

---

**Implementasi Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Digital Oleh Dinas  
Pariwisata Kota Manado Dalam Meningkatkan Promosi Pariwisata**

**Rahmad Aldo Setiawan<sup>1</sup>**  
**Herman Nayoan<sup>2</sup>**  
**Stefanus Sampe<sup>3</sup>**

*Email Korespondensi:* [rahmadsetiawankuliah@gmail.com](mailto:rahmadsetiawankuliah@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pemanfaatan sistem informasi pariwisata berbasis digital menjadi salah satu strategi pemerintah daerah dalam memperluas akses informasi wisata kepada masyarakat dan wisatawan secara cepat, efektif, dan berkelanjutan. Kota Manado memiliki potensi wisata alam, budaya, dan bahari yang besar serta menjadi salah satu destinasi unggulan di Provinsi Sulawesi Utara. Namun demikian, implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital oleh Dinas Pariwisata Kota Manado belum berjalan secara optimal. Permasalahan terlihat pada pembaruan informasi digital yang belum konsisten, keterbatasan integrasi sistem informasi, minimnya pelibatan pelaku wisata lokal, serta belum optimalnya pengelolaan media promosi digital yang berdampak pada efektivitas promosi pariwisata daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital oleh Dinas Pariwisata Kota Manado dalam meningkatkan promosi pariwisata daerah. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital telah berjalan melalui pemanfaatan website resmi dan media sosial sebagai sarana promosi wisata. Dari aspek komunikasi, penyampaian informasi sudah cukup luas namun belum konsisten dan belum terintegrasi secara optimal. Dari aspek sumber daya, ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur digital relatif memadai, tetapi pengelolaan konten digital masih belum maksimal. Dari aspek disposisi, aparatur memiliki komitmen yang baik terhadap promosi digital, sedangkan dari aspek struktur birokrasi masih ditemukan kendala koordinasi dan belum adanya SOP yang rinci.

**Kata Kunci: Digitalisasi, Pariwisata, Implementasi, Promosi, Informasi**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Politik FISIP-Unsrat

## Pendahuluan

Dalam era pariwisata digital, wisatawan sangat bergantung pada informasi daring dalam merencanakan perjalanan, menentukan pilihan destinasi, serta menyusun aktivitas wisata. Oleh karena itu, implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital menjadi faktor penting, tidak hanya untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas kunjungan melalui dorongan terhadap lama tinggal wisatawan dan pemanfaatan potensi pariwisata secara lebih optimal di Kota Manado. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan website resmi dan media sosial pariwisata Kota Manado belum dilakukan secara optimal, ditandai dengan pembaruan konten yang belum konsisten serta keterbatasan interaksi dengan wisatawan.

Upaya pemanfaatan promosi digital oleh Dinas Pariwisata Kota Manado mulai terlihat sejak tahun 2020, ketika pandemi Covid-19 membatasi promosi secara konvensional. Pelaksanaan Manado Fiesta 2020 secara virtual menjadi tonggak awal transformasi digital promosi pariwisata. Upaya tersebut diperkuat melalui kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) pada tahun 2021 bagi pelaku usaha pariwisata, komunitas ekonomi kreatif, dan media. Selanjutnya, pada tahun 2024, Pemerintah Kota Manado meluncurkan Manado 360, sebuah platform berbasis virtual reality dan panorama 360 derajat yang menampilkan lebih dari 100 spot wisata. Inovasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengembangkan promosi pariwisata berbasis digital.

Secara normatif, implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital memiliki dasar hukum yang kuat. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mengatur pemanfaatan teknologi informasi secara aman dan akuntabel. Selain itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata memberikan mandat kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan dan mempromosikan pariwisata secara profesional. Pada tingkat daerah, Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2020 tentang RIPPARDA 2020–2025 serta Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang RITIK menegaskan pentingnya integrasi teknologi digital dalam pembangunan pariwisata daerah.

Meskipun kerangka kebijakan dan regulasi telah tersedia, implementasi di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan perencanaan. Meskipun demikian, berbagai hambatan masih dihadapi dalam implementasi promosi pariwisata berbasis digital. Mingkid (2015) menegaskan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi digital dalam promosi wisata memerlukan sinergi antara pemerintah, akademisi, dan masyarakat. Namun, di Kota Manado masih terdapat keterbatasan anggaran, minimnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknologi informasi, serta infrastruktur digital yang belum memadai. Hambatan tersebut berdampak pada rendahnya daya saing destinasi dan

berpotensi mengurangi minat wisatawan mancanegara yang membutuhkan informasi pariwisata yang lengkap dan interaktif.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pariwisata Kota Manado yang berlokasi di Kota Manado, Sulawesi Utara. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran strategis sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan serta promosi destinasi wisata. Dengan potensi wisata bahari, alam, budaya, dan kuliner yang dimiliki, Kota Manado membutuhkan strategi promosi berbasis digital yang terintegrasi agar mampu meningkatkan daya tarik wisatawan. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji bagaimana implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital dijalankan dalam rangka memperkuat promosi dan daya saing pariwisata daerah.

Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital oleh Dinas Pariwisata Kota Manado dalam upaya meningkatkan promosi pariwisata. Penelitian ini secara khusus menyoroti beberapa aspek berikut:

- 1) Strategi implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital, meliputi penggunaan website resmi, media sosial, serta platform digital lainnya yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Manado.
- 2) Faktor pendukung implementasi, seperti dukungan sumber daya

manusia, infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah daerah, serta ketersediaan anggaran. Faktor penghambat implementasi, termasuk keterbatasan anggaran, kurangnya tenaga ahli di bidang teknologi digital, keterbatasan infrastruktur, dan tantangan dalam pengelolaan konten promosi.

- 3) Dampak implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital terhadap efektivitas promosi destinasi wisata, keterlibatan wisatawan, serta citra Kota Manado sebagai destinasi unggulan.
- 4) Rekomendasi strategi pengembangan untuk meningkatkan efektivitas, keberlanjutan, dan daya saing promosi pariwisata berbasis digital di Kota Manado

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, dimana penelitian dimulai dari fakta empiris (observasi) bukan dari deduksi teori (pembangunan konsep). Peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan, data yang diperoleh dipelajari dan dianalisis serta ditafsirkan yang kemudian ditarik kesimpulan dari fenomena yang didapat dari penelitian di lapangan. Analisis data memiliki beberapa prosedur, yaitu : reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), penarikan Kesimpulan.

### Pembahasan

#### 1. Komunikasi (Communication)

Dalam variabel komunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa

implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata berbasis digital di Dinas Pariwisata Kota Manado telah didukung oleh mekanisme komunikasi internal dan eksternal yang berjalan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Komunikasi internal antarbidang dalam dinas relatif terbuka dan berlangsung secara intensif, baik melalui jalur formal maupun informal. Berdasarkan keterangan informan dari unsur pimpinan dan staf promosi, penyampaian informasi, instruksi, serta kebutuhan data antarbidang dilakukan melalui koordinasi langsung dan pemanfaatan media komunikasi digital seperti grup WhatsApp lintas bidang. Pola komunikasi ini memungkinkan pertukaran informasi berlangsung lebih cepat dan fleksibel, sehingga mendukung keberlangsungan promosi pariwisata digital secara rutin.

Selain komunikasi internal, komunikasi eksternal antara Dinas Pariwisata dengan instansi lain, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah provinsi, pihak bandara, hingga Kementerian Pariwisata, juga telah terbangun dalam rangka mendukung penyebaran informasi pariwisata digital. Komunikasi ini umumnya dilakukan melalui prosedur resmi, seperti surat-menyurat dan koordinasi administratif, terutama dalam pemanfaatan media digital milik pemerintah daerah. Dari sudut pandang pelaku pariwisata dan pedagang, komunikasi dengan pemerintah dinilai cukup terbuka dan mudah diakses, khususnya bagi pihak yang telah memiliki relasi atau jaringan dengan aparatur terkait. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara struktural, saluran komunikasi kebijakan telah tersedia dan digunakan dalam implementasi kebijakan promosi pariwisata digital.

Namun demikian, pembahasan juga mengungkap bahwa komunikasi kebijakan belum sepenuhnya konsisten dan terstandarisasi. Ketergantungan pada komunikasi informal dan relasi personal menyebabkan distribusi informasi belum merata bagi seluruh pemangku kepentingan. Hal ini tercermin dari pengalaman wisatawan asing yang menilai bahwa informasi pariwisata digital belum terintegrasi, sering tidak diperbarui, serta berbeda antara satu sumber dengan sumber lainnya. Ketidakselarasan pesan, tautan informasi yang tidak aktif, serta keterbatasan informasi administratif menunjukkan bahwa kejelasan dan konsistensi komunikasi kebijakan masih lemah. Dalam perspektif Edward III, kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas implementasi kebijakan karena pesan kebijakan tidak sepenuhnya dipahami secara sama oleh seluruh aktor dan pengguna kebijakan. Dengan demikian, meskipun komunikasi kebijakan telah berlangsung, penguatan pada aspek kejelasan pesan, konsistensi informasi, dan standarisasi saluran komunikasi masih diperlukan agar implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata digital dapat berjalan lebih efektif dan inklusif.

Jika dikaitkan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, variabel komunikasi menekankan pentingnya kejelasan