

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital layanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga menuntut tata kelola yang adaptif. Implementasinya akan efektif apabila pemerintah menerapkan dimensi *agile governance*, yaitu tata kelola yang iteratif, kolaboratif, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan layanan publik digital tidak semata bergantung pada teknologi, melainkan pada kemampuan institusi mengelola inovasi secara fleksibel dan berorientasi pada pengguna.

Faktor pendukung utama termasuk investasi dari perusahaan global seperti Google dan Alibaba, serta dukungan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Meskipun awalnya dihadapkan tantangan seperti infrastruktur terbatas dan biaya tinggi, pandemi COVID-19 pada 2020 mempercepat adopsi, dengan layanan digital kini menjangkau sekitar 70% populasi Indonesia.

Aspek penting dari layanan publik digital Indonesia adalah dimasukkannya partisipasi warga dalam perancangan dan penyampaian layanan. Konsep koproduksi, di mana warga aktif terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan publik, sedang dieksplorasi untuk meningkatkan relevansi dan efisiensi layanan. Kerangka kerja partisipatif ini dapat secara efektif memastikan layanan memenuhi beragam kebutuhan berbagai komunitas, mendorong keadilan sosial (B & Anirwan, 2025).

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan signifikan terhadap pola konsumsi informasi wisatawan, sehingga sektor pariwisata dituntut untuk beradaptasi dengan dinamika tersebut. Dalam konteks Indonesia, potensi wisata alam yang melimpah tidak lagi cukup diandalkan tanpa dukungan strategi pengelolaan berbasis digital. Menurut Jurnal

(Wijayanto, 2024) mengenai strategi pengembangan wisata alami pada era digital menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran strategis dalam memperluas akses informasi, memperkuat promosi destinasi, serta membangun keterhubungan antara pengelola wisata dan calon wisatawan. Melalui pemanfaatan platform digital, destinasi wisata alam dapat disajikan secara lebih informatif, interaktif, dan mudah dijangkau, sehingga meningkatkan daya saingnya di tengah perubahan preferensi wisatawan yang semakin menuntut kecepatan, akurasi, dan kemudahan dalam memperoleh informasi. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi digital menjadi elemen penting dalam mendorong optimalisasi potensi wisata alam Indonesia agar dapat berkembang secara berkelanjutan serta relevan dengan kebutuhan wisatawan masa kini.



Gambar 1.1 Perjalanan Wisatawan Nusantara Bulan Agustus Tahun 2025

Sumber : Badan Pusat Statistik diolah kembali oleh Biro Data dan Sistem Informasi, Kementerian Pariwisata 2025

Indonesia memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang belum sepenuhnya dikembangkan, termasuk di bidang pariwisata. Perjalanan wisatawan nusantara pada periode Agustus 2025 tercatat sebesar 93.566.867 perjalanan. Angka ini meningkat 23,31% dibandingkan Agustus 2024 (75.878.249 perjalanan). Sedangkan untuk kumulatif jumlah perjalanan wisatawan nusantara pada periode Januari–Agustus 2025 tercatat sebesar 807.548.630 perjalanan. Angka ini meningkat 19,71%

dibandingkan Januari–Agustus 2024 (674.596.508 perjalanan). Pengembangan industri pariwisata diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat karena industri pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang.

Pariwisata merupakan salah satu sektor non migas yang diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi perekonomian negara. Kekayaan potensi dan sumber daya alam Indonesia membuka peluang bagi pengembangan pariwisata di Indonesia. Adanya perkembangan teknologi dan juga akibat urbanisasi yang besar menarik penduduk Kota ke pusat Kota untuk mencari nafkah. Akibatnya, banyak penduduk Kota yang berada dalam suasana tegang atau menderita stres. Salah satu pilihan escape adalah jalan-jalan santai atau liburan ke destinasi wisata.

