektronik.

Berdasarkan masalah tersebut Pemerintah Kabupaten Bulukumba dalam hal ini Bupati Bulukumba, DPRD Bulukumba, dan Instansi terkait merasa perlu untuk membuat kebijakan berupa regulasi untuk mencegah dan mengatasi masalah tersebut sehingga dikeluarkannya Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2019 tentang Sistem Elektronik pemungutan retribusi tempat rekreasi dan retribusi parkir di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Bira. Dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan masyarakat dalam pembayaran retribusi parkir di Kawasan Wisata Pantai Bira serta dalam upaya transparansi dan optimalisasi pemungutannya, maka perlu dilakukan dengan sistem elektronik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan diteliti mengenai implementasi elektronik government melalui program kareba (karcis elektronik kawasan bira Kabupaten Bulukumba).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, ditinjau dari pendekatannya digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Sebagaimana dijelaskan Strauss dan Corbin dalam buku V. Wiratna Sujarweni, mendeskripsikan pengertian penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Adapun jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) merupakan suatu penelitian yang dilakukan langsung dilapangan yaitu di Kawasan Pantai Bira, Kabupaten Bulukumba. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih. Sifat penelitian ini independen, yaitu tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Eksistensi E-Government merupakan sebuah jalan atau jalur penghubung atas informasi yang ditujukan kepada masyarakat, baik berkaitan dengan informasi pelayanan publik maupun partisipasi masyarakat pada proses pelaksanaan pemerintahan (Wibawa et al., 2023). Selanjutnya disampaikan E-Government merupakan keterbaruan di sektor pemerintahan dengan basis teknologi serta informasi dalam proses menciptakan interaksi yang efektif dan efisien antar pemangku kepentingan yang bertujuan agar menciptakan intensitas dan kualitas keterlibatan masyarakat (Ratnasari et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi ini juga digunakan termasuk untuk pelayanan yang berkaitan dengan sektor pariwisata yang menjadi salah satu fokus pengelolaan dari pemerintah Kabupaten Bulukumba.

E-Government dijalankan dengan penggunaan teknologi informasi guna menciptakan efisiensi lembaga pemerintah dan memberikan pelayanan pemerintah secara online. Kerangka kerja E-Government telah diperluas jangkauannya melalui penggunaan teknologi informasi atau digital oleh pemerintah untuk melakukan berbagai interaksi dengan masyarakat dan bisnis serta membuka data pemerintah dan penggunaan teknologi informasi untuk memungkinkan inovasi dalam suatu tata kelola. Prinsip yang mendasari E-Government yaitu guna meningkatkan kinerja internal sektor publik dengan memangkas biaya keuangan dan waktu transaksi sehingga lebih baik dalam menjalankan proses kerja, dan memungkinkan penerapan sumber daya yang efektif di berbagai sektor. Kebijakan Perbub No. 45 Tahun 2019 tentang sistem elektronik pemungutan retribusi tempat rekreasi parkir dikawasan pantai tanjung Bira ini menciptakan efisiensi lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan secara online. Implementasi e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti dalam Pelayanan Publik akan semakin meminimalisir kontak langsung antar pelaku sehingga diasumsikan terjadinya penyimpangan dapat dikurangi. Indrajat (2006) menjelaskan bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan menyampaikan informasi pelayanan untuk masyarakatnya meliputi :

Government to Citizen (G2C)

Pemerintah menciptakan sistem pelayanan publik untuk melayani kebutuhan dan kepentingan rakyat. Layanan publik adalah jenis layanan yang ditawarkan kepada warga negara secara tepat dan profesional melalui administrasi, keuangan dan bentuk dukungan lainnya bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang membuat masyarakat merasa puas dengan bantuan yang diterima. Pemerintah dituntut untuk

memberikan layanan secara kompeten, bertanggung jawab, dan efektif. Masyarakat secara keseluruhan berharap bahwa pemerintah dapat berupaya memberikan pelayanan yang maksimum untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi.

Untuk itu adanya Humas sebagai komunikator individual yaitu sebagai seorang yang berperan sebagai juru bicara yang bertujuan untuk menyampaikan aspirasi rakyat tentang proses pengembangan sektor Pariwisata di Kabupaten Bulukumba, sekaligus memberikan masukan terhadap para pemerintah untuk lebih memperhatikan sektor Pariwisata di masa yang akan datang dan masa jabatan selanjutnya. Hal tersebut saling berkaitan karena peran kita sebagai komunikator individual atau perseorangan tidak hanya menyampaikan pesan kepada masyarakat tetapi juga memberikan tanggapan, mencari solusi dan sebagai penyambung hubungan dengan masyarakat.

Government to Business (G2B)

Government to Business merupakan jenis relasi antara pemerintah dan pihak atau pelaku bisnis. Relasi atau hubungan ini berkaitan dengan adanya pemangku kepentingan disektor bisnis, baik perorangan atau kelompok. Dalam hal berkaitan dengan kepariwisataan, bisnis dapat berupa pelaku usaha jasa pariwisata.

Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba juga melakukan penyuluhan dan sosialisasi bagi para pelaku usaha, menggelar berbagai event berskala internasional yaitu dengan menggelar Festival phinisi yang merupakan event tahunan yang ada di Kabupaten Bulukumba dan juga menjadi bagian dari 100 wonderful events kementerian Pariwisata. Melalui event phinisi tersebut phinisi berhasil masuk sebagai warisan budaya tak benda oleh UNESCO.

Mengadakan event untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan seperti festival phinisi yang merupakan kegiatan rutin

tahunan yang diadakan di Kabupaten Bulukumba ini membuat pelaku usaha dan Pemerintah mendapatkan keuntungan lebih, dikarenakan tingginya jumlah pengunjung dan pendapatan pada saat kegiatan event berlangsung.

