

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, perkembangan teknologi digital semakin pesat berkembang dalam berbagai lini kehidupan bermasyarakat, tak terkecuali juga pada berbagai lembaga pemerintahan yang ada saat ini. Lembaga-lembaga pemerintahan yang ada saat ini dituntut guna mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi melalui penerapan sistem yang lebih modern, transparan, serta efisien. Pemanfaatan teknologi digital dalam sebuah tata kelola pemerintahan ini seringkali disebut dengan istilah *E-Government* (Fernández et al., 2023). Melalui *E-Government* pemerintah berupaya untuk melakukan transformasi layanan dan proses sektor publik yang dulunya dilakukan secara manual menjadi berbasis elektronik dengan aksesibilitas dan interaktivitas yang lebih besar bagi warga negara melalui pemanfaatan teknologi (Huang, 2007).

E-Government pada dasarnya ada dengan tujuan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta transparansi dalam segala sektor penyelenggaraan pemerintahan (Mensah, 2020). Kemudian dalam praktiknya, transformasi ini bukan hanya membawa perubahan pada bagaimana pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat, melainkan juga bagaimana pola interaksi antara pemerintah, masyarakat, serta sektor swasta menjadi lebih terbuka dan partisipatif (Abdulkareem et al., 2022). Maka dari itu, *E-Government* dapat secara fundamental mengubah hubungan antara warga negara dan pemerintah, *E-*

Government memiliki kekuatan untuk menempatkan kepemilikan pemerintahan sepenuhnya di tangan rakyat (McGinnis, 2013).

Berkaitan dengan perubahan dinamika global tersebut, berbagai negara kemudian mulai menerapkan *E-Government* sebagai instrumen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, termasuk juga negara Indonesia. Tuntutan guna menghadirkan sistem pemerintahan berbasis digital hadir seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan publik yang efisien dan mudah di akses. Pemerintah Indonesia kemudian menindaklanjuti hal ini melalui kebijakan nasional yang secara khusus mengatur arah dan strategi pengembangan *E-Government* di tingkat pusat maupun daerah.

Di Indonesia kebijakan mengenai transformasi digital ini diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan Electronic Government. Sejalan dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut, pemerintah Indonesia mulai aktif melakukan reformasi birokrasi dalam berbagai aspek pelayanan publik. Melalui *E-Government*, berbagai aktivitas pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai diarahkan menuju sistem digital yang terintegrasi antara satu dengan yang lain.

Transformasi *E-Government* ini menjadi langkah awal bagi Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan zaman. Melalui penerapan *E-Government*, pemerintah berupaya menciptakan birokrasi yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, namun juga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, dan transparan. Seiring berjalannya waktu, berbagai inovasi digital mulai bermunculan di lingkungan

instansi pemerintah, baik pada tingkatan pusat maupun daerah. Hal ini menjadi salah satu bentuk nyata dari bagaimana pemerintah pengimplementasian kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya berkenaan dengan *E-Government*.

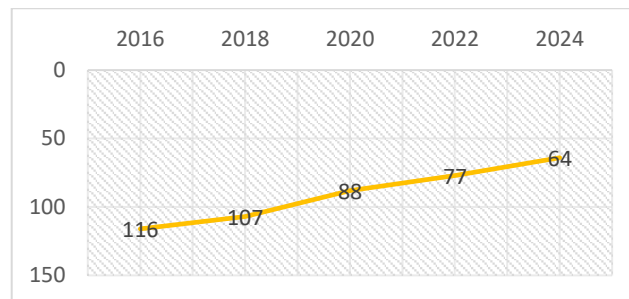
Di Indonesia sendiri penerapan *E-Government* terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Pada tahapan awal, fokus utama perkembangan *E-Government* terbatas pada digitalisasi administrasi dan penyediaan informasi dasar kepada masyarakat melalui situs *website* resmi lembaga pemerintahan. Namun, seiring dengan berkembangnya zaman serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien, perkembangan *E-Government* mulai bergeser kearah penyediaan layanan yang bersifat interaktif dan partisipatif (Rachmad et al., 2024).

