

Analisis Implementasi *Electronic Government* Melalui Program KAREBA (Karcis Elektronik Kawasan Bira) Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba

Mutdmainnah Ma*, Andi Lukman Irwan, Irwan Ade Saputra, Andika Anas
Departemen Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Hasanuddin

Kata Kunci

e-government;
Program KAREBA;
Kebijakan Pariwisata

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi semakin banyak diterapkan dalam berbagai hal, termasuk industri pariwisata. Salah satu bentuk penerapannya adalah melalui *e-ticketing* di destinasi wisata yang diharapkan dapat membantu pengelolaan arus wisatawan dan mengurangi antrian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan *electronic government* melalui program Karcis Elektronik Kawasan Bira (KAREBA) oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan lokasi penelitian di Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *electronic government* melalui program KAREBA di Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba, dengan pendekatan teori Indrajat (2006) yang meliputi *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employees (G2E)*, telah berjalan dengan cukup baik. Namun, penggunaan teknologi dan regulasi yang ada masih perlu ditingkatkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan ini terdiri dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat termasuk sumber daya manusia, rendahnya kemampuan teknologi masyarakat, serta regulasi yang ada. Faktor eksternal seperti pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat dan masalah kelistrikan juga menjadi penghambat. Adapun faktor pendukung meliputi struktur organisasi yang teratur, media massa elektronik, dan transparansi pendapatan melalui program karcis elektronik.

Keywords

e-government;
KAREBA;
Tourism Policy

Abstract

The utilization of information technology is increasingly being applied in various sectors, including the tourism industry. One form of its application is through *e-ticketing* at tourist destinations, which is expected to assist in managing the flow of tourists and reducing queues. This study aims to identify the implementation of electronic government through the Bira Area Electronic Ticket (KAREBA) program by the Bulukumba Regency Tourism Office, and the factors that influence it. This study uses a qualitative method, with the research location at the Bulukumba Regency Tourism Office. The data used consists of primary and secondary data, collected through observation, interviews, literature studies, and documentation. Data analysis was carried out using a qualitative approach. The results of the study indicate that the implementation of electronic government through the KAREBA program at the Bulukumba Regency Tourism Office, with the Indrajat (2006) theoretical approach which includes *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, and *Government to Employees (G2E)*, has been

running quite well. However, there is room for improvement, especially in the use of existing technology and regulations. The factors that influence this implementation consist of hindering factors and supporting factors. Hindering factors include human resources, low technological capabilities of the community, and existing regulations. External factors such as community violations and electricity problems are also hindering factors. Supporting factors include a regular organizational structure, electronic mass media, and revenue transparency through electronic ticket programs.

1. Pendahuluan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009, industri pariwisata merupakan kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata (Isnayanti, 2019: 15). Undang-undang ini juga mengatur fungsi kepariwisataan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual wisatawan melalui rekreasi dan perjalanan, serta meningkatkan pendapatan negara demi mewujudkan kesejahteraan rakyat. Perkembangan suatu daerah umumnya sejalan dengan tingkat perkembangan penduduk dan aktivitas yang mendukung pertumbuhannya. Selain itu, industri pariwisata turut mendorong investasi pada infrastruktur di daerah tujuan wisata, seperti perbaikan jalan, pemeliharaan museum, monumen, dan kawasan wisata, serta berkembangnya pusat-pusat perbelanjaan.

Kabupaten Bulukumba yang terletak di Sulawesi Selatan memiliki berbagai destinasi wisata unggulan dan merupakan salah satu daerah yang paling diminati oleh wisatawan, baik mancanegara maupun nusantara. Bulukumba terkenal sebagai daerah maritim yang kaya akan wisata bahari, dengan garis pantai yang panjang, pasir putih yang indah, serta Pinisi, ikon Bulukumba yang sering disebut "*Butta Panrita Lopi*." Pinisi tidak hanya menjadi kebanggaan masyarakat Bulukumba, tetapi juga telah diakui dunia sebagai warisan budaya tak benda oleh United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (Yusuf et al., 2023: 1476).

Tabel 1.

