

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI UNTUK PENGEMBANGAN KEPARIWISATAAN DI KOTA CIREBON

IMPLEMENTATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) POLICY FOR TOURISM DEVELOPMENT IN CIREBON CITY

Diana Sari¹ dan Mulyono Yalia²

Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika - Bandung
Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia

Jalan Pajajaran No. 88 Bandung (40173)

¹dian010@kominfo.go.id, ²mulyonoyalia@gmail.com

Diterima : 16 November 2018

Direvisi : 05 Desember 2018

Disetujui : 16 April 2019

ABSTRACT

Cirebon city is one of tourist destinations in West Java which has considerable tourism potential. Tourism policy as an effort to revive tourism should be implemented optimally so that it can bring an optimal impact. This study is intended to explore the implementation of local government policies in the use of ICT for the development of tourism facilities in Cirebon. The study was conducted using qualitative approach. Data were analyzed descriptively in terms of main aspects of the discussion including 1) the use of ICT for tourism sector in the city of Cirebon, 2) the implementation of ICT policies in developing tourism in Cirebon, by classifying main factors that affect successful policy implementation from the dimensions of communication, resources, and bureaucratic structures. The results are used to describe the appropriate steps to enhance the implementation of tourism ICT policies in Cirebon. It is carried out through optimizing communication and socialization among government employees and tourism business actors towards ICT utilization policies, increasing resources, strengthening policy support facilities such as standard operating procedures (SOP), and strengthening synergies among elements in implementing ICT utilization policies.

Keywords: Tourism, Policy, ICT, Cirebon

ABSTRAK

Kota Cirebon merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Barat yang memiliki potensi wisata cukup besar. Kebijakan di sektor kepariwisataan sebagai upaya untuk meningkatkan pariwisata selayaknya dapat diterapkan dengan baik sehingga memberikan manfaat optimal. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeskplorasi implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pemanfaatan teknologi informasi komunikasi (TIK) untuk mengembangkan sarana kepariwisataan di Kota Cirebon. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang menganalisis data secara deskriptif eksploratif. Adapun aspek utama pembahasan meliputi: 1) pemanfaatan TIK untuk sektor kepariwisataan di Kota Cirebon, 2) implementasi kebijakan TIK dalam pengembangan sarana kepariwisataan di Kota Cirebon melalui pengelompokan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yakni dari dimensi komunikasi, sumber daya, sikap/komitmen dan struktur birokrasi. Hasil analisis digunakan dalam menjabarkan langkah yang sesuai untuk memperkuat implementasi kebijakan TIK kepariwisataan di Kota Cirebon. Penguatan ini dilakukan melalui optimalisasi komunikasi dan sosialisasi antara aparatur sipil negara (ASN) dan pelaku bisnis kepariwisataan mengenai kebijakan pemanfaatan TIK, peningkatan sumber daya, penguatan sarana pendukung kebijakan seperti standar operasional prosedur (SOP), serta penguatan sinergi antarelemen.

Kata Kunci: Pariwisata, Kebijakan, TIK, Cirebon

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi daya tarik suatu wilayah dengan objek unggulan lokasi wisata, seni, budaya, kuliner, sejarah serta kegiatan-kegiatan historis (pagelaran adat, upacara adat) di sebuah wilayah. Kegiatan kepariwisataan menjadikan banyak negara menempatkan pariwisata sebagai aspek penting dan integral dalam strategi pengembangan negara, di antaranya dari aspek pendapatan pemerintah, stimulus pengembangan regional dan penciptaan tenaga kerja serta peningkatan pendapatan nasional hingga hubungan internasional (Mariani, Buhalis, Longhi, & Vitouladiti, 2014).

Data dari World Tourism Organization (UNWTO) menunjukkan adanya kenaikan penerimaan pendapatan dari sektor pariwisata global sekitar 4,9% dari tahun sebelumnya, dengan nilai mencapai US\$ 1.340 milyar di tahun 2017 (UNWTO, 2018). Untuk wilayah Asia, kawasan Asia Tenggara mengalami pertumbuhan tertinggi dengan peningkatan 9 juta turis internasional di tahun 2017. Vietnam dan Thailand merupakan sub kawasan terbesar tujuan turis di wilayah Asia Tenggara. Hal ini didukung dengan peningkatan konektivitas udara dan pengecualian visa (UNWTO, 2018).

Seiring dengan perkembangan digitalisasi, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam sektor pariwisata, industri perjalanan dan perhotelan. Integrasi TIK dalam industri pariwisata sangat penting dilakukan untuk keberhasilan perusahaan pariwisata. TIK memfasilitasi individu untuk mengakses informasi produk pariwisata dari, kapan, dan di mana saja. Perusahaan pariwisata juga dapat menjangkau pelanggan yang ditargetkan di seluruh dunia dalam satu 'klik' dengan munculnya *mobile computing*, teknologi web,

dan lain-lain (Bethapudi, 2013; Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015). Kemudahan dalam mengakses informasi wisata serta kemajuan transportasi telah mendorong masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata ke berbagai wilayah (Hojeghan & Esfangareh, 2011).

Potensi pariwisata di Indonesia sesungguhnya mempunyai peluang yang sangat besar untuk menghasilkan devisa di luar sektor migas yang menjadi andalan penerimaan negara selama ini, baik sebagai sumber pendapatan, penciptaan lapangan kerja maupun untuk meningkatkan manajemen kota. Sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata (Republik Indonesia, 2009) bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha, memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional maupun global dengan tetap memperhatikan dan melindungi nilai-nilai agama, budaya yang hidup di masyarakat, dan juga kelestarian lingkungan. Selanjutnya pada Pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika (Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, 2010), dijelaskan bahwa sasaran penyelenggaraan komunikasi dan informatika dapat menjadi salah satu instrumen dalam mendorong TIK untuk sektor kepariwisataan.

Sesuai dengan tema, arah kebijakan, dan prioritas pembangunan yang tertuang dalam RKP 2017 (Badan Perencanaan Nasional Republik Indonesia, 2017), dan Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* (Presiden Republik Indonesia, 2003) dan Inpres No. 6

Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia (Republik Indonesia, 2001), maka untuk mendorong terjadinya pemerataan dan peningkatan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia diperlukan sarana dan prasarana penunjang pembangunan, di antaranya adalah telekomunikasi dan informatika (telematika), termasuk sektor pariwisata.