Menurut data yang disampaikan oleh Wakil Menteri Dalam Negeri Ribka Haluk dalam acara Penganugerahan *Innovative Government Award* (IGA) Kemendagri tahun 2024, tercatat terdapat sebanyak 31.719 inovasi berbasis digital yang tersebar pada 529 daerah otonom dari berbagai tingkatan pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Selanjutnya, jika dibagi menurut wilayah, Pulau Jawa berada pada urutan pertama yang menghasilkan 13.500 inovasi, disusul Pulau Sumatera dengan total 10.397 inovasi, Pulau Kalimantan dan Sulawesi sebanyak 4.933, wilayah Bali, Nusa Tenggara, dan Maluku 2.513 inovasi, dan Papua sebanyak 321 inovasi.

31.719 inovasi berbasis digital tentu bukan angka yang kecil, mengingat apabila dibandingkan dengan angka inovasi digital pra pandemi pada tahun 2018 yang hanya mencapai angka 3.000 inovasi. Peningkatan jumlah inovasi digital yang signifikan ini kemudian juga turut mendorong peningkatan *E-Government*

Development Indeks yang dimiliki Indonesia yang per 2024 kemarin sudah berada di peringkat 64 dunia.

Gambar 1. 1 *E-Government Development Indeks*



(Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>, diakses pada 02 Oktober 2025)

Dalam Grafik tersebut tampak bahwa Indonesia menunjukkan tren positif dalam peningkatan peringkat *E-Government Development Indeks* dalam delapan tahun terakhir. Pada tahun 2016 Indonesia berada pada peringkat 116 dunia hingga lima tahun berselang Indonesia mampu menduduki peringkat ke 64 dunia. Peningkatan peringkat *E-Government Development Indeks* di Indonesia paling signifikan terjadi pada tahun 2018 hingga 2020 yakni meningkat sebanyak 19 peringkat dari yang awalnya berada pada posisi 107 dunia hingga kemudian menyentuh angka 88 dunia. Hal ini juga dipengaruhi oleh bagaimana pada tahun 2020 dunia tengah dilanda pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk meminimalisir kegiatan di luar rumah. Hal ini kemudian menuntut pemerintah guna melakukan inovasi digital guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Setelah era pandemi Covid-19 berakhir, inovasi-inovasi digital tersebut tidak menghilang namun justru bertambah banyak dan bervariasi, sehingga pada tahun tahun berikutnya Indonesia mampu dengan konsisten mengalami peningkatan peringkat *E-Government Development Indeks*. Peningkatan ini tentunya juga tidak

terlepas dari bagaimana pemerintah menyediakan payung kebijakan guna mendorong terwujudnya percepatan transformasi digital di Indonesia. Selain dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Anggota Ombudsman, Hery Susanto menyebutkan bahwa kebijakan akan percepatan transformasi digital di Indonesia juga tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2024.

"Permendagri Nomor 7 Tahun 2024 merupakan bagian dari tindak lanjut program pemerintah mengenai pentingnya transformasi digital. Ini akan menjadi merata apabila tidak hanya menjadi program pemerintah pusat namun juga ditindaklanjuti pemerintah provinsi bahkan sampai ke kabupaten/kota. Siap atau tidak siap, suka tidak suka, kita sudah menerapkan transformasi digital, dimulai ketika pandemi COVID-19 tahun 2020. Penyesuaian bekerja dengan berbagai cara khususnya daring,"

(Sumber: [Ombudsman: Transformasi digitalisasi merata di daerah itu mendesak - ANTARA News](#) diakses pada 20 Oktober 2025)

Sejalan dengan berkembangnya *E-Government* di Indonesia ini, pemerintah kemudian mulai menyadari bahwa keberhasilan dari penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak hanya bergantung kepada tersedianya infrastruktur teknologi semata, melainkan juga lebih kepada bagaimana kesiapan sumberdaya manusia, kelembagaan, dan budaya organisasi yang mendorong terlaksananya digitalisasi dalam berbagai sektor pemerintahan ini. Kesadaran ini kemudian melahirkan konsep yang dikenal sebagai kajian *E-Readiness* atau kesiapan elektronik sebagai salah satu faktor kunci dalam menentukan efektivitas penerapan *E-Government* pada suatu institusi atau lembaga.