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

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pantai Bira setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, peningkatan jumlah wisatawan ini tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh dari retribusi wisata Pantai Bira, yang tergolong tidak signifikan. Fenomena ini terbukti dari rendahnya penerimaan retribusi masuk Kawasan Wisata Bira di Kabupaten Bulukumba. Meskipun kawasan ini memiliki potensi pendapatan yang tinggi, pencapaian pendapatan retribusi tidak pernah mencapai target yang ditetapkan. Pada tahun 2023, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Bulukumba menetapkan kenaikan target Pendapatan Asli Daerah (PAD) di sektor pariwisata dari 8 miliar menjadi 12 miliar rupiah. Sehubungan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga menjelaskan bahwa wacana kenaikan tarif masuk Kawasan Wisata Bira muncul karena meningkatnya target Pendapatan Asli Daerah (PAD) Bulukumba di sektor pariwisata pada tahun anggaran 2023. Realisasi PAD rata-rata hanya mencapai 43,9% pada tahun 2018. Selain itu, data yang ada seringkali tidak akurat dan tidak transparan, memerlukan waktu yang lama untuk diperoleh, serta banyaknya calo akibat penggunaan sistem karcis manual (Menara Indonesia, 2023).

Pemerintah perlu melakukan transformasi menuju *e-government* (Marynyak & Stetsko, 2021: 102). Seiring dengan itu, pemerintah provinsi, kota dan kabupaten berlomba untuk menciptakan inovasi pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah *electronic parking* atau parkir elektronik yang dikenal dengan *E-Parking*. Menurut Rahayu et al., (2023: 3702), *e-parking* adalah alat yang digunakan untuk mengukur durasi parkir dan menerima pembayaran retribusi parkir secara elektronik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bulukumba, yang meliputi Bupati Bulukumba, DPRD Bulukumba, serta instansi terkait, merasa perlu untuk merumuskan kebijakan dalam bentuk regulasi guna mencegah dan mengatasi isu tersebut. Untuk itu, Pemerintah Daerah telah mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2019 mengenai sistem elektronik pemungutan retribusi tempat rekreasi dan retribusi parkir di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Bira. Kebijakan ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam pembayaran retribusi parkir di kawasan wisata Pantai Bira serta meningkatkan

transparansi dan optimalisasi pemungutannya melalui penerapan sistem elektronik.

Meskipun berbagai studi telah membahas *e-government* dan penerapannya dalam sektor pariwisata, masih terdapat kesenjangan pemahaman mengenai efektivitas sistem *e-ticketing* dalam konteks destinasi wisata lokal, khususnya di kawasan wisata yang menghadapi tantangan signifikan, seperti tidak tercapainya target pendapatan retribusi. Studi sebelumnya cenderung berfokus pada implementasi *e-government* secara umum, tanpa mengeksplorasi dampaknya secara mendalam pada pengelolaan pendapatan dan transparansi di destinasi wisata tertentu. Hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara komprehensif mengkaji bagaimana program KAREBA, sebagai bentuk *e-government* di kawasan wisata Pantai Tanjung Bira, dapat mengatasi masalah retribusi, keberadaan calo, serta kurangnya transparansi dan akurasi data.

Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk memperluas pemahaman mengenai implementasi *e-government* di sektor pariwisata pada tingkat lokal. Penelitian ini secara khusus akan mengevaluasi dampak program KAREBA terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pemungutan retribusi di kawasan wisata Pantai Tanjung Bira. Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan atau hambatan dalam penggunaan sistem *e-ticketing* dalam konteks pengelolaan destinasi wisata lokal di Indonesia. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi kebijakan pemerintah daerah lainnya yang berencana mengimplementasikan *e-government*.

2. Tinjauan Pustaka

Electronic Government

E-Government atau pemerintahan elektronik adalah konsep yang mengacu pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi operasional, serta transparansi dan akuntabilitas. Menurut Manoharan et al. (2012: 87), *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah operasi internal dan hubungan eksternal pemerintah dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks yang lebih luas, *e-government* mencakup semua interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (*government to citizen*), pemerintah dengan bisnis (*government to business*), serta interaksi antar lembaga pemerintah (*government to government*).