Dalam implementasinya di daerah, kebijakan ini tidak terlepas dari peran pemerintah setempat dalam mempromosikan aset pariwisatanya. Demikian pula dengan Kota Cirebon yang memiliki berbagai potensi wisata alternatif bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Contohnya adalah Keraton Kasepuhan, pusat batik Trusmi, upacara Sekatenan, dan masih banyak lagi. Wewenang pengembangan kepariwisataan di tingkat Kota Cirebon berada di Dinas Kepemudaan, Olah Raga, Kebudayaan dan Kepariwisata Daerah seperti ditetapkan dalam Peraturan Walikota Cirebon No. 6 Tahun 2016. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kepariwisataan sebagai perwujudan dari *e-government* di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah merupakan salah satu solusi untuk memenuhi tuntutan dalam era pemerintahan yang bersih, berwibawa dan bertanggung jawab serta transparan terhadap masyarakat.

Kota Cirebon merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Barat yang memiliki potensi wisata cukup tinggi terutama objek wisata budaya dan religi. Akan tetapi, dalam kenyataannya kota ini belum mampu mengoptimalkan promosi kepariwisataan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini salah satunya disebabkan oleh belum efektifnya pemanfaatan TIK dalam menunjang pariwisata daerah. Indikasinya antara lain: 1)

Kualitas pemanfaatan teknologi kepariwisataan yang belum optimal. Akibatnya, layanan maupun promosi objek wisata melalui laman situs (web) resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kurang tergarap dengan layak. Contohnya adalah kesesuaian desain laman web dengan *Content Management System* (CMS) maupun tampilan fasilitas, aksesibilitas dan komunitas terkait. 2) Pembaharuan data destinasi pariwisata dalam situs web kepariwisataan daerah belum berlangsung secara terus menerus (kontinu). Oleh karena itu, data yang ada tidak menggambarkan perkembangan potensi wisata secara riil. 3) Pemanfaatan *Geographic Information System* atau sistem geografis pemetaan mengenai potensi pariwisata yang belum optimal. 4) Jumlah masyarakat yang mengakses informasi kepariwisataan yang masih kurang (Hariyanto, 2016; Jaelani, 2017; Disuma, 2018).

Kebijakan di sektor kepariwisataan seharusnya dapat diimplementasikan secara optimal sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal. Utamanya dengan mendorong perkembangan sektor kepariwisataan secara berkelanjutan agar dapat mendukung keuangan daerah serta pendapatan masyarakat.

Implementasi kebijakan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, baik secara individu maupun kelompok, dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam kebijakan. Secara sederhana, kegiatan implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan penjabaran suatu rumusan kebijakan yang bersifat makro (abstrak) menjadi tindakan yang bersifat konkrit (mikro) atau dengan kata lain melaksanakan keputusan (rumusan) kebijakan yang mencakup aspek manajerial dan teknis. Implementasi

kebijakan adalah suatu tahap pelaksanaan kebijakan yang memobilisasikan sumber daya organisasi oleh unit-unit organisasi pelaksana di tingkat bawah (Edwards dalam Winarno, 2008).

Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasi dan lingkungan organisasi yang membuat kebijakan. Potensi dan kondisi sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, finansial maupun yang lain, sangat memengaruhi implementasi kebijakan. Pengaruh lingkungan, baik secara politik, ekonomi maupun sosial, sedikit banyak juga ikut mendukung keberhasilan sebuah kebijakan untuk diimplementasikan atau sebaliknya, justru menggagalkan implementasi kebijakan.

Proses implementasi kebijakan baru dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun serta dana telah disalurkan kepada sasaran-sasaran tersebut. Beberapa ahli mengatakan bahwa proses implementasi kebijakan lebih penting dari seluruh kegiatan proses kebijakan (Wahab, 2003). Dalam proses implementasi kebijakan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur yang mutlak harus ada, yaitu:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan;
2. Kelompok target, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut;
3. Adanya pelaksana, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses implementasi kebijakan.

Salah satu pendekatan studi implementasi kebijakan adalah dengan

implementation problem approach. Menurut Edwards dalam Winarno (2008), terdapat empat faktor atau variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik. Keempat faktor tersebut adalah komunikasi, sumber daya, kecenderungan atau tingkah laku birokrasi dan struktur birokrasi.

Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edwards dalam Winarno (2008) dapat ditinjau melalui "*four critical factors or variables in implementing public policy: communication; resources, dispositions or attitude and bureaucratic structure*" yang secara simultan berinteraksi satu sama lain untuk membantu atau menghambat implementasi kebijakan pemerintah. Selanjutnya dijelaskan bahwa pendekatan yang ideal adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas tersebut dengan membahas seluruh faktor sekaligus. Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan publik adalah sebagai berikut:

1. *Communication* (komunikasi)

Yaitu penyampaian kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana secara tepat sehingga pelaksana dapat mengetahui apa yang harus dilakukan. Agar implementasi dapat efektif, harus ditentukan siapa saja yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan kepada personil yang tepat secara jelas, akurat dan konsisten.

2. *Resources* (sumber daya)

Implementasi kebijakan tidak akan efektif apabila para pelaksana mengalami kekurangan sumber daya yang penting untuk melaksanakan kebijakan. Sumber daya yang penting meliputi staf dengan jumlah sesuai dengan keahlian yang memadai, informasi yang memadai dan

relevan dalam mengimplementasikan kebijakan, kewenangan serta fasilitas (termasuk bangunan/gedung, peralatan, tanah).

3. *Disposition* (sikap/komitmen)

Agar implementasi dapat berjalan efektif, pelaksana tidak hanya harus mengetahui apa yang mesti dilakukan, tetapi mereka juga dituntut memiliki keinginan untuk melaksanakan kebijakan. Sikap dan komitmen ini diperlukan dari para pelaksana program, terutama adalah aparatur birokrasi. Budaya dan etos kerja pelaksana dapat menjadi pendukung efektifnya pelaksanaan sebuah kebijakan atau sebaliknya, dapat menjadi penghambat implementasi kebijakan, tergantung pada budaya atau perilaku dari pelaksana kebijakan.