Konsep *E-Readiness* muncul sebagai ukuran sejauh mana suatu lembaga atau pemerintah daerah siap dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan (Etim & Daramola,

2023). Kesiapan ini diukur dalam beberapa dimensi, termasuk luasnya infrastruktur teknologi digital, akses teknologi digital kepada warga negara, keterampilan dalam bidang elektronik oleh para pemangku kepentingan, dan kerangka hukum terkait penggunaan teknologi digital (Sheoran & Vij, 2022). *E-Readiness* dapat dikatakan sebagai pondasi penting yang menjadi penentu apakah sebuah inovasi berbasis digital dapat berjalan secara optimal atau justru mengalami hambatan dalam pelaksanaannya.

Pada awal kemunculannya, konsep *E-Readiness* lebih banyak digunakan untuk mengukur sejauh mana kesiapan suatu negara dalam menghadapi era digitalisasi secara nasional, terutama pada bidang ekonomi dan pemerintahan (Mutula & van Brakel, 2006). Namun, seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tata kelola berbasis teknologi, konsep ini kemudian semakin berkembang dan mulai diterapkan guna menilai kesiapan berbagai lembaga pemerintahan pada berbagai tingkatan level baik pada tingkatan pusat maupun daerah.

Menurut Dada (Dada, 2006), *E-Readiness* mencakup sejauh mana pemerintah mampu mengelola perubahan kelembagaan dan sosial yang muncul akibat penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Artinya, *E-Readiness* tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti ketersediaan infrastruktur dan perangkat teknologi, namun juga melibatkan kesiapan sumber daya manusia, struktur organisasi, serta budaya kerja birokrasi terhadap perubahan digital yang terjadi. Sementara itu, (Mutula & van Brakel, 2006) menekankan bahwa *E-Readiness* juga mencerminkan tingkat kesiapan suatu negara atau lembaga dalam menggunakan teknologi untuk mendukung partisipasi publik dan

transparansi pemerintahan. Dengan demikian, konsep *E-Readiness* tidak semata menyoroti kemampuan teknis, tetapi juga sejauh mana nilai-nilai good governance dapat diintegrasikan melalui teknologi.

Di Indonesia sendiri, kajian mengenai *E-Readiness* mulai banyak digunakan untuk menilai kesiapan lembaga pemerintahan dalam mengimplementasikan berbagai inovasi digital, terutama dalam pelayanan publik. Salah satunya seperti yang dikemukakan oleh (Addriani & Handrian, 2025) yang menyatakan bahwa *E-Readiness* dapat menjadi tolok ukur bagi instansi pemerintah untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, baik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik maupun produktivitas aparatur sipil negara.

Namun, dari berbagai penelitian yang telah ada sebelumnya, kajian mengenai *E-Readiness* kebanyakan masih hanya berfokus kepada lembaga pemerintahan di tingkatan pusat serta pada sektor pelayanan dasar yang bersifat administratif, seperti layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, pengarsipan, serta perizinan. Padahal, dalam pelaksanaannya *e-government* serta transformasi digital tidak hanya berfokus pada sektor pelayanan dasar saja, melainkan juga meliputi sektor pemerintahan pilihan yang tidak kalah penting, yang didalamnya meliputi sektor pariwisata, pertanian, perhutanan, dan lain-lain.