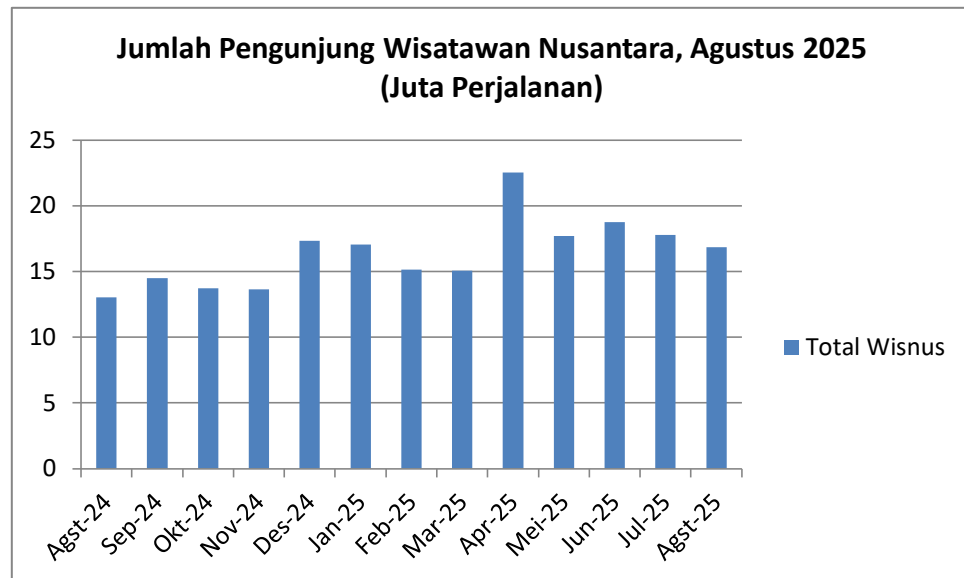


Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan WISMAN & WISNUS, Agustus 2025

Sumber : Berita Resmi Statistik No. 04/01/32/Th. XXVII, 2025 (diolah oleh peneliti ,2025)

Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu destinasi utama nasional terus menunjukkan perkembangan dalam digitalisasi layanan pariwisata. Berdasarkan data pada grafik (Badan Pusat Statistik, 2025), jumlah perjalanan wisatawan nusantara (wisnus) pada Agustus 2025 mencapai 16,64 juta perjalanan, yang masih berada pada kisaran stabil setelah puncak tertinggi terjadi pada April 2025 sebesar 22,52 juta perjalanan,

yaitu lonjakan tertinggi selama satu tahun terakhir. Tren ini memperlihatkan bahwa pergerakan wisatawan domestik sangat kuat dan menjadi penopang utama sektor pariwisata Jawa Barat.



Gambar 1.3 Jumlah Pengunjung Wisatawan Nusantara, Agustus 2025

Sumber : Badan Pusat Statistika, 2025 (diolah oleh peneliti ,2025)

Namun, peningkatan signifikan pada WISNUS (Wisatawan Nusantara) tidak sepenuhnya mencerminkan keberhasilan tata kelola digital secara menyeluruh. Grafik menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) justru berada pada tingkat yang rendah dan cenderung stagnan. Pada Agustus 2024 tercatat 1.284 kunjungan dan terus menurun sepanjang periode, hingga mencapai 231 kunjungan pada Agustus 2025, termasuk hanya 231 kunjungan melalui Bandara Kertajati Majalengka. Ketimpangan ini menegaskan bahwa pariwisata Jawa Barat masih sangat bergantung pada pasar domestik dan menghadapi tantangan serius untuk bersaing di pasar global. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pariwisata belum sepenuhnya mampu meningkatkan daya tarik internasional, sehingga adaptasi kebijakan dan optimalisasi tata kelola digital masih perlu diperkuat.

Namun di lapangan, permasalahan muncul karena implementasi ini belum sepenuhnya efektif. Wisatawan sering mengalami kesulitan mendapatkan informasi terintegrasi tentang destinasi, fasilitas, dan kalender acara, sementara pelaku industri pariwisata lokal melaporkan kegagalan koordinasi dalam platform pengembangan. Misalnya, pendekatan top-down dalam perancangan sistem digital sering kali tidak melibatkan pelaku pariwisata (seperti UMKM dan pengelola destinasi) atau pengguna akhir, sehingga layanan kurang responsif terhadap kebutuhan riil. Selain itu, tidak adanya kerangka evaluasi kinerja berdasarkan umpan balik pengguna menyebabkan platform seperti Sapa Wisata Jabar tidak mampu beradaptasi dengan cepat terhadap tren baru, seperti wisata berkelanjutan atau situasi darurat seperti pandemi.