4. *Bureaucratic Structure* (struktur birokrasi)

Faktor keempat yang memengaruhi implementasi kebijakan adalah struktur birokrasi. Birokrasi sebagai lembaga yang langsung berhubungan dengan implementasi kebijakan merupakan faktor yang signifikan dalam implementasi kebijakan. Birokrasi yang terdiri dari mekanisme kerja atau disebut dengan standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi yang terjadi di lingkungan birokrasi adalah dua hal dalam struktur birokrasi yang memengaruhi implementasi kebijakan.

Kebijakan di bidang pariwisata sejauh ini banyak menekankan pada peran-peran pembangunan fasilitas sarana dan prasarana, seperti penguatan *Destination Management Organization* dan *Tourist Information Center* (TIC) (Putera, Mulatsih, & Rahayu, 2009; Hariyanto, 2016; Disporbudpar Kota Cirebon,

2017; Jaelani, 2017; Disuma, 2018). Namun, dalam konteks implementasi kebijakan TIK di bidang pariwisata, perlu diperoleh informasi lebih mendalam dengan melihat aspek yang terkait dengan implementasi kebijakan.

Terlaksananya kebijakan pemanfaatan TIK kepariwisataan memungkinkan promosi kepariwisataan berlangsung secara luas dan kontinu mengingat keunggulan TIK yang dapat mengatasi batasan ruang dan waktu. Dengan demikian, diharapkan agar teknologi ini dapat memecahkan persoalan koordinasi yang melibatkan berbagai instansi/lembaga terkait dalam pelaksanaan kebijakan kepariwisataan, baik pengembangan, perencanaan, pelayanan maupun manajemen kepariwisataan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pemanfaatan TIK untuk pengembangan kepariwisataan di Kota Cirebon. Selain itu, studi ini juga bertujuan untuk mengetahui langkah apa yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mendorong pengembangan sarana kepariwisataan dengan memanfaatkan TIK.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan menggali informasi mengenai implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pemanfaatan TIK untuk pengembangan sarana kepariwisataan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada informan yang terkait dalam pengambilan kebijakan TIK dan di bidang pariwisata serta informan staf pelaksana/staf teknis yang mengimplementasikan kebijakan di Dinas Kepemudaan, Olah Raga, Kebudayaan dan Kepariwisata Daerah (Disporbudpar) Kota Cirebon dan Dinas Komunikasi dan

Informatika (Diskominfo) Kota Cirebon pada tahun 2018.

Informan yang diwawancarai antara lain Kepala Disporbudpar Kota Cirebon; Kepala Bidang Budaya Pariwisata Disporbudpar Kota Cirebon; Kepala Seksi Aplikasi Informatika Diskominfo Kota Cirebon serta staf pelaksana/staf teknis terkait bidang TIK di Disporbudpar Kota Cirebon dan Diskominfo Kota Cirebon. Pengumpulan data juga didukung dengan studi literatur mengenai perkembangan wisata di Kota Cirebon.

Data dianalisis secara deskriptif eksploratif dengan aspek utama pembahasan meliputi: 1) Pemanfaatan TIK untuk sektor kepariwisataan di Kota Cirebon. 2) Implementasi kebijakan TIK dalam pengembangan sarana kepariwisataan di Kota Cirebon, melalui pengelompokan kategori utama terhadap faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

Aspek yang diamati dalam implementasi kebijakan meliputi: 1) Dimensi komunikasi dengan menggali informasi penyampaian kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana. 2) Dimensi sumber daya, dengan menggali informasi mengenai dukungan sumber daya terhadap implementasi kebijakan. 3) Dimensi sikap/komitmen, untuk memperoleh informasi mengenai sikap/komitmen terhadap pelaksanaan kebijakan. 4) Dimensi struktur birokrasi, dengan menggali informasi mengenai pengaruh struktur birokrasi terhadap implementasi kebijakan.

Hasil analisis digunakan dalam menjabarkan langkah yang sesuai untuk memperkuat implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pemanfaatan TIK untuk kepariwisataan di Kota Cirebon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Potensi Wisata Kota Cirebon

Kota Cirebon secara geografis terletak di pantai utara Pulau Jawa dan merupakan perbatasan antara Jawa Barat dan Jawa Tengah. Letak geografis Cirebon merupakan jalur utama transportasi dari Jakarta menuju Jawa Barat dan Jawa Tengah, yang melalui daerah utara atau pantai utara (Bappeda dan BPS Kota Cirebon, 2015). Cirebon mempunyai berbagai situs peninggalan historis yang berpotensi dikembangkan sebagai destinasi wisata. Aktivitas ekonomi yang berkembang dengan adanya obyek wisata ini menyebabkan Cirebon memiliki potensi untuk mengembangkan sektor pariwisatanya.

Ada beberapa potensi seni budaya di Kota Cirebon yang dibagi berdasarkan jenis dan destinasi wisatanya, seperti pada Tabel 1. (Disporbudpar Kota Cirebon, 2017).

Tabel 1. Jenis Wisata dan Destinasi Wisata Kota Cirebon

Jenis Wisata	Destinasi Wisata
Wisata religi/upacara	Sekatenan, Nadran, Ngunjung, Bebarit, Sinoman, Mapag Sri, Ider Bumi, Panganten Tebu, dll.
Wisata kuliner	Empal Gentong, Lengko, Nasi Jambalang, Mie Kocok, Tahu Gejrot, dan lain-lain.
Wisata belanja/kriya	Batik, Lukisan Kaca, Sungging Wayang Kulit, Kedok, Wayang Cepak, Kaca Mozaik, dll.
Wisata kesenian	Tarling, Topeng Cirebon, Tayuban, Masres, Buroq, Debus, Wayang Kulit, Wayang Cepak, Sintren, dll.
Wisata sejarah	Keraton Kanoman, Keraton Kasepuhan, Gua Sunyaragi, dll.
Wisata bahari	Akses Pelabuhan Cirebon, Budaya Nelayan.

Sumber : Disporbudpar Kota Cirebon, 2017.