Dalam hal ini, sektor pariwisata merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dikaji lebih mendalam. Karena di era digital saat ini, promosi dan pelayanan wisata tidak lagi hanya dapat dilakukan secara konvensional, melainkan juga bergantung pada sistem informasi digital sebagai sarana komunikasi antara pemerintah, pelaku

usaha wisata, dan wisatawan (Saputra, 2023). Kajian mengenai *E-Readiness* menjadi penting untuk dilakukan karena keberhasilan dari implementasi sebuah inovasi digital pada sektor pariwisata tidak dapat hanya diukur dari ketersediaan teknologi, namun juga sejauh mana aktor pelaksananya siap dalam mengoperasikan, mengelola, serta menyesuaikan diri terhadap perubahan berbasis teknologi digital tersebut.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang mendasar dibandingkan dengan kajian lain berkenaan dengan *E-Readiness* yang telah ada sebelumnya. Pada beberapa penelitian sebelumnya, kajian *E-Readiness* lebih menitikberatkan kepada kesiapan suatu organisasi atau institusi secara keseluruhan, namun dalam penelitian ini fokus utama berada pada tingkat kesiapan dari aktor pelaksana yang ada pada lembaga pemerintahan daerah, terkhusus pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan yang dalam praktiknya termasuk baru dalam mengembangkan inovasi digital.

Tabel 1. 1 Indeks Inovasi Daerah 2024

No	Pemerintah Daerah	Skor	Kategori
1	Kabupaten Banyuwangi	98,86	Sangat Inovatif
2	Kota Surabaya	94,17	Sangat Inovatif
3	Kabupaten Situbondo	94,13	Sangat Inovatif
4	Kota Mojokerto	92,25	Sangat Inovatif
5	Kabupaten Sampang	88,17	Sangat Inovatif
6	Kabupaten Bangkalan	82,37	Sangat Inovatif
7	Kabupaten Lamongan	78,20	Sangat Inovatif
8	Kabupaten Pamekasan	76,35	Sangat Inovatif
9	Kabupaten Sidoarjo	75,96	Sangat Inovatif
10	Kota Batu	74,74	Sangat Inovatif
11	Kabupaten Ngawi	73,96	Sangat Inovatif
12	Kabupaten Blitar	72,59	Sangat Inovatif
13	Kabupaten Jember	71,09	Sangat Inovatif

No	Pemerintah Daerah	Skor	Kategori
14	Kabupaten Trenggalek	69,98	Sangat Inovatif
15	Kabupaten Pasuruan	67,70	Sangat Inovatif
16	Kabupaten Malang	67,20	Sangat Inovatif
17	Kota Madiun	67,09	Sangat Inovatif
18	Kota Probolinggo	66,38	Sangat Inovatif
19	Kabupaten Mojokerto	62,07	Sangat Inovatif

(Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2025)

Menurut data Indeks Inovasi Daerah Tahun 2024, Kabupaten Pasuruan berada pada peringkat lima belas pada tingkatan Kabupaten atau Kota yang ada pada Provinsi Jawa Timur dengan perolehan skor sebesar 67,70 dan kategori sangat inovatif. Hal ini tentunya tidak terlepas dari bagaimana pemerintah Kabupaten Pasuruan berkomitmen guna melaksanakan inovasi digital dalam berbagai sektor pemerintahan. Menurut data Pemerintah Kabupaten Pasuruan, hingga 2025 tercatat sedikitnya terdapat 161 inovasi digital yang dilaporkan kepada IGA Kemendagri.

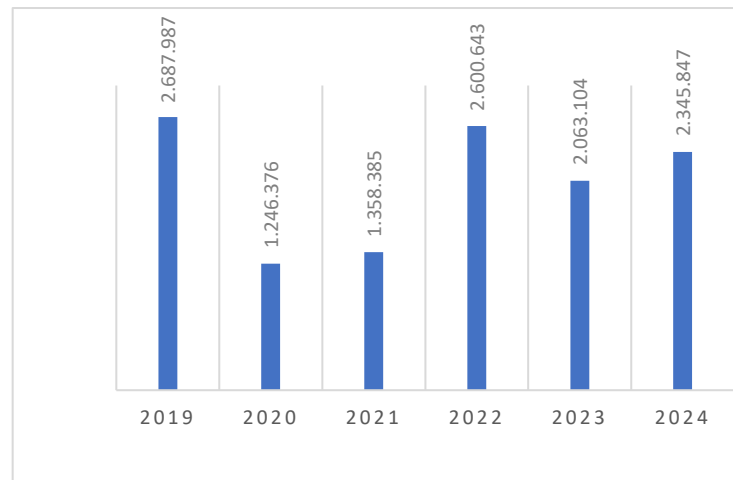
Sejalan dengan fenomena tersebut, Pemerintah Kabupaten Pasuruan kemudian juga turut berupaya mewujudkan digitalisasi pelayanan pada sektor pemerintahan pilihan yakni sektor pariwisata melalui inovasi *Online Tourism Information of Pasuruan* (ONTRIP). Inovasi ini dihadirkan sebagai bentuk penerapan *E-Government* pada sektor pariwisata daerah yang bertujuan guna memperluas jangkauan promosi wisata, menyediakan informasi yang terintegrasi pada satu sistem, serta meningkatkan minat kunjungan wisata melalui platform digital.