Fenomena ini juga terlihat dalam laporan tahunan Disparbud Jawa Barat (Disparbud Jabar, 2022) yang menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur digital telah dibangun, hambatan internal seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi, koordinasi lintas unit yang lemah, dan proses pengambilan keputusan yang lambat masih dominan. Akibatnya, layanan digital pariwisata di Jawa Barat belum sepenuhnya mencapai potensinya sebagai katalisator pembangunan ekonomi daerah, yang seharusnya mendukung visi Jawa Barat melalui peningkatan daya saing dan pemberdayaan masyarakat. Isu ini menjadi semakin mendesak dengan persaingan antar-destinasi yang semakin ketat, di mana wisatawan modern menuntut layanan cepat, akurat, dan personal melalui kanal bold. Dengan demikian, fenomena di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara inisiatif digital dan efektivitas tata kelola, yang memerlukan pendekatan baru untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip ketangkasan dalam siklus perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan.

Upaya pengembangan digitalisasi sektor pariwisata di Jawa Barat pada dasarnya memiliki landasan hukum yang kuat. Secara nasional, regulasi dasar yang menjadi landasan hukum yaitu ada dalam Undang-Undang

Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang menegaskan bahwa pembangunan kepariwisataan harus dilakukan secara berkelanjutan, partisipatif, dan budaya saing, serta menekankan juga pentingnya pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pengelolaan destinasi wisata. Dari Undang-Undang tersebut kemudian dijabarkan lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS) 2010-2025, yang mengarahkan pengembangan pariwisata nasional melalui empat pilar utama : destinasi, industri, pemasaran, dan kelembagaan. Dalam konteks digitalisasi, PP ini menegaskan perlunya sistem informasi pariwisata nasional yang terintegrasi sebagai sarana promosi dan pengambilan keputusan berbasis data.

Selanjutnya, regulasi turunan di tingkat Presiden ada beberapa Peraturan Presiden mengenai Rencana Induk Destinasi Pariwisata Nasional pada PerPres Nomor 87 Tahun 2024 menetapkan Rencana Induk Destinasi Pariwisata Nasional Raja Ampat (2024-2044) sebagai panduan menyeluruh untuk pengembangan destinasi strategis. Regulasi seperti ini menunjukkan bahwa strategi pembangunan destinasi wisata nasional sangat memperhitungkan dimensi keberlanjutan dan digitalisasi, meskipun fokusnya bukan hanya pada destinasi prioritas, tetapi juga sebagai model tata kelola untuk destinasi lain, termasuk di Jawa Barat.

Adapun regulasi yang dapat memperkuat landasan hukum penelitian ini yaitu kementrian. Seperti Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, memperkuat orientasi pada efisiensi dan transparansi layanan publik dengan mengadopsi sistem perizinan elektronik (OSS). Kebijakan ini sejalan dengan prinsip *Digital Governance* dalam pelayanan publik, dimana proses administrasi pariwisata didorong menuju tata kelola yang cepat, terbuka, dan terintegrasi secara digital. Dengan demikian, Permen

ini menjadi pijakan penting bagi pemerintah daerah, termasuk Jawa Barat, dalam mengembangkan layanan berbasis platform digital seperti Sapa Wisata Jabar.

Selain itu, terdapat Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Barat Nomor 21 Tahun 2023 Peraturan Ini Mengatur Tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Dalam Pengelolaan dan Pengembangan Kawasan Wisata Waduk Darma di Kabupaten Kuningan yang meliputi Ketentuan Umum, Penugasan, Dukungan Pemerintah Daerah Provisi, Kerja Sama, Pendanaan, Pelaporan, Pengawasan dan Pengendalian, Ketentuan Penutup, yang menetapkan penugasan kepada Perseroda Jasa dan Kepariwisataaan Jabar dalam pengelolaan dan pengembangan Kawasan Wisata Waduk Darma di Kabupaten Kuningan. Pergub ini juga menunjukkan peran aktif pemerintah provinsi dalam pengelolaan destinasi wisata lokal melalui badan usaha milik daerah, yang potensial untuk memanfaatkan sistem digital dalam operasional, pemasaran, dan koordinasi dengan stakeholder lokal.

Dalam konteks Provinsi Jawa Barat, upaya digitalisasi sektor pariwisata tidak hanya merupakan kebutuhan organisasi, tetapi juga merupakan amanat kebijakan daerah yang harus diimplementasikan oleh perangkat daerah terkait. Salah satu landasan kebijakan yang menjadi acuan adalah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan. Peraturan tersebut menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan kepariwisataan, baik untuk mendukung promosi destinasi, penyediaan informasi wisata, penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan, maupun peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan wisatawan. Sebagai organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi di bidang kepariwisataan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat bertanggung jawab untuk mengimplementasikan

kebijakan tersebut melalui berbagai layanan digital pariwisata yang dikembangkan dan dikelola secara berkelanjutan.