Dari tahun 2012 sampai dengan 2016 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan di

Kota Cirebon. Data dari BPS Kota Cirebon (2017) menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata di Kota Cirebon adalah sebanyak 831.152 wisatawan, dengan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 9.204 dan wisatawan domestik sebanyak 821.948 wisatawan. Peningkatan ini didukung dengan perkembangan infrastruktur serta fasilitas yang mendukung pariwisata, misalnya hotel, destinasi wisata baru, informasi yang semakin mudah diakses, dan sebagainya.

Perkembangan informasi pariwisata kota Cirebon menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung promosi Kota Cirebon (Hariyanto, 2016; Jaelani, 2017). Beragam hasil kerajinan dan seni, lukisan, rotan, batik, berbagai macam olahan makanan (kuliner), destinasi wisata yang terkait dengan potensi daerah akan memberikan identitas pada daerah tersebut.

Terkait dengan hal tersebut, Disporbudpar Kota Cirebon melakukan pengembangan industri pariwisata untuk semakin mengoptimalkan potensi yang ada. Salah satunya dengan mendorong penyusunan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (RIIPARDA) Kota Cirebon untuk menjadi rujukan dan pedoman untuk pembangunan kepariwisataan di Kota Cirebon.

Menurut Sekretaris Daerah Kota Cirebon dalam Cirebon Kota (2018), RIIPARDA akan memberikan arah kebijakan, strategi dan program yang perlu dilakukan oleh para pemangku kepentingan untuk mencapai visi dan misi pembangunan kepariwisataan. Pengembangan wisata darat dan laut harus memiliki keterpaduan penyelenggaraan sehingga dapat meningkatkan kualitas obyek wisata. Pembangunan kepariwisataan Kota Cirebon didasari oleh kearifan lokal dan

prinsip tidak merusak lingkungan. Pembangunan kepariwisataan Kota Cirebon harus dapat menonjolkan semua potensi daerah sehingga wisatawan dapat mengetahui kekayaan budaya dan alam yang dimiliki Kota Cirebon. Selain itu, pembangunan kepariwisataan harus diimbangi dengan peningkatan kualitas bidang lainnya.

Pemanfaatan TIK untuk Sektor Kepariwisata di Kota Cirebon

Dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan daya saing nasional serta kualitas hidup masyarakat Indonesia, maka pemerintah merencanakan pembangunan jaringan pita lebar (*broadband*). Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas TIK melalui perluasan pembangunan pita lebar yang lebih baik dan terintegrasi di seluruh wilayah RI. Penetapan rencana pita lebar nasional 2014 s.d. 2019 (Bappenas, Kominfo, Menko Perekonomian, Mastel, KADIN, 2014) tersebut dapat menunjang infrastruktur TIK untuk mencapai tujuan pembangunan nasional, salah satunya dalam menunjang pembangunan kepariwisataan melalui pemanfaatan TIK.

Di bidang pariwisata, teknologi yang terkait dengan pengelolaan destinasi tidak hanya terbatas pada TIK. Penerapan teknologi bukan hanya untuk kepentingan wisatawan atau industri dalam promosi, tetapi juga untuk kebutuhan pemerintah, masyarakat dan *stakeholders* untuk menginformasikan pariwisata. Khusus terkait TIK, sementara ini pemanfaatannya untuk promosi sudah meluas, demikian pula untuk tujuan reservasi.

Penyampaian informasi tentang destinasi melalui halaman situs sudah dilakukan dan memerlukan muatan informasi yang harus terus dimutakhirkan. Akan tetapi, belum

memadainya dukungan SDM dan belum melembaganya pengelolaan informasi (masih bergantung pada jasa konsultan) membuat upaya ini belum optimal.

Ada beberapa macam sarana TIK dan pendukung TIK yang dapat digunakan serta kendala yang dihadapi oleh industri kepariwisataan di Kota Cirebon saat ini, di antaranya:

1. Situs web

Industri pariwisata mengembangkan situs web sebagian besar untuk kepentingan promosi. Sebagian (besar) daerah sudah mengembangkan web yang berisi informasi tentang daerahnya, begitu juga dengan Kota Cirebon. Dalam hal ini, Kota Cirebon sudah cukup aktif dalam melakukan promosi wisata daerahnya, melalui situs Dinas Kepemudaan, Olah Raga, Kebudayaan dan Kepariwisata Daerah.



Gambar 1. Situs Web Dinas Kepemudaan, Olah Raga, Kebudayaan dan Kepariwisata Daerah Kota Cirebon

Sumber : <http://www.disporbudpar.cirebonkota.go.id/>.

Permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan laman situs web untuk pariwisata di antaranya adalah pemutakhiran informasi yang termuat di dalamnya. Tidak jarang ditemukan adanya 'web mati', yakni web yang kontennya lama tidak diperbaharui. Akibatnya, perubahan harus dilakukan oleh pengembangnya (konsultan TIK) karena

kebanyakan daerah membuat situs dengan jasa pihak ketiga. Selain itu, para pengguna harus aktif mencari/membuka web untuk memperoleh informasi tersebut, padahal tidak semua web dilengkapi dengan fitur interaktif, sehingga situs web jarang dikunjungi. Namun, ada di antaranya yang memuat iklan dan menawarkan hadiah bagi yang memberikan informasi untuk web tersebut guna menarik pengunjung.

Di web Kota Cirebon, artikel terkait pariwisata sudah banyak, tetapi pembaharuan artikel dan informasi lainnya perlu diperhatikan. Selain itu, untuk menarik minat masyarakat agar mau membaca informasi di laman web, perlu dilakukan penyebaran informasi serta sosialisasi tentang kiat untuk membuat konten yang menarik. Ulasan-ulasan yang disampaikan perlu dibuat lebih beragam dan spesifik sesuai dengan jenis wisata serta rekomendasi destinasi wisata yang terkait dengan jenis wisata tersebut. Lebih lanjut, dapat disertakan pula cara untuk mencapai destinasi wisata tersebut, fasilitas di sekitar objek wisata, biaya yang dibutuhkan untuk masuk ke objek wisata tersebut, rata-rata harga kerajinan/kriya yang dijual di objek wisata tersebut, dan sebagainya.