Menurut (Layne & Lee, 2001: 122), implementasi *e-government* dapat dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu tahap katalog (publikasi informasi *online*), tahap

transaksi (penyediaan layanan *online*), tahap integrasi (integrasi layanan antar departemen), dan tahap transformasi (transformasi layanan menjadi lebih proaktif dan partisipatif). United Nations dalam laporan *E-Government Survey* mengemukakan bahwa implementasi *e-government* yang efektif dapat meningkatkan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, memperbaiki kualitas layanan publik, serta mendorong inovasi dalam tata kelola pemerintahan (Zou et al., 2023: 194).

Konsep dan Implementasi *E-Government* di Indonesia

Indonesia mulai mengadopsi *e-government* sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi sejak awal tahun 2000-an. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah Indonesia berkomitmen memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung proses pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. SPBE bertujuan mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan melayani, serta meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, implementasi *e-government* di Indonesia menghadapi berbagai tantangan. Nugroho & Purbokusumo (2020: 10) menyebutkan bahwa beberapa hambatan utama dalam implementasi antara lain infrastruktur TIK yang belum merata, terutama di daerah-daerah terpencil, kurangnya keterampilan TIK di kalangan pegawai negeri, resistensi terhadap perubahan, dan masalah keamanan data. Meskipun demikian, beberapa inisiatif *e-government* di Indonesia telah menunjukkan hasil yang positif, seperti penerapan sistem *e-procurement* yang dapat mengurangi praktik korupsi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Pariwisata dan Teknologi Informasi

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis dan berkembang pesat di dunia. Menurut Buhalis dan Law (2008: 612), teknologi informasi memiliki peran penting dalam industri pariwisata. Teknologi ini dapat diterapkan dalam berbagai aspek, seperti pemasaran destinasi, manajemen reservasi, dan pengalaman wisatawan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, efisiensi operasional dapat meningkat, pengalaman wisatawan dapat diperbaiki, serta peluang pasar baru dapat terbuka. Di Indonesia, sektor pariwisata merupakan prioritas pemerintah. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) berupaya mengintegrasikan teknologi informasi dalam strategi pemasaran dan pengelolaan destinasi wisata. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada pemasaran, tetapi juga meliputi manajemen pengunjung, pengelolaan data wisatawan, dan sistem pembayaran elektronik.

Karcis Elektronik (*E-Ticketing*) dalam Pariwisata

Karcis elektronik atau *e-ticketing* adalah sistem penjualan tiket yang memanfaatkan teknologi digital untuk menggantikan tiket konvensional. Sistem *e-ticketing* menawarkan berbagai keuntungan, antara lain kemudahan dalam pembelian tiket, pengurangan biaya operasional, peningkatan keamanan, serta kemampuan untuk mengumpulkan data pengunjung yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hadjielias et al. (2022: 175) menunjukkan bahwa *e-ticketing* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional dalam industri pariwisata.

Pelaksanaan *e-ticketing* di destinasi wisata dapat membantu dalam pengelolaan arus wisatawan, mengurangi antrian, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung. Sistem *e-ticketing* juga memungkinkan pengelola destinasi untuk mengontrol kapasitas pengunjung, sehingga dapat menjaga kelestarian lingkungan wisata (Halim, 2022: 451). Data yang dikumpulkan melalui sistem *e-ticketing* dapat digunakan untuk analisis perilaku pengunjung yang menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam pengembangan destinasi wisata. Kawasan Bira di Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Provinsi Sulawesi Selatan, terkenal dengan keindahan pantainya, terumbu karang yang masih alami, dan budaya lokal yang kaya. Untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan wisata, Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba mengimplementasikan Program KAREBA, sebuah sistem karcis elektronik yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan tiket masuk, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan kemudahan bagi wisatawan dalam mengakses Kawasan Wisata Bira.