Implementasi kebijakan digitalisasi pariwisata tersebut tidak hanya diukur dari tersedianya platform atau aplikasi layanan digital, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam mengelola layanan secara responsif, adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, melainkan juga pada tata kelola yang mendukung proses pengambilan keputusan yang cepat, koordinasi lintas aktor, serta mekanisme evaluasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan tata kelola yang mampu menjawab dinamika perubahan lingkungan pariwisata digital yang berkembang secara cepat.

Meskipun kerangka regulatif dari UU, PP, Perpres, hingga Pergub sebetulnya sudah sangat komprehensif, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Inisiatif digital seperti Sapa Wisata Jabar dan portal data pariwisata oleh Disparbud Jabar (2024) adalah wujud konkret dari amanat regulasi, tetapi efektivitasnya masih terbatas. Wisatawan sering kesulitan menemukan informasi destinasi yang terintegrasi, sedangkan pelaku pariwisata lokal mengeluhkan kurangnya koordinasi dan kolaborasi antarpihak. Hal ini bertolak belakang dengan semangat regulasi (misalnya dalam Perda Jabar No. 9/2024) yang menekankan partisipasi masyarakat dan teknologi digital sebagai bagian dari penyelenggaraan pariwisata.

Selanjutnya, untuk mengkritisi fenomena tersebut, penting mengkaji konsep *Agile Governance* sebagai teori utama. Menurut (Luna et al., 2014), *Agile Governance* merupakan kerangka tata kelola yang menekankan kelincahan, kolaborasi, dan adaptabilitas sehingga organisasi publik mampu merespons perubahan dengan cepat serta mendorong inovasi dalam penyelenggaraan layanan. Relevansi konsep ini diperkuat oleh temuan (Hermansyah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa

implementasi *Agile Governance* dalam manajemen informasi publik dapat meningkatkan responsivitas, fleksibilitas, dan kualitas pelayanan melalui mekanisme kerja yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, *Agile Governance* menjadi kerangka teoretis yang tepat untuk menilai bagaimana organisasi publik, termasuk Disparbud Jawa Barat, dapat menyesuaikan diri terhadap dinamika lingkungan dan meningkatkan kinerja layanan digital pariwisata.

Dalam konteks sektor publik, *Agile Governance* berfungsi sebagai jembatan antara inovasi teknologi dan kapasitas kelembagaan, sehingga digitalisasi tidak berhenti pada aspek teknis, tetapi diikuti oleh perubahan pola kerja birokrasi, relasi antar aktor, dan mekanisme evaluasi kebijakan yang lebih responsif terhadap masyarakat.

Dimensi utama Responsif (ketanggapan terhadap perubahan), Proses berulang (pengembangan berulang dan bertahap), Kolaborasi (kerja sama antar pemangku kepentingan), Adaptabilitas (kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan dinamis), serta Umpan Balik & Transparansi (siklus umpan balik terbuka) menawarkan kerangka untuk mengatasi paparan di Jawa Barat. Misalnya, fenomena pendekatan *top-down* dan minimnya umpan balik pengguna dapat dikritisi melalui dimensi *Collaboration* serta *Feedback & Transparency*, yang menekankan perlunya pelibatan multipihak untuk menghasilkan layanan publik yang lebih relevan dan adaptif. Hal ini sejalan dengan temuan dalam (DeSeve, 2020), yang menekankan bahwa pemerintahan modern harus mampu beradaptasi secara cepat, memperkuat siklus pembelajaran berkelanjutan, serta mengembangkan kompetensi organisasi secara iteratif agar dapat merespons kebutuhan masyarakat yang berubah dengan cepat.

Berdasarkan fenomena empiris yang telah diuraikan, tidak seluruh dimensi *Agile Governance* berjalan secara seimbang dalam layanan digital pariwisata di Jawa Barat. Dimensi *collaboration* dan *feedback & transparency* terlihat menjadi aspek yang paling lemah dalam

implementasinya. Hal ini tercermin dari masih dominannya pendekatan *top-down* dalam perancangan dan pengelolaan platform digital, yang belum secara sistematis melibatkan pelaku pariwisata lokal, UMKM, maupun wisatawan sebagai pengguna akhir layanan.