2. Media sosial

Biasanya, faktor utama yang menentukan penyebaran informasi melalui media sosial adalah informasi yang beredar tentang objek pariwisata, kerajinan/kuliner, dan sebagainya. Ulasan dari pengguna media sosial dapat menjadi referensi bagi pengguna media sosial lainnya dalam menentukan destinasi pariwisata, fasilitas yang ada di tempat wisata, dan sebagainya. Untuk Kota Cirebon, sejauh ini belum ada media sosial yang khusus menampilkan informasi pariwisata yang dikelola oleh pemerintah.

Beberapa media sosial yang digunakan oleh komunitas/individu Kota Cirebon di antaranya adalah Facebook Metropolitan Cirebon Raya, Facebook Radio Sedulur Kabeh, Instagram kota_cirebon, dan Instagram kotacirebon yang menyampaikan informasi pariwisata di Kota Cirebon. Media sosial yang dikelola oleh pemerintah dan secara khusus memberitakan tentang pariwisata masih membutuhkan inisiasi dan pengelolaan lebih lanjut. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pemerintah kota untuk dapat mengoptimalkan diseminasi informasi kepariwisataan, kegiatan, dan program kepariwisataan Kota Cirebon agar lebih luas dikenal oleh masyarakat di Kota Cirebon maupun di luar Kota Cirebon.

Media sosial dalam Sari (2018) memperkenalkan substansi perubahan komunikasi antarorganisasi, komunitas, dan individu sehingga media sosial tidak hanya dapat digunakan untuk menyebarkan informasi saja tetapi juga dapat membentuk opini publik. Lebih lanjut menurut Kietzmann, Hermkens, McCarthy & Silvestre (2011), ada tujuh fungsi media sosial di masyarakat, yaitu sebagai fungsi identitas, media percakapan, media berbagi, media kehadiran, media membina hubungan, media untuk menunjukkan reputasi, dan media bagi kelompok.

Pemanfaatan media sosial yang tepat dapat mendorong penyampaian informasi yang dibutuhkan sebagai sarana promosi atau tujuan. Salah satu contoh pemanfaatan tersebut adalah dalam diseminasi kepariwisataan Kota Cirebon dengan lebih masif. Dalam hal ini, diseminasi tersebut dapat ditunjang dengan informasi media sosial dari tokoh pemerintahan maupun tokoh masyarakat yang menjadi *key influencer* untuk menyampaikan kepariwisataan Kota Cirebon kepada publik.

3. Pusat Informasi (*Information Center*)

Merupakan fasilitas yang menyediakan informasi khusus tentang kawasan lokal, daya tarik wisata, festival, dan pelayanan (Mill, 2000 dalam Gianina, 2016). *Information center* mampu menyediakan informasi lengkap tentang sebuah daerah sehingga dapat dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan.

Sejauh ini *information center* dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bentuk promosi dan diseminasi informasi kepariwisataan di sebuah wilayah, secara khusus dengan istilah *tourist information center* (TIC). Dalam Gianina (2016) disampaikan bahwa ada beberapa peran TIC, di antaranya adalah menyediakan informasi wisata, memberi kemudahan dan menyelesaikan masalah yang dialami wisatawan, meningkatkan lama kunjungan, perpanjangan tangan *stakeholder*, media promosi, dan mengumpulkan data wisatawan. Yang menjadi salah satu perhatian adalah sumber daya manusia dalam pengelolaan TIC dan penyampaian informasi terkait kepariwisataan.

Kota Cirebon belum memiliki *information center* untuk pariwisata dalam bentuk TIC. Salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah Kota Cirebon adalah memperkuat fasilitas TIC yang dapat mendukung penyediaan informasi kepariwisataan Kota Cirebon. Tujuan utamanya adalah membantu dan mempermudah wisatawan dalam berwisata.

Informasi wisata yang disampaikan oleh staf TIC dapat memberikan peluang bagi wisatawan untuk memperpanjang lama tinggalnya di sebuah wilayah. Kemudahan dan penyelesaian masalah wisata oleh staf TIC dapat memberi kenyamanan bagi wisatawan. Rekomendasi objek wisata akan memberikan

pilihan bagi wisatawan untuk mengunjungi tempat wisata yang beragam sehingga dapat meningkatkan peluang lamanya kunjungan wisata di wilayah tersebut.

TIC memberikan sumber informasi dari *stakeholder* pariwisata dengan berbagai macam produk penunjang keberlangsungan pariwisata. TIC sebagai pusat informasi wisata dapat mendorong promosi kepariwisataan. Petugas TIC dapat bertanya mengenai informasi yang diinginkan wisatawan, kebutuhan dan keinginan mereka, daerah-daerah favorit wisatawan, dan karakter mereka. Langkah-langkah ini dapat meningkatkan kepariwisataan di Kota Cirebon.

Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pemanfaatan TIK untuk Pengembangan Sarana Kepariwisata

Pada implementasi kebijakan publik terdapat empat faktor atau variabel krusial, yakni, komunikasi, sumber daya, *disposition* (sikap/komitmen) dan struktur birokrasi (Edwards dalam Winarno, 2008). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Dimensi Komunikasi

Komunikasi telah dipandang sebagai salah satu unsur yang dapat menopang berjalannya kebijakan pemerintah. Hal ini didukung oleh adanya sumber daya manusia yang mumpuni dan responsif terhadap perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Manifestasinya adalah berdirinya *Tourism Information Center* (TIC) sebagai sarana informasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan (Kepala Disporbudpar Kota Cirebon, 2018), diperoleh informasi bahwa lembaganya telah melakukan berbagai upaya komunikasi

untuk memanfaatkan teknologi informasi kepariwisataan. Bentuknya adalah melalui petunjuk pelaksanaan tugas tentang apa yang harus dilakukan oleh para petugas pelaksana.

Sementara itu, para petugas pelaksana (Disporbudpar, Diskominfo, 2018) menyatakan bahwa seringkali informasi kebijakan yang berkaitan dengan pedoman penyelenggaraan maupun panduan kegiatan yang mereka peroleh kurang lengkap. Hal ini seringkali menimbulkan ketidakjelasan tentang regulasi, prosedur maupun sistem acuan terkait TIK.