Kabupaten Pasuruan secara geografis berada pada posisi yang strategis karena berada pada jalur segitiga emas pengembangan Jawa Timur yakni berada diantara Malang, Surabaya dan Jember. Selain itu, Kabupaten Pasuruan juga berada pada jalur darat utama menuju Surabaya-Bali (Zaini, 2022). Kondisi geografis ini

menjadikan Kabupaten Pasuruan sebagai wilayah transit penting yang sering dilalui oleh rombongan wisatawan, baik yang hendak berwisata di Pasuruan maupun melanjutkan perjalanan menuju daerah lainnya. Selain itu, kondisi geografis yang dimiliki oleh Kabupaten Pasuruan juga memberikan peluang besar dalam pengembangan sektor pariwisata sebagai salah satu penopang perekonomian daerah. Pertumbuhan sektor pariwisata turut mendorong berkembangnya sektor UMKM, yang pada gilirannya memberikan dampak tidak langsung terhadap bidang ketenagakerjaan. Hal ini disebabkan karena sektor UMKM memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menciptakan lapangan pekerjaan baru (Zaini, 2022).

Pertumbuhan sektor pariwisata di Kabupaten Pasuruan ini sangat mungkin terlaksana karena Kabupaten Pasuruan juga memiliki beragam destinasi wisata unggulan, baik wisata alam seperti kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, Air Terjun Kakek Bodo, dan Ranu Grati, maupun wisata budaya, religi, serta wisata buatan yang tersebar di berbagai kecamatan. Keberagaman destinasi ini tidak hanya memperkaya daya tarik wisata daerah, tetapi juga membuka peluang bagi peningkatan kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Gambar 1. 2 Jumlah Wisatawan Kabupaten Pasuruan



(Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2025)

Dari diagram tersebut, tampak bahwa jumlah wisatawan di Kabupaten Pasuruan mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Pada tahun 2019, sebelum pandemi Covid-19, Jumlah wisatawan mencapai 2.687.987. Namun, pada tahun 2020 terjadi penurunan drastis menjadi 1.246.376 wisatawan atau berkurang sebesar 1.441.611 wisatawan. Penurunan ini menunjukkan dampak yang sangat signifikan dari pandemi terhadap sektor pariwisata daerah. Pada tahun 2021, jumlah wisatawan mulai menunjukkan tanda pemulihan dengan capaian 1.358.385 wisatawan.

Namun, peningkatan paling signifikan terjadi pada tahun 2022 dengan total 2.600.643 yang artinya mengalami kenaikan sebesar 1.242.258 wisatawan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Akan tetapi, meskipun pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang sangat signifikan, pada tahun 2023 kembali terjadi penurunan sebesar 537.539 wisatawan sehingga total kunjungan menjadi 2.063.104. Pada tahun berikutnya jumlah wisatawan kembali meningkat sebesar 282.743 wisatawan menjadi 2.345.847.

Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata pada Kabupaten Pasuruan memiliki potensi yang besar namun rentan terhadap faktor eksternal seperti apa yang terjadi saat pandemi Covid-19 di tahun-tahun sebelumnya. Karena itu, diperlukan strategi pengelolaan dan promosi yang adaptif melalui inovasi digital agar pertumbuhan jumlah wisatawan dapat terlaksana dengan stabil dan berkelanjutan. Dilatar belakangi oleh hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan menghadirkan inovasi berupa *Online Tourim Information Of Pasuruan* (ONTRIP).