Kelemahan pada dimensi *feedback & transparency* juga tampak dari belum tersedianya mekanisme umpan balik pengguna yang terintegrasi dan berkelanjutan sebagai dasar evaluasi kinerja layanan digital. Akibatnya, proses *iterative process* yang seharusnya menjadi ciri utama *Agile Governance* tidak berjalan optimal, karena pembaruan layanan cenderung bersifat administratif dan tidak berbasis pada pengalaman serta kebutuhan riil pengguna.

Sementara itu, dimensi *responsiveness* dan *adaptability* juga menghadapi kendala struktural, terutama terkait keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi dan lambatnya proses pengambilan keputusan lintas unit. Kondisi ini menyebabkan organisasi belum sepenuhnya mampu merespons perubahan tren pariwisata secara cepat, termasuk tuntutan wisata berkelanjutan, personalisasi layanan, dan dinamika pasar wisatawan mancanegara.

Fenomena stagnasi wisman dan ketergantungan pasar domestik dapat dikritisi dengan teori pendukung seperti *Digital Government Theory* yang mendesak integrasi teknologi untuk meningkatkan keterbukaan dan efisiensi (Kementerian PAN. RB, 2020). Teori ini menjelaskan bahwa tanpa tata kelola yang adaptif, platform digital seperti Sapa Wisata Jabar hanya menjadi alat administratif, bukan instrumen responsif. Selain itu, pendekatan *New Public Management* (NPM) menekankan efisiensi, orientasi hasil, dan profesionalisme dalam pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini sejalan dengan temuan (Engkus et al., 2021) yang menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik sering terhambat oleh birokrasi yang tidak lincah dan kurang responsif, sehingga menghambat inovasi di lingkungan Disparbud Jawa Barat. Teori Kapabilitas Dinamis melengkapi ini dengan

menjelaskan kapasitas organisasi untuk membentuk, mengintegrasikan, dan mengkonfigurasi ulang sumber daya dalam menanggapi perubahan, seperti tren wisata baru atau pandemi. Dalam konteks Jawa Barat, teori ini mengkritisi ketiadaan kerangka evaluasi kinerja, yang menyebabkan organisasi tidak mampu beradaptasi dengan cepat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan *Agile Governance* sangat dipengaruhi kesiapan organisasi, budaya kolaboratif, dan koordinasi lintas unit. (Halim et al., 2021) menemukan bahwa prinsip *responsiveness*, *collaboration*, dan *feedback integration* meningkatkan kinerja PIKOBAR, namun iterasi cepat terhambat oleh koordinasi dan keterbatasan SDM kondisi yang juga terlihat pada layanan digital pariwisata Jawa Barat. (Ratih, 2024) menunjukkan bahwa *adaptability* dan *rapid response* mempercepat layanan perizinan digital, tetapi literasi teknologi aparatur dan infrastruktur yang belum stabil menghambat penerapannya. Penelitian (Yogar et al., 2023) pada JSS menegaskan pentingnya iterasi berbasis umpan balik dan kolaborasi lintas sektor, meski integrasi data yang tidak sinkron masih menjadi kendala, serupa dengan tantangan Disparbud Jabar. (Suryani & Diniawaty, 2024) menambahkan bahwa penyederhanaan birokrasi merupakan prasyarat penting karena struktur yang hierarkis kerap menghambat dimensi *agile*. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa masalah layanan digital tidak hanya teknis, tetapi terkait tata kelola, sehingga penelitian ini penting untuk memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi optimalisasi layanan digital pariwisata melalui *Agile Governance*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan Analisis Tematik (Braun & Clarke, 2019) untuk menganalisis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus analisis diarahkan pada dimensi *Agile Governance* seperti *responsiveness*, *iterative process*, *collaboration*, *adaptability*, serta *feedback & transparency*. Secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur mengenai tata kelola publik