Kondisi semacam itu hendaknya dapat dikurangi karena dengan semakin banyaknya penerima pesan komunikasi maka akan semakin besar pula potensi reduksi atau distorsi makna informasi dalam kebijakan. Begitu pula, semakin banyak lapisan birokrasi yang harus dilewati, maka semakin besar peluang terabaikan dan terdistorsinya makna kebijakan. Untuk itu, jika saluran komunikasi untuk menyampaikan perintah implementasi dikembangkan dengan lebih baik, maka akan memberikan dampak positif terhadap peluang keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

2. Dimensi *Resources* (Sumber Daya)

Pengaruh sumber daya (*resources*) terhadap implementasi kebijakan mengindikasikan bahwa semakin memadai kualitas dan kuantitas sumber daya yang dimiliki akan semakin meningkatkan efektivitas pemanfaatan TIK. Kurangnya sumber daya akan mengakibatkan tidak efektifnya penerapan kebijakan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Edwards dalam Winarno (2008) bahwa "kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan akan menyebabkan kurang efektifnya implementasi kebijakan".

Terkait dengan hal tersebut, hampir seluruh komponen sumber daya yang dimiliki Kota Cirebon, baik sumber daya manusia, keuangan, peralatan, kewenangan maupun fasilitas dirasa belum memadai. Namun demikian, tidak berarti bahwa para penentu kebijakan tidak dapat berbuat apapun menghadapi kondisi ini. Ada sejumlah upaya yang dapat ditempuh untuk mengatasinya. Misalnya dengan memberdayakan sumber daya keuangan yang ada serta menjajaki peluang peningkatan sumber daya melalui berbagai jalur. Pemerataan proporsi melalui program-program yang relevan juga dapat dipertimbangkan sebagai salah satu solusinya.

Berdasarkan temuan dalam penelitian diketahui bahwa sumber daya manusia, khususnya yang berlatar belakang TIK, merupakan salah satu kendala bagi pelaksanaan kebijakan. Hal ini berimplikasi pada kualitas pelayanan yang dihasilkan. Rekrutmen sumber daya manusia, sebagai upaya untuk mendukung kinerja, seringkali dihadapkan pada kepentingan berbagai pihak. Selain itu, kurangnya pelatihan atau *training* terhadap personil serta kesulitan untuk mempertahankan sumber daya manusia yang kompeten juga berkontribusi terhadap rendahnya aspek sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan.

3. Dimensi *Disposition* (Sikap/Komitmen)

Pengaruh disposisi (sikap pelaksana) terhadap efektivitas pemanfaatan TIK bersifat signifikan. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh para pelaksana kebijakan akan semakin optimal kualitas layanan yang dihasilkan. Sikap pelaksana merupakan perwujudan dari keinginan atau kesepakatan di kalangan pelaksana untuk menerapkan kebijakan.

Edwards dalam Winarno (2008) mengemukakan pentingnya disposisi atau kecenderungan sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan. Disposisi akan menjelaskan kecenderungan pelaksana untuk bertindak. Kecenderungan untuk bertindak ini dibentuk oleh lingkungan sosial, politik, ekonomi yang ada dalam persepsi pelaksana. Selanjutnya, hal ini akan membentuk sikap mendukung atau menolak kebijakan yang akan diimplementasikan. Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan merupakan salah satu masalah utama yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan. Kondisi lingkungan, sosial maupun ekonomi dan politik beserta perubahannya akan mewarnai kecenderungan sikap para pelaksana dalam mengekspresikan dukungannya terhadap sebuah kebijakan.

Untuk memperoleh dukungan yang maksimal dari kecenderungan sikap pelaksana, dapat dipertimbangkan adanya pemberian insentif dalam berbagai bentuk. Baik itu insentif yang bersifat positif berupa pemenuhan kepentingan pribadi (*self interest*) maupun pengenaan sanksi yang dipandang dapat memperbaiki dan memunculkan dukungan dari para pelaksana kebijakan (Wahab, 2003). Pada pelaksanaannya masih banyak ditemukan kurangnya penegakan sanksi (*law enforcement*), baik bagi aparat maupun para perusahaan perjalanan (*travel agencies*) yang melakukan pelanggaran. Jadi, terkesan ada kelonggaran dalam melaksanakan kebijakan terkait TIK kepariwisataan.

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dimensi disposisi berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan TIK. Kesulitan untuk memberikan insentif material yang memadai merupakan fenomena yang dijumpai di lapangan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan dana untuk melaksanakan

kebijakan adalah salah satu penyebab sulitnya pemberian insentif materi kepada para pelaksana kebijakan.

Insentif lainnya berupa pendidikan dan pelatihan, menurut pejabat yang berwenang (KaDisporbudpar Kota Cirebon), seringkali dilaksanakan meskipun masih terbatas jumlahnya. Program-program yang berkaitan dengan peningkatan keahlian dan mutu personal maupun materi pendidikan tentang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Disporbudpar juga selalu dilakukan dan diikuti oleh hampir seluruh unsur pelaksana kebijakan. Hal ini dilakukan karena keahlian, baik yang bersifat substantif maupun manajerial, sangat diperlukan bagi pelaksanaan tugas. Namun demikian, diakui bahwa untuk mengimplementasikan kebijakan TIK masih terdapat banyak kendala terkait faktor sumber pendukung kebijakan.

Pada sisi sumber daya manusia, diakui bahwa keterbatasan jumlah pelaksana yang mampu mengelola teknologi informasi menjadi salah satu kendala selama ini. Padahal, kebijakan TIK membutuhkan personil dengan keahlian dan pengalaman khusus. Pada sisi peralatan untuk mendukung terselenggaranya kebijakan juga diakui masih belum terpenuhi secara optimal.

4. *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi)

Struktur birokrasi memengaruhi efektivitas pemanfaatan TIK. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik struktur birokrasi yang ada dalam melaksanakan peraturan yang berlaku, maka akan semakin optimal efektivitas pemanfaatan TIK. Edwards dalam Winarno (2008) menyatakan bahwa struktur birokrasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, memiliki dua

karakteristik utama, yakni prosedur standar pengorganisasian dan fragmentasi.