ONTRIP ini merupakan inovasi digital berbasis website dan aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui ponsel dan perangkat digital lainnya. Inovasi ini tercantum pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 39 Tahun 2023 Tentang Rencana Strategis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan Tahun 2024-2026. ONTRIP ini sendiri diresmikan pada 20 Desember 2023 bersamaan dengan peluncuran kalender event oleh Pj. Bupati Pasuruan saat itu, Andriyanto. Dalam sambutannya beliau mengungkapkan bahwa:

"...Dengan diluncurkannya Kalender Wisata 2024 dan Aplikasi ON TRIP yang diimbangi dengan peningkatan sarana dan prasarana, kualitas layanan dan sinergi kerjasama semua unsur Pentahelix. Sekaligus mampu meningkatkan kunjungan dan lamanya tinggal wisatawan dan menggerakkan perekonomian warga. Pada akhirnya mendorong terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kabupaten Pasuruan yang maju penuh maslahat,"

(Sumber: [Luncurkan Kalender Wisata 2024 dan Aplikasi ON TRIP, Pj. Bupati Pasuruan Isyaratkan Kebangkitan Pariwisata Yang Berdampak | Website Pemerintah Kabupaten Pasuruan](#) diakses pada 30 Oktober 2025)

Gambar 1. 3 Tampilan Online Tourism Information of Pasuruan (ONTRIP)



(Sumber: [Online TouRism Information of Pasuruan](#),
Diakses pada 02 Oktober 2025)

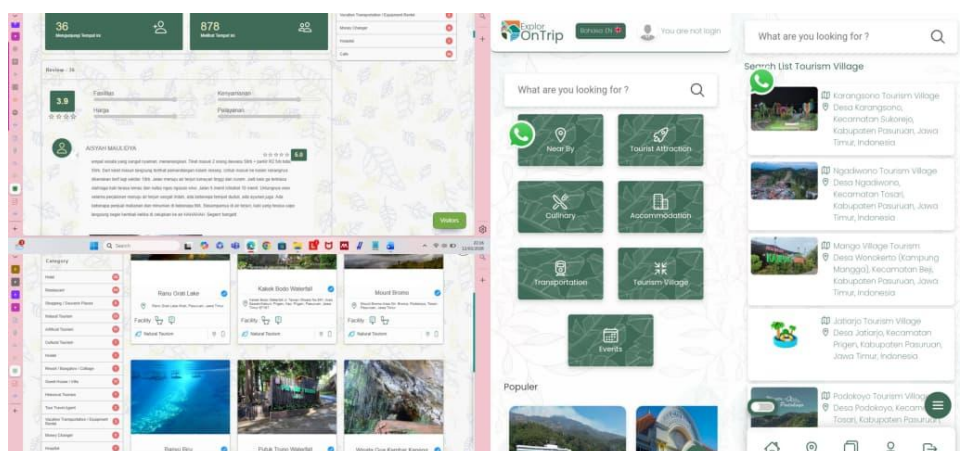
Dengan memanfaatkan teknologi melalui digitalisasi pelayanan ini pun diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan. Keuntungan ini dapat berupa penguatan *city branding* serta perluasan jangkauan pemasaran dan kerjasama dalam sektor pariwisata dengan stakeholder-stakeholder terkait, baik dari pelaku wisata hingga penggiat ekonomi kreatif. Adanya inovasi ini pula bertujuan guna mewujudkan pengintegrasian data destinasi wisata yang ada di Kabupaten Pasuruan sehingga dapat diakses melalui satu website dan aplikasi.

Selain itu, inovasi ini diharapkan juga dapat memudahkan calon wisatawan, khususnya wisatawan yang berasal dari luar Kabupaten Pasuruan yang hendak berwisata untuk mengeksplorasi berbagai potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Pasuruan secara lebih mudah dan efisien. Tiap-tiap objek wisata yang ada pada website tersebut telah dikelompokkan berdasarkan jenis dan usaha wisata seperti desa wisata, hotel, pusat survenir, wisata sejarah, villa, cafe, agen perjalanan, rental kendaraan, rumah sakit, wisata alam, wisata buatan, wisata religi, wisata kuliner, dan yang lain lain.

Melalui ONTRIP ini, pelaku usaha sektor wisata yang ada di Kabupaten Pasuruan dapat secara mandiri melakukan proses entri data pada website tersebut. Pelaku usaha sektor pariwisata juga dapat secara berkala melakukan proses pembaruan data objek wisata yang mereka kelola. Dengan seperti itu, calon wisatawan dapat mengetahui bagaimana keadaan dari obyek wisata yang hendak mereka kunjungi untuk menghabiskan waktu berwisata. Hingga saat ini, secara keseluruhan terdapat total kurang lebih 240 destinasi pariwisata beserta sarana pendukung lainnya yang telah terintegrasi dalam ONTRIP dan dikelompokkan berdasarkan berbagai macam kategori yang tersedia.

Selain sebagai katalog destinasi wisata, ONTRIP juga menyajikan ulasan dari para wisatawan yang telah berkunjung di obyek wisata terkait. Ulasan dari para wisatawan dapat menjadi referensi bagi para calon wisatawan yang hendak berkunjung ke berbagai objek wisata yang ada di Kabupaten Pasuruan. Pengguna ONTRIP juga difasilitasi tautan Google Maps untuk menuju tiap-tiap tempat wisata yang tersedia pada website tersebut. Berbagai kemudahan yang disediakan dalam inovasi ini diharapkan mampu menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi pariwisata kepada masyarakat maupun wisatawan.

Gambar 1. 4 Tampilan ONTRIP pada Website dan Aplikasi



(Sumber: [Online TouRism Information of Pasuruan](https://ontrip.pasuruan.go.id/),
Diakses pada 15 Januari 2026)

Meskipun diharapkan dapat menjadi salah satu alat guna mempromosikan sektor pariwisata serta mempermudah calon wisatawan memperoleh informasi mengenai destinasi wisata yang ada di Kabupaten Pasuruan, namun dalam pelaksanaannya ONTRIP ini masih belum banyak dikenal oleh wisatawan baik dari dalam ataupun luar daerah. Hal ini terlihat dari total jumlah kunjungan di website ONTRIP yang baru mencapai angka 62.085 sejak perilisannya pada tahun 2023 lalu. Jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada Kabupaten Pasuruan pada periode 2023 sampai 2025, jumlah tersebut terbilang relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan antara tujuan awal peluncuran ONTRIP sebagai media promosi pariwisata digital dengan capaian yang terjadi di lapangan.

Kurangnya promosi serta keterbatasan informasi akan ONTRIP ini menjadi salah satu penyebab mengapa inovasi ini belum banyak diketahui oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari bagaimana hanya terdapat satu informasi mengenai ONTRIP di internet, yakni saat peresmian inovasi ini oleh Pj. Bupati saat itu. Belum ada

program yang secara berkala mempromosikan inovasi ini secara berkelanjutan guna menonjolkan potensi sektor pariwisata yang dimiliki oleh Kabupaten Pasuruan. Selain itu, Ibu Ari selaku Kepala Bidang Promosi Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan juga mengungkapkan bahwa keterbatasan Sumber Daya Manusia menjadi salah satu hambatan terbesar dalam pelaksanaan inovasi ini di lapangan.

”...Kendalanya adalah keterbatasan SDM yang mengelola. Kenapa? Karena di Dinas Pariwisata ini hanya ada delapan orang pegawai tetap yang memang expert di bidangnya. Mereka sebelumnya juga didukung oleh tenaga tambahan, seperti konten kreator dan tim lapangan yang membantu mengisi konten. Namun, tenaga tambahan tersebut tidak diperpanjang kontraknya karena adanya regulasi dari P3K. Akibatnya, mereka terpaksa harus resign sehingga beban pengelolaan kembali hanya ditangani oleh SDM yang terbatas.” Selasa, 30 Oktober 2025.