yang adaptif; secara praktis, memberikan rekomendasi bagi Disparbud dalam penguatan sistem manajemen digital yang lebih responsif dan mendukung pembangunan daerah.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menduga Agile Governance belum optimal. Hal ini diduga karena belum kuatnya pelaksanaan pada dimensi *Iterative Process* dan *Feedback and Transparency*. Pada dimensi *Iterative Process*, pengembangan dan perbaikan layanan digital belum sepenuhnya dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi yang terstruktur. Sementara itu, pada dimensi *Feedback and Transparency*, pemanfaatan kritik dan saran pengguna sebagai dasar perbaikan layanan serta keterbukaan informasi mengenai tindak lanjut masukan masyarakat masih belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses evaluasi berkelanjutan dan pengelolaan umpan balik pengguna belum berjalan secara maksimal dalam mendukung implementasi Agile Governance pada layanan digital pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kebijakan yang menjadi fokus kajian adalah kebijakan digitalisasi layanan pariwisata di Provinsi Jawa Barat yang merupakan turunan dari kebijakan nasional dan daerah dalam bidang kepariwisataan. Kebijakan ini diimplementasikan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat melalui pengembangan dan pemanfaatan platform layanan digital, seperti sistem informasi pariwisata dan aplikasi layanan wisata daerah. Dalam konteks tersebut, penelitian ini tidak hanya melihat aspek teknis digitalisasi, tetapi juga menelaah bagaimana implementasi kebijakan tersebut dijalankan melalui pendekatan tata kelola yang adaptif. Oleh karena itu, *Agile Governance* digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengkaji sejauh mana implementasi kebijakan digitalisasi pariwisata mampu mencerminkan dimensi responsivitas, kolaborasi, adaptabilitas, serta mekanisme umpan balik yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memandang perlu untuk menelaah lebih jauh bagaimana **“Implementasi *Agile Governance* dalam Layanan Digital Pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat”**, guna memahami sejauh mana prinsip-prinsip kelincahan tata kelola telah diterapkan serta bagaimana pengaruhnya terhadap efektivitas dan adaptivitas layanan publik digital.

B. Identifikasi Masalah

1. Layanan digital pariwisata di Provinsi Jawa Barat masih belum mampu memenuhi kebutuhan informasi wisatawan secara maksimal. Masih terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna terhadap informasi yang lengkap, akurat, dan real-time dengan kualitas layanan yang disediakan. Fenomena ini terlihat dari data destinasi yang tidak lengkap, pembaruan konten yang lambat, serta respons keluhan yang belum optimal.
2. Keterbatasan dalam pengelolaan teknologi, pembaruan sistem, serta dukungan sarana digital menyebabkan layanan digital pariwisata tidak berjalan secara efisien. Kurangnya sistem informasi yang terintegrasi dan tidak adanya proses pembaruan yang iteratif menjadi hambatan signifikan dalam mendukung pengembangan layanan digital yang responsif dan adaptif.
3. Keterbatasan kompetensi SDM, khususnya dalam kemampuan teknologi informasi, analisis data, dan pengembangan layanan digital, menjadi faktor penghambat dalam penerapan tata kelola digital yang cepat dan adaptif. Kapasitas SDM yang belum memadai menyebabkan proses kerja berjalan lambat dan tidak mampu mengikuti perubahan kebutuhan pengguna.
4. Proses koordinasi antarunit di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara optimal sehingga menghambat kelancaran pembaruan data, proses kolaborasi, dan penyelesaian masalah layanan digital. Kurangnya integrasi

antarunit menyebabkan informasi tidak konsisten dan proses pengambilan keputusan menjadi lambat.

5. Tata kelola layanan digital saat ini belum menerapkan dimensi *Agile Governance* secara menyeluruh. Akibatnya, organisasi belum mampu beradaptasi cepat terhadap dinamika kebutuhan wisatawan dan perkembangan teknologi digital yang berubah secara cepat.
6. Sistem umpan balik dari pengguna belum dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan kualitas layanan. Transparansi terkait pembaruan layanan, perbaikan error, maupun proses respons keluhan masih rendah sehingga pengguna tidak mendapatkan kejelasan terhadap masalah yang mereka hadapi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi *Responsiveness* dalam layanan digital pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimanakah implementasi *Iterative Process* dalam proses perencanaan, pengembangan, dan evaluasi layanan digital pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimanakah bentuk *Collaboration* antar pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, dalam tata kelola layanan digital pariwisata di Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimanakah tingkat *Adaptability* organisasi dalam menyesuaikan layanan digital pariwisata terhadap perubahan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi?
5. Sejauh mana implementasi *Feedback & Transparency* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan digital pariwisata dan penguatan tata kelola digital di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini berdasarkan pada fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *Responsiveness* dalam layanan digital pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *Iterative Process* dalam proses perencanaan, pengembangan, dan evaluasi layanan digital pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk *Collaboration* antara pemangku kepentingan internal dan eksternal dalam tata kelola layanan digital pariwisata di Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat *Adaptability* organisasi dalam menyesuaikan layanan digital pariwisata terhadap perubahan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *Feedback & Transparency* serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan digital pariwisata dan memperkuat tata kelola digital di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait implementasi *Agile Governance* dalam layanan digital sektor pariwisata. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengintegrasikan konsep-konsep *Agile*