Program KAREBA bertujuan menghadirkan layanan yang lebih modern dan efisien serta mendukung pelestarian lingkungan dengan mengurangi penggunaan tiket kertas. Selain itu, program ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pariwisata melalui sistem pembayaran yang lebih terintegrasi dan terkontrol. Dalam konteks *e-government*, Program KAREBA merupakan contoh konkret bagaimana teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di sektor pariwisata.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan berfokus pada objek destinasi kawasan Pantai Bira, Kabupaten Bulukumba yang menjadi lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara subjektif. Data yang didapatkan diolah dan direduksi untuk memilih informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data disajikan secara deskriptif yang

menggambarkan temuan utama dari hasil yang diamati selama penelitian. Hasil dari analisis ini diinterpretasikan dan disajikan dalam bentuk laporan yang terstruktur. Interpretasi ini menekankan pada bagaimana temuan penelitian berkontribusi pada pemahaman mengenai penerapan *e-government* melalui program KAREBA di Kabupaten Bulukumba.

4. Hasil

Eksistensi *e-government* merupakan jalur penghubung informasi kepada masyarakat, baik terkait dengan pelayanan publik maupun partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan pemerintahan (Pérez-Morote et al., 2020: 154). Selain itu, *e-government* merupakan inovasi di sektor pemerintahan yang berbasis teknologi dan informasi, bertujuan menciptakan interaksi yang efektif dan efisien antara pemangku kepentingan untuk meningkatkan intensitas dan kualitas keterlibatan masyarakat (Boksova et al., 2021: 30). Teknologi informasi juga dimanfaatkan dalam sektor pariwisata, menjadi salah satu fokus pengelolaan pemerintah Kabupaten Bulukumba.

E-government dijalankan dengan teknologi informasi untuk menciptakan efisiensi lembaga pemerintah dan memberikan pelayanan pemerintah secara *online*. Kerangka kerja *e-government* telah diperluas dengan penggunaan teknologi informasi atau digital oleh pemerintah untuk melakukan berbagai interaksi dengan masyarakat dan bisnis, membuka data pemerintah, serta memungkinkan inovasi dalam tata kelola. Prinsip dasar dari *e-government* adalah meningkatkan kinerja internal sektor publik dengan memangkas biaya keuangan dan waktu transaksi, sehingga memperbaiki proses kerja dan memungkinkan penerapan sumber daya yang efektif di berbagai sektor.

Kebijakan Perbup No. 45 Tahun 2019 tentang sistem elektronik pemungutan retribusi tempat rekreasi parkir di kawasan Pantai Tanjung Bira ini menciptakan efisiensi lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan secara *online*. Implementasi *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti dalam Pelayanan Publik, Kebijakan Publik, akan semakin meminimalisasi kontak langsung antar pelaku sehingga diasumsikan terjadinya penyimpangan dapat dikurangi.

5. Pembahasan

Tipe Relasi Penerapan *Electronic Government* melalui Program Karcis Elektronik Kawasan Bira (KAREBA) Kabupaten Bulukumba

(Castro & Lopes, 2021: 880), dan (Manoharan et al., 2001: 87) menjelaskan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah

untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan menyampaikan informasi pelayanan untuk masyarakat meliputi:

Government to Citizen (G2C)

Pemerintah menciptakan sistem pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Layanan publik merupakan jenis pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara tepat dan profesional melalui administrasi, keuangan, serta bentuk dukungan lainnya. 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 mengharapkan pemerintah berupaya memberikan pelayanan maksimal guna mencapai kualitas yang lebih tinggi.

Dalam konteks ini, peran Humas sebagai komunikator individu sangat penting. Humas bertindak sebagai juru bicara yang menyampaikan aspirasi rakyat terkait pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Bulukumba, serta memberikan masukan kepada pemerintah untuk meningkatkan perhatian terhadap sektor tersebut di masa depan. Peran Humas tidak hanya menyampaikan pesan kepada masyarakat, tetapi juga memberikan tanggapan, mencari solusi, dan menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Government to Business (G2B)

Government to Business adalah jenis hubungan antara pemerintah dan pelaku bisnis. Hubungan ini melibatkan pemangku kepentingan di sektor bisnis, baik individu maupun kelompok. Dalam konteks sektor pariwisata, bisnis dapat mencakup pelaku usaha jasa pariwisata.

Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba aktif dalam melakukan penyuluhan dan sosialisasi bagi pelaku usaha. Salah satu upayanya adalah dengan menggelar berbagai acara berskala internasional, seperti Festival Pinisi, yang merupakan acara tahunan di Kabupaten Bulukumba dan termasuk dalam 100 Wonderful Events Kementerian Pariwisata. Festival Pinisi telah diakui sebagai warisan budaya tak benda oleh UNESCO. Penyelenggaraan acara seperti Festival Pinisi bertujuan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Acara tahunan ini tidak hanya menguntungkan pelaku usaha dan pemerintah, tetapi juga meningkatkan jumlah pengunjung dan pendapatan selama kegiatan berlangsung.

Government to Government (G2G)

Government to Government adalah jenis hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainnya dalam suatu daerah atau provinsi. Hubungan ini bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan informasi antara pemerintah yang terlibat serta mempermudah kerja sama di antara mereka. Dalam konteks kepariwisataan, hubungan antara pemerintah, seperti Dinas Pariwisata dan Dinas Ketenagakerjaan, menjadi sangat penting.

Di Kabupaten Bulukumba, banyak wisatawan mengunjungi berbagai tempat wisata. Namun, pengelolaan wisata tersebut masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan ketidaksesuaian antara informasi harga dan harga sebenarnya, karena kurangnya label harga di lokasi, serta laporan pemasukan dan pengeluaran yang kurang memadai. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Bulukumba berupaya mengoptimalkan wisata Pantai Tanjung Bira melalui pemasaran dan penjualan tiket dengan mengadopsi penggunaan internet (*e-commerce*). Dengan *e-commerce*, pengunjung dapat memperoleh informasi tentang tempat wisata, harga tiket, cara pemesanan, dan proses pembayaran. Selain itu, *e-commerce* juga membantu dalam pengolahan data dan pembuatan laporan hasil penjualan tiket.

Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam sektor wisata kini banyak dilakukan sebagai upaya transformasi dari konvensional ke digital, khususnya di kawasan Pantai Bira, Kabupaten Bulukumba. Hal ini berdampak positif pada perkembangan dan peningkatan potensi objek wisata. Dengan pengelolaan tiket yang terintegrasi, transaksi dapat dipantau secara *real-time*, dan transparansi pendapatan dari penjualan tiket dapat menghindari tindakan curang yang merugikan pengelola.

Government to Employees (G2E)

Government to Employees (G2E) adalah jenis relasi antara pemerintah dengan pegawai atau aparatur sipil negara, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sekaligus kesejahteraan tenaga kerja di institusi pemerintah. Namun, saat penerapan karcis elektronik di kawasan Pantai Bira, Kabupaten Bulukumba, masih terdapat kendala akses bagi pegawai yang bertugas di lapangan, terutama bagi mereka yang merupakan penduduk lokal di kawasan Pantai Tanjung Bira. Pemahaman pegawai tentang karcis elektronik belum memadai, sehingga menimbulkan hambatan dalam proses penerimaan karcis. Meskipun telah diberikan arahan dan penjelasan, beberapa pegawai tetap mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan sistem elektronik, yang sering kali menyebabkan keterlambatan. Sebagai respons, Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba melakukan pembaruan dengan mencari aplikasi yang lebih mudah dipahami oleh seluruh pegawai di lapangan.

Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Program Karcis Elektronik Kawasan Bira (KAREBA)

Faktor Penghambat

Dalam konteks efektivitas, faktor penghambat adalah elemen atau kondisi yang dapat mengurangi pencapaian hasil yang diharapkan dari suatu tindakan atau proses. Pengenalan faktor penghambat menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas secara keseluruhan. Dengan mengatasi faktor-faktor ini, masalah dapat diperbaiki, sehingga hasil yang lebih optimal dan kesuksesan yang lebih besar sesuai tujuan dapat tercapai. Di kawasan Pantai Bira, Kabupaten Bulukumba, sistem pelayanan karcis elektronik menjadi solusi modern untuk mengelola peningkatan realisasi PAD secara lebih efisien dan efektif. Namun, efektivitas sistem ini tidak lepas dari beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

Internal

Pertama, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor penghambat saat kunjungan wisata meningkat, terutama pada akhir pekan atau libur nasional. Kedua, kemampuan teknologi masyarakat masih rendah. Banyak masyarakat yang belum paham teknologi, sehingga kesulitan menggunakan parkir elektronik (*e-parking*). Faktor usia juga menjadi salah satu penyebab ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan *e-parking* dengan benar. Ketiga, regulasi merupakan kendala utama dalam implementasi pembayaran nontunai. Narasumber mengakui bahwa regulasi yang ada saat ini masih menjadi penghalang signifikan untuk mewujudkan pembayaran nontunai sepenuhnya di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Bira. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dan penyempurnaan regulasi untuk mendukung penggunaan teknologi pembayaran nontunai dalam sistem parkir.

Eksternal

Pertama, pelanggaran oleh masyarakat terjadi akibat kurangnya pemahaman tentang sistem pelayanan parkir elektronik, termasuk perilaku tidak patuh seperti menerobos palang parkir. Selain itu, masih banyak masyarakat yang memanfaatkan calo untuk menghindari tarif masuk ke Kawasan Wisata Pantai Bira. Ini mencerminkan tantangan dalam mengubah perilaku masyarakat agar mematuhi aturan dan memanfaatkan sistem *e-parking* dengan baik. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi masyarakat tentang pentingnya ketaatan terhadap aturan parkir elektronik serta dampak dari pelanggaran terhadap pengelolaan parkir yang efisien.

Kedua, masalah kelistrikan yang memengaruhi pelayanan sistem karcis elektronik merupakan hal di luar kendali pihak pelaksana *e-parking*. Ketika listrik mati, komputer tidak dapat berfungsi, sehingga sistem karcis elektronik tidak dapat digunakan dengan baik. Ini menunjukkan perlunya investasi dalam infrastruktur cadangan, seperti sistem daya darurat atau generator, untuk menjaga kelancaran operasional sistem parkir, terutama dalam situasi darurat.

Faktor pendukung

Dalam pelaksanaan program karcis elektronik, tugas pokok dan susunan organisasi dilaksanakan oleh Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata serta Bidang Pemasaran dan Pengembangan Sumber Daya Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 53 Tahun 2018 tentang kedudukan, tugas, fungsi, susunan organisasi, dan tata kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba. Oleh karena itu, pelaksanaan program karcis elektronik lebih terfokus pada tujuan instansi sesuai dengan tugas dan fungsinya. Media massa elektronik seperti website, YouTube, Instagram, dan media lainnya yang dimiliki Dinas Pariwisata Kabupaten Bulukumba digunakan sebagai platform untuk menyampaikan informasi terkait karcis elektronik atau *e-parking*. Penggunaan media elektronik ini menunjang strategi pengelolaan parkir yang bertujuan memberikan pelayanan parkir yang memuaskan kepada masyarakat, serta sebagai bentuk transparansi pendapatan dan upaya meningkatkan PAD melalui retribusi. Dengan sistem pembayaran elektronik, kebocoran pendapatan dapat dihindari, dan pendapatan dari sektor pariwisata pun meningkat. Sebagai gambaran, pendapatan dari retribusi yang diperoleh melalui karcis elektronik meningkat dari Rp 3 miliar menjadi Rp 6 miliar pada 2020, lalu mencapai Rp 6 miliar pada 2021, dan realisasi pada 2022 mencapai Rp 8 miliar.

6. Kesimpulan

E-government dijalankan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi lembaga pemerintah dan memberikan pelayanan secara online (Arifiani & Budiastuti, 2019: 247). Kerangka kerja *e-government* telah diperluas melalui penggunaan teknologi informasi atau digital untuk berbagai interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis, serta membuka data pemerintah guna memungkinkan inovasi dalam tata kelola. Prinsip utama *e-government* adalah meningkatkan kinerja sektor publik dengan memangkas biaya dan waktu transaksi, sehingga memperbaiki proses kerja dan memungkinkan penggunaan sumber daya yang lebih efektif di berbagai sektor (Kumar et al., 2017: 617; Mensah & Mensah, 2019: 305).