Government to Government (G2G)

Government to Government adalah tipe relasi pemerintah dengan pemerintah lainnya dalam suatu daerah atau provinsi. Hubungan ini bertujuan guna memenuhi berbagai informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya, serta untuk mempermudah sebuah kerja sama diantara pemerintah yang berkaitan. Dalam hal kepariwisataan, hubungan antara pemerintah seperti Dinas Pariwisata dan Dinas Ketenagakerjaan.

Banyak wisatawan yang mengunjungi tempat wisata di Kabupaten Bulukumba. Namun, pengelolaannya masih dilakukan secara manual, ketidaksesuaian informasi harga dengan harga sebenarnya karena kurangnya label harga di lokasi tersebut, dan laporan pemasukan dan pengeluaran yang kurang memadai. Untuk itu, pemerintah Kabupaten Bulukumba lebih mengoptimalkan wisata Pantai Tanjung Bira dalam pemasaran dan penjualan tiket, pengelola tempat wisata tersebut berusaha mengadopsi penggunaan internet (E-Commerce). Melalui E-Commerce, pengunjung dapat mendapatkan informasi tentang tempat wisata, harga tiket, cara pemesanan, dan proses pembayaran. Selain itu, penggunaan E-Commerce juga membantu dalam pengolahan data dan pembuatan laporan hasil penjualan tiket.

Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam sektor wisata saat ini sudah banyak dilakukan sebagai upaya transformasi bisnis dari

konvensional menjadi digital khususnya di Kawasan Pantai Bira Kabupaten Bulukumba. Hal ini memberikan dampak positif terhadap perkembangan dan peningkatan potensi suatu objek wisata. Dengan adanya pengelolaan tiket yang terintegrasi maka transaksi yang dilakukan dapat terpantau secara realtime dan transparansi pendapatan dari penjualan tiket juga dapat menghindari tindakan curang yang dapat merugikan pengelola.

Government to Employees (G2E)

Government to employees (G2E) merupakan jenis relasi antara pemerintah dengan pegawai atau aparatur sipil negara. Relasi ini dimaksudkan agar tenaga kerja pemerintahan mampu mendorong kinerja sekaligus kesejahteraan dari tenaga kerja yang bekerja pada suatu institusi pemerintah.

Pada saat diterapkannya Karcis Elektronik pada Kawasan Pantai Bira Kabupaten Bulukumba, itupun masih sulit untuk di akses oleh para pegawai yang bertugas dilapangan, dikarenakan pegawai yang bertugas langsung dilapangan adalah orang lokal yang bertempat tinggal disekitaran kawasan pantai bira Kabupaten Bulukumba.

Pemahaman pegawai tentang karcis elektronik ternyata masih belum begitu dipahami. Hal inilah yang mengakibatkan kendala didalam proses penerimaan karcis. Pemahaman pegawai terhadap tugas-tugas yang berkaitan dengan elektronik, walaupun dalam pelaksanaannya telah dierikan arahan dan penjelasan. Namun, selalu saja beberapa pegawai mendapatkan kesulitan, sehingga tugas-tugas yang dikerjakan seringkali mengalami keterlambatan. Oleh karena itu, Pemerintah Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba kembali melakukan pembaharuan dengan cara mencari aplikasi yang lebih mudah lagi yang dapat dipahami

oleh semua pegawai yang bertugas dilapangan.

KESIMPULAN

Implementasi E-Government dalam pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Bulukumba telah dilaksanakan melalui empat dimensi utama, yaitu Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B), Government to Government (G2G), dan Government to Employees (G2E). Secara umum, penerapan E-Government telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, transparansi pengelolaan pariwisata, serta mendukung promosi destinasi wisata berbasis digital.

Pada aspek Government to Citizen (G2C), pemerintah telah berupaya menyediakan informasi dan pelayanan publik yang lebih mudah diakses masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pada aspek Government to Business (G2B), pemerintah berhasil membangun hubungan yang baik dengan pelaku usaha pariwisata melalui kegiatan sosialisasi, promosi, dan penyelenggaraan berbagai event pariwisata yang berdampak pada peningkatan kunjungan wisatawan dan aktivitas ekonomi masyarakat.

Selanjutnya, pada aspek Government to Government (G2G), penerapan teknologi informasi telah mendorong koordinasi antarlembaga pemerintah dalam pengelolaan sektor pariwisata, termasuk melalui penerapan sistem tiket elektronik yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan pendapatan wisata. Namun demikian, pada aspek Government to Employees (G2E), masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pemahaman dan kemampuan sebagian pegawai dalam mengoperasikan sistem elektronik yang digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih menjadi kebutuhan penting

dalam mendukung keberhasilan implementasi E-Government.

Dengan demikian, implementasi E-Government pada sektor pariwisata di Kabupaten Bulukumba telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan terutama dalam peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan sistem aplikasi, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan dan pengelolaan pariwisata dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayati & Fanida. 2018. Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui E-Parking Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus E- Parking Di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam Kota Surabaya). *Jurnal Publika*, 6(1), 1- 8
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Peraturan Daerah Nomor 45 Tahun 2019 tentang Sistem Elektronik pemungutan retribusi tempat rekreasi dan retribusi parkir di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Bira.
- Wibawa, F. B. ., Indra Aditya, Kariena Febriantini, & Priyanti, E. (2023). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kabupaten Karawang. *Journal of Governance Innovation*, Volume 5 Nomor 1 Tahun 2023, Hlm. 80–93. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2345>.
- Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Bulukumba.
- F. M. Shihab and A. G. Persada, "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Objek Wisata Rintisan Berbasis Platform Menggunakan Framework PHP," *J. SNATI*, vol. 2, no. 1, p. 2022, 2022.