Governance seperti *Responsiveness*, *Iterative Process*, *Collaboration*, *Adaptability*, dan *Feedback & Transparency* ke dalam konteks tata kelola layanan digital pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperluas pemahaman akademik mengenai bagaimana inovasi tata kelola digital diimplementasikan dalam sektor pariwisata.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan implementasi *Agile Governance* dalam layanan digital pariwisata. Temuan penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai titik lemah, hambatan, serta peluang perbaikan dalam pengembangan layanan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu instansi pemerintah dalam merancang strategi tata kelola digital yang lebih responsif, adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan.

3. Manfaat bagi Masyarakat/Wisatawan

Bagi masyarakat dan wisatawan sebagai pengguna utama layanan digital pariwisata, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong penyediaan layanan digital yang lebih mudah diakses, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya perbaikan tata kelola digital berbasis *Agile Governance*, masyarakat dapat merasakan manfaat berupa peningkatan kualitas informasi destinasi, sistem layanan yang lebih cepat, serta pengalaman digital yang lebih nyaman dan transparan.

4. Manfaat bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik terkait tata kelola digital, *Agile Governance*, atau inovasi layanan publik di sektor pariwisata. Data, analisis, dan temuan penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan studi lebih lanjut, baik untuk memperluas konteks kajian di wilayah lain maupun untuk memperkaya pengembangan teori terkait *Digital Governance* dan *Agile Governance* dalam administrasi publik.

F. Kerangka Berpikir

Layanan digital pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya optimal. Meskipun telah tersedia platform berbasis teknologi, masih terdapat keluhan terkait ketidaklengkapan informasi, kesulitan akses, serta lambatnya respons terhadap masukan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan persoalan tata kelola yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan keterbatasan kompetensi SDM, lemahnya koordinasi lintas unit, dan proses pengambilan keputusan yang kurang adaptif.