Di Kabupaten Bulukumba, penerapan *e-government* melalui program KAREBA menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Teknologi informasi yang digunakan dalam pengelolaan retribusi parkir ini sejalan dengan prinsip dasar *e-government* yang bertujuan memperbaiki kinerja sektor publik, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan efektivitas alokasi sumber daya. Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2019 menjadi landasan hukum penting dalam pelaksanaan sistem ini. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada pengawasan dan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi intensif kepada masyarakat dan pelaku usaha di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Bira agar mereka memahami dan mematuhi peraturan yang ada. Selain itu, penting untuk memberikan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi para praktisi yang bertanggung jawab atas penerapan sistem elektronik ini, guna memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk mengelola sistem dengan efektif.

Referensi

- Boksova, J., Boksa, M., Horak, J., Pavlica, K., Strouhal, J., & Saroch, S. (2021). E-Government Services and the Digital Divide. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 9(1), 27–49. <https://doi.org/10.18080/jtde.v9n1.301>
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Castro, C., & Lopes, C. (2021). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(2), 880–903. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>
- Hadjielias, E., Christofi, M., Christou, P., & Drotarova, M. H. (2022). Digitalization, agility, and customer value in tourism. *Technological Forecasting and Social Change*, 175, 121334.
- Halim, H. S. (2022). Technology in Smart Tourism: Concepts and Applications. *Handbook of Technology Application in Tourism in Asia*, 451–470.
- Isnayanti. (2019). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN RETRIBUSI SEKTOR PARIWISATA PANTAI BIRA KABUPATEN BULUKUMBA*. Universitas Hasanuddin.
- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). E-government adoption in India: A mixed method approach. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F1280*, 617–620. <https://doi.org/10.1145/3047273.3047357>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Librita Arifiani, Dyah Budiastuti, et al. (2019). The Effect of Disruption Technology, and the Future Knowledge Management toward Service Innovation for Telecommunication Industry 4.0 in Indonesia. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(6S3), 247–257. <https://doi.org/10.35940/ijeat.f1040.0986s319>
- Manoharan, A., Bennett, L. V., & Carrizales, T. (2012). M-Government: An opportunity for addressing the digital divide. In *Citizen 2.0: Public and Governmental Interaction through Web 2.0 Technologies* (pp. 87-98). IGI Global.
- Marynyak, Y., & Stetsko, N. (2021). PERSPECTIVES OF DIGITAL TRANSFORMATION OF THE TOURIST SECTOR OF THE ECONOMY OF UKRAINE. *THE SCIENTIFIC ISSUES OF TERNOPIL VOLODYMYR HNATIUK NATIONAL PEDAGOGICAL UNIVERSITY. SERIES: GEOGRAPHY*, 50(1), 102–111. <https://doi.org/10.25128/2519-4577.21.1.12>
- Menara Indonesia. (2023, January 20). Target PAD bertambah, retribusi masuk kawasan Pantai Bira akan naik. Menara Indonesia. <https://menaraindonesia.com/2023/01/20/target-pad-bertambah-retribusi-masuk-kawasan-pantai-bira-akan-naik/>

- Mensah, I. K. (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia (E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia). *JURNAL IPTEK KOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 22(1), 1–17.
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(4), 3702–3711.
- Yusuf, Y., Haryeni, H., Ita suryaningsih, & Indarwati, I. (2023). Bentuk dan Makna dalam Ritual Pembuatan Kapal Pinisi di Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, Dan Sastra*, 9(2), 1476–1487. <https://doi.org/10.30605/onoma.v9i2.2943>
- Zou, Q., Mao, Z., Yan, R., Liu, S., & Duan, Z. (2023). Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data. *Technological Forecasting and Social Change*, 194(March 2022), 122667. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667>