Selain berdampak kepada kurang maksimalnya promosi ONTRIP ini kepada masyarakat secara luas, keterbatasan sumber daya manusia ini pula berdampak kepada inkonsistensi pembaruan konten pada ONTRIP yang ada pada website dan aplikasi. Kondisi tersebut terlihat dari fitur kalender event, di mana pembaruan konten pada website ONTRIP terakhir dilakukan pada bulan September 2025, sedangkan pada aplikasi ONTRIP pembaruan terakhir tercatat pada bulan April 2025. Perbedaan waktu pembaruan ini menunjukkan adanya inkonsistensi pengelolaan konten antarplatform, yang berpotensi menimbulkan perbedaan informasi yang diterima oleh pengguna.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sebuah inovasi digital tidak menjamin keberhasilan implementasinya apabila tidak didukung oleh kesiapan internal dari aktor pelaksana yang menjalankan inovasi. Adanya *E-Readiness* memberikan peluang bagi pemerintah untuk mengoptimalkan

pemanfaatan sumber daya, baik melalui peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya publik maupun dengan mendorong produktivitas aparatur sipil negara (Addriani & Handrian, 2025).

Namun, jika dilihat dari kondisi yang terjadi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan, keterbatasan akan SDM serta minimnya promosi menjadi tanda bahwa *E-Readiness* aktor pelaksana masih menghadapi beberapa tantangan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada kesenjangan antara tujuan awal dari adanya ONTRIP sebagai inovasi digital dengan hasil yang dicapai di lapangan. Padahal dalam pelaksanaannya kesiapan dari aktor pelaksana inilah yang menjadi faktor penentu dari bagaimana inovasi ini dapat berjalan dengan optimal atau tidak dilapangan.

Permasalahan inilah yang kemudian menjadi dasar penting penelitian ini dilaksanakan. Selain itu, meskipun telah banyak kajian mengenai digitalisasi pariwisata di berbagai tingkatan baik nasional maupun provinsi, penelitian yang secara khusus berfokus pada kesiapan digital pada tingkatan kabupaten masih sangat terbatas. Dengan adanya penelitian ini, gambaran akan bagaimana *E-Readiness* yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan dalam mengelola ONTRIP serta apa saja yang mendukung dan menghambat faktor pelaksanaannya dapat tergambarkan dengan jelas.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul ***“E-Readiness Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan Dalam Pelaksanaan Inovasi Online Tourism Information of Pasuruan (ONTRIP)”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang akan diuraikan pada penelitian kali ini adalah “Bagaimana *E-Readiness* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan dalam pelaksanaan inovasi *Online Tourism Information of Pasuruan* (ONTRIP), dianalisis berdasarkan aspek infrastruktur, sumber daya manusia, serta *government* dan *management*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari apa yang telah tertulis dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui sejauh mana kemampuan *E-Readiness* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan dalam penerapan inovasi *Online Tourism Information of Pasuruan* (ONTRIP).

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu diharapkan mampu memberikan manfaat dan kegunaan dalam berbagai lini kehidupan, sebab nilai dari sebuah penelitian dapat dilihat dari seberapa besar manfaat yang dapat dihasilkan dan diaplikasikan.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi kebijakan berbasis digital di sektor pariwisata daerah.
- 2 Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

- 3 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akademik mengenai konsep *E-Readiness* pada lembaga pemerintahan guna mendukung perkembangan inovasi digital. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang administrasi publik maupun pariwisata.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1 Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 - a. Penelitian ini dapat menjadi penunjang pendidikan dan bahan pembandingan bagi penelitian lain yang mengkaji topik serupa di masa mendatang, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pariwisata.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan akademik bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait implementasi kebijakan berbasis digital.
- 2 Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa pemikiran maupun rekomendasi kebijakan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan, khususnya terkait peningkatan kesiapan digital dalam skala internal guna mengelola serta mengembangkan inovasi digital ONTRIP, sehingga inovasi ini dapat dimanfaatkan secara lebih optimal sebagai sarana promosi pariwisata daerah.