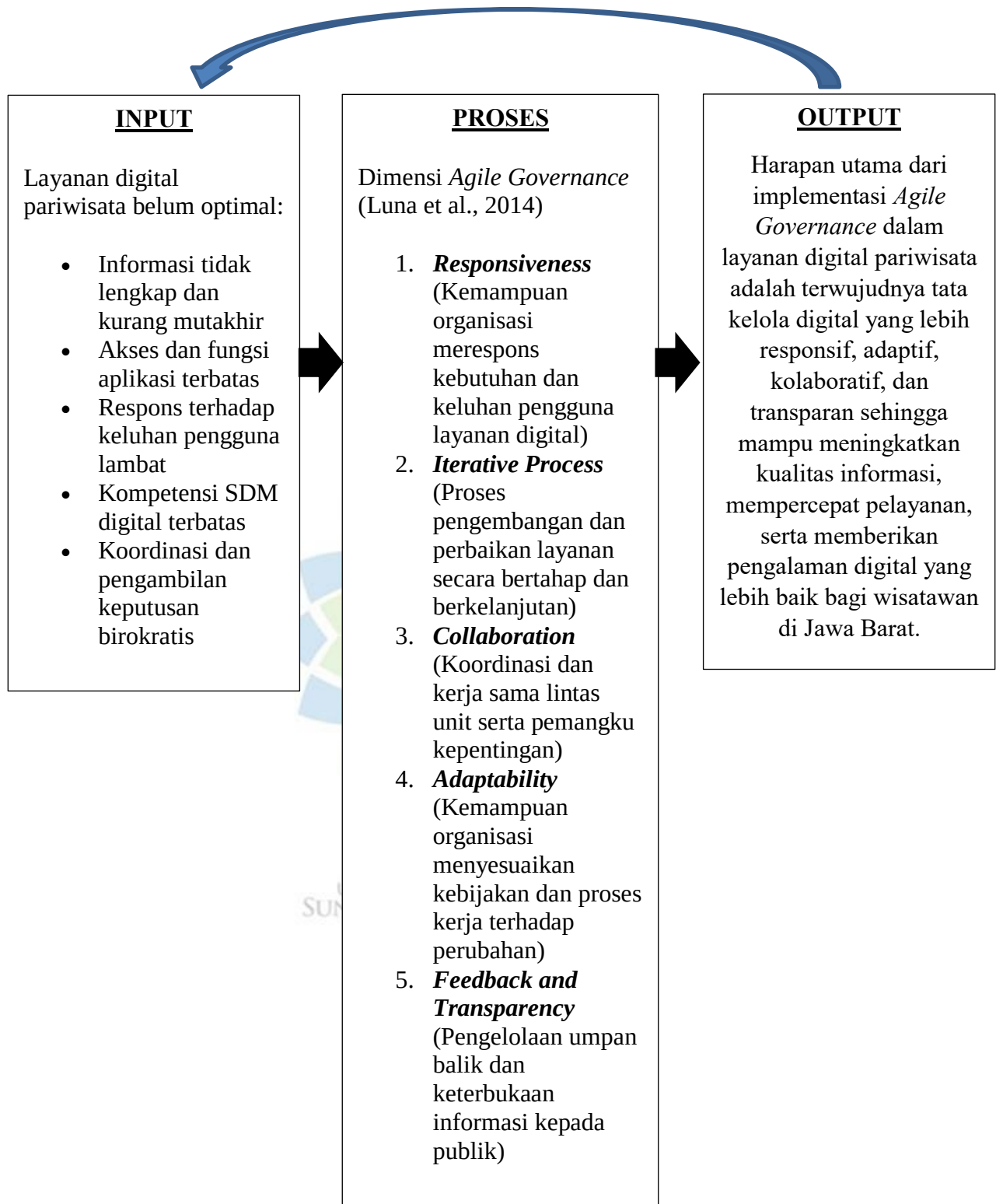
Untuk memahami dinamika tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif *Agile Governance* sebagai kerangka analitis. *Agile Governance* merupakan pendekatan tata kelola yang mengadopsi prinsip kelincahan (*agility*) dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan layanan publik. Menurut Luna et al. (2014), *Agile Governance* di definisikan sebagai kemampuan organisasi untuk merespons perubahan lingkungan secara cepat melalui proses kerja yang iteratif, kolaboratif, adaptif, serta berbasis umpan balik berkelanjutan. Dalam pendekatan ini, layanan publik tidak dipandang sebagai produk yang statis, melainkan sebagai proses dinamis yang terus disempurnakan sesuai perkembangan kebutuhan pengguna.

Melalui perspektif tersebut, penelitian ini menganalisis implementasi *Agile Governance* dalam layanan digital pariwisata berdasarkan dimensi *responsiveness*, *iterative process*, *collaboration*, *adaptability*, serta *feedback and transparency*. Kelima dimensi tersebut berfungsi sebagai alat uji penelitian untuk menilai sejauh mana dimensi *agile* telah diterapkan dalam tata kelola layanan digital. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis tematik, penelitian ini menggali proses, dinamika internal organisasi, serta pengalaman para aktor dalam pengelolaan layanan digital guna mengidentifikasi

kesenjangan sekaligus peluang perbaikan. Dengan demikian, kerangka berpikir ini mengarahkan analisis pada upaya memahami bagaimana implementasi *Agile Governance* dapat meningkatkan kualitas, responsivitas, dan keberlanjutan layanan digital pariwisata di Provinsi Jawa Barat.

Berikut ini adalah kerangka berpikir penelitian yang disusun dalam bentuk diagram alur berbentuk panah, yang mengilustrasikan hubungan antara elemen-elemen yang dimana David Easton memandang kebijakan publik sebagai bagian dari sistem politik yang bekerja melalui mekanisme *input-process-output-feedback*, di mana tuntutan dan dukungan masyarakat menjadi input yang diproses melalui mekanisme politik dan administratif untuk menghasilkan kebijakan sebagai output, yang kemudian dievaluasi melalui mekanisme umpan balik yang dikutip dari (Islam et al., 2026)





Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir

Sumber : Luna et al., 2014, Diolah Oleh Peneliti (2026)