Struktur birokrasi dari suatu organisasi yang ideal ditandai oleh adanya prosedur standar organisasi seperti standar operasional prosedur (SOP) untuk menanggulangi kondisi-kondisi yang harus dihadapi dalam implementasi kebijakan. Adanya SOP dapat menyederhanakan proses pembuatan keputusan dan menyesuaikan program dengan sumber yang ada serta menyeragamkan tindakan dari para pelaksana. Dengan demikian, SOP memungkinkan mereka untuk beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan kejelasan pembagian tugas yang meliputi rancangan pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab, pengembangan karir serta kejelasan koordinasi.

Kejelasan standar operasional prosedur akan memudahkan aparat untuk melaksanakan kebijakan. Masing-masing pihak akan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya sesuai prosedur yang berlaku. Dengan demikian, dapat dikurangi hal-hal negatif yang memboroskan sumber daya, menimbulkan akibat yang tidak diinginkan dan ketidaksesuaian antara kebijakan dengan tujuan semula maupun batasan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, standar operasional prosedur berupa kejelasan prosedur dan tugas-tugas pada umumnya dinilai cukup baik. Hal lain yang perlu mendapatkan perhatian dari dimensi struktur birokrasi adalah hambatan birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas yang memadai, kejelasan mekanisme pertanggungjawaban, keterbatasan kewenangan penyelenggaraan dan kurangnya koordinasi dengan institusi lain. Hambatan

birokrasi, pembagian tugas maupun kerancuan mekanisme pertanggungjawaban akan menyulitkan terlaksananya kebijakan secara efektif. Begitu pula dengan keterbatasan kewenangan yang akan menghambat pengembangan program maupun kegiatan yang relevan.

Koordinasi dengan berbagai pihak terkait juga selanjutnya dapat ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya. Selama ini, koordinasi khususnya dalam pembaharuan data masih mengandalkan pengiriman secara manual dari tiap instansi. Koordinasi yang efektif akan mempermudah pengelolaan data atau informasi, khususnya informasi terbaru, berkenaan dengan perkembangan objek maupun tujuan wisata.

Hasil analisis secara umum menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemanfaatan TIK untuk menunjang sektor pariwisata di Kota Cirebon ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi menghadapi sejumlah permasalahan di antaranya:

1. Kurang intensifnya komunikasi kepada aparatur maupun pelaku di sektor pariwisata daerah sehingga pemahaman terhadap kebijakan pemanfaatan TIK kepariwisataan masih rendah.
2. Masih terbatasnya jumlah sumber daya aparatur yang memiliki keterampilan teknis di bidang informasi kepariwisataan.
3. Kurangnya sarana pendukung implementasi kebijakan seperti perlengkapan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas staf.
4. Belum sinergisnya struktur birokrasi yang melaksanakan kebijakan. Hal ini terlihat dari kurangnya SOP seperti petunjuk pelaksanaan teknis maupun petunjuk pelaksanaan tugas sebagai acuan

pelaksanaan tugas serta koordinasi antarsektor yang terlibat dalam pengelolaan kepariwisataan daerah.

5. Kurangnya sinergi antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta dalam pengelolaan kepariwisataan kota.

Pemanfaatan teknologi untuk promosi dan diseminasi informasi kepariwisataan di Kota Cirebon masih perlu terus ditingkatkan. Akan tetapi, yang harus dimulai adalah pemanfaatan TIK untuk mendukung perumusan kebijakan atau keputusan yang terkait dengan pembangunan dan penyelenggaraan kepariwisataan. Penguatan implementasi kebijakan TIK kepariwisataan menjadi salah satu langkah penting dalam pengembangan TIK kepariwisataan di Kota Cirebon. Optimalisasi komunikasi dan sosialisasi antara aparatur dengan pelaku industri pariwisata mengenai kebijakan pemanfaatan TIK kepariwisataan akan mendukung kepariwisataan di Kota Cirebon. Hal lain yang perlu diupayakan adalah peningkatan jumlah SDM yang memiliki keterampilan teknis di bidang informasi kepariwisataan serta menguasai TIK. Dengan demikian, upaya promosi dan diseminasi informasi kepariwisataan dapat berlangsung. Penguatan ini dapat dilakukan dengan merekrut tenaga yang mempunyai latar belakang TIK. Adapun pembenahan konten dapat dilakukan dengan merekrut SDM yang paham pengembangan pariwisata.

Sarana pendukung implementasi kebijakan seperti SOP perlu diperjelas agar dapat dipahami oleh pelaksana. Dibutuhkan koordinasi antarsektor dalam pengelolaan pariwisata daerah. Misalnya, koordinasi antara Dinas Pariwisata dengan Dinas Kominfo dalam pemanfaatan TIK untuk kepariwisataan.

Penguatan sinergi antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta juga penting untuk dilakukan. Misalnya, dengan melakukan sosialisasi dan diseminasi informasi terkait kebijakan mengenai pengembangan TIK serta kepariwisataan kepada semua pihak.

Dari sisi teknis, upaya pemanfaatan TIK untuk kepariwisataan di Kota Cirebon yang sudah berjalan dapat didukung dengan menggunakan pengelolaan sistem informasi terpadu berbasis teknologi. Pengelolaan sistem informasi pariwisata terpadu (*Tourism Management System*) di tingkat pusat, provinsi dan kabupaten/kota yang saling terhubung (Putera, Mulatsih, & Rahayu, 2009; Putera dkk., 2009) dapat dilakukan untuk menyampaikan informasi tentang destinasi wisata dan informasi terkait lainnya kepada wisatawan. Pengelolaan ini dapat didukung dengan membangun *tourism information center* di Kota Cirebon. Fasilitas ini juga sekaligus dapat menjadi sarana bagi pihak terkait untuk mendapatkan informasi mengenai wisatawan yang berkunjung ke Cirebon.

Optimalisasi situs web dan media sosial dapat dilakukan dengan mengajak elemen masyarakat, seperti pemerintah, tokoh masyarakat, pelaku usaha pariwisata, dan komunitas, untuk mempromosikan pariwisata. Hal ini dapat dilakukan melalui himbuan, sosialisasi, serta membina hubungan baik agar program dan kegiatan kepariwisataan dikenal luas oleh publik.

Peningkatan sektor pariwisata dapat dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam melestarikan budaya dan adat istiadat mereka. Penguatan kearifan lokal dilakukan sebagai upaya melestarikan adat dan tradisi Kota Cirebon. Peran serta masyarakat luas dan pemerintah dalam mempertahankan

tradisi menjadi salah satu perhatian penting di bidang pariwisata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi kebijakan pemanfaatan TIK kepariwisataan di Kota Cirebon secara umum memerlukan penguatan pada dimensi komunikasi, sumber daya, sikap/komitmen, serta struktur birokrasi.

Pada dimensi komunikasi, diperlukan upaya peningkatan pemahaman aparatur maupun pelaku di sektor kepariwisataan daerah mengenai kebijakan pemanfaatan TIK kepariwisataan. Dari dimensi sumber daya, dibutuhkan peningkatan kemampuan sumber daya aparatur yang memiliki keterampilan teknis di bidang informasi kepariwisataan. Hal ini dapat dilakukan melalui rekrutmen SDM dengan kompetensi yang sesuai ataupun melalui pelatihan/bimbingan teknis terkait TIK kepariwisataan.

Selanjutnya, dari dimensi sikap/komitmen (*disposition*) diperlukan peningkatan sarana pendukung implementasi kebijakan seperti perlengkapan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas staf, SOP yang jelas dan rinci yang memungkinkan staf level terbawah dapat menjalankan tugas fungsinya.

Penguatan pada dimensi struktur birokrasi dapat dilakukan dengan membina hubungan baik antara pemerintah, masyarakat, pelaku industri pariwisata, serta sektor lainnya. Tujuannya adalah untuk memperkuat sinergi dalam implementasi kebijakan TIK kepariwisataan.

Adapun dari sisi teknis, terdapat sejumlah peluang pengembangan TIK kepariwisataan di Kota Cirebon. Di antaranya adalah melalui pengelolaan sistem informasi

pariwisata terpadu, yang diwujudkan melalui penyediaan *tourism information center*. Yakni, tempat informasi di lokasi tertentu sebagai pusat informasi terkait kepariwisataan Kota Cirebon.

Upaya lain yang dapat ditempuh adalah optimalisasi pemanfaatan situs web dan media sosial oleh pemerintah, tokoh masyarakat, pelaku usaha pariwisata, komunitas agar lebih aktif dalam menyebarkan informasi pariwisata. Tentunya, pengembangan pariwisata dengan pemanfaatan TIK ini diiringi dengan penguatan kearifan lokal, sehingga ciri Kota Cirebon dapat lestari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada informan pada penelitian ini yang telah membantu memberikan data dan informasi yang bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perencanaan Nasional Republik Indonesia. (2017). *Tema, Arah Kebijakan, dan Prioritas Pembangunan RKP 2017*.
- Bappeda dan BPS Kota Cirebon. (2015). *Profil Kota Cirebon Tahun 2015. Statistik*.
- Bappenas. Kominfo. Menko Perekonomian. Mastel. KADIN. (2014). *Rencana PitaLebar Indonesia (Indonesia Broadband Plan) 2014 - 2019*. Retrieved from https://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2014/12/rencana_pitalebar_indonesia_2014-2019.pdf
- Bethapudi, A. (2013). the Role of Ict in Tourism Industry. *Journal of Applied Economics and Business*, 1 (4), 67–79. Retrieved from <http://www.aebjournal.org/articles/0104/010406.pdf>
- BPS - Statistics of Cirebon Municipality. (2017). Cirebon Municipality in Figures. <https://doi.org/1102001.3273>
- Cirebon Kota. (2018). Pengelolaan Pariwisata Dikelola dengan Regulasi dan Payung Hukum. Retrieved July 20, 2018, from <http://www.cirebonkota.go.id/?p=17527>
- Disporbudpar Kota Cirebon. (2017). Multi Aspek dan Multi Efek dari Pariwisata. Retrieved September 20, 2018, from <http://disporbudpar.cirebonkota.go.id/artikel/65-multi-aspek-dan-multi-efek-dari-pariwisata>
- Disuma, A. (2018). Strategi Pengembangan Wisata Syariah Berbasis Budaya di Kota Cirebon, 3 (1), 106–122.
- Gianina, I. S. (2016). Analisis Peran Tourist Information Centre (TIC) Terhadap Pengambilan Keputusan Wisatawan Mengunjungi Obyek dan Kawasan Wisata (Studi Pada TIC Malioboro, Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38 (1), 1–8.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179–188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Hariyanto, O. I. B. (2016). Destinasi Wisata Budaya Dan Religi di Cirebon. *Ecodemica*, IV (2), 214–222.
- Hojeghan, S. B., & Esfangareh, A. N. (2011). Digital Economy And Tourism Impacts, Influences and Challenges. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 19, 308–316. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.05.136>
- Jaelani, A. E. S. N. H. (2017). Religion, Culture and Creative Economy: Prospect and Development Of Halal Tourism In Cirebon. *MPRA Paper*, (66085).
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding The Functional Building Blocks Of Social Media. *Business Horizons*, 54 (3), 241–251.
- Mariani, M. M., Buhalis, D., Longhi, C., & Vitouladiti, O. (2014). Managing Change In Tourism Destinations: Key

- issues and current trends. *Journal of Destination Marketing and Management*, 2 (4), 269–272. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2013.11.003>
- Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika (2010). Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003. *Instruksi Presiden*, (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik), 1–25.
- Putera, P. B., Mulatsih, S., & Rahayu, S. (2009). Destination Management Organization (DMO): Paradigma Baru. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi* (Vol. 2009).
- Republik Indonesia. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang (2001). Indonesia.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan (2009). Indonesia.
- Sari, D. (2018). Upaya Mendorong Penggunaan Media Sosial Sebagai Wadah Informasi Kampanye Yang Sehat. In *Pemilu Dan Media*. Bandung: BPSDMP Kominfo Bandung.
- UNWTO, W. T. O. (2018). Tourism Highlights 2018 Edition International Tourism Trends 2017, 1–20. <https://doi.org/10.18111/9789284419876>
- Wahab, S. (2003). Manajemen Pariwisata. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Winarno, B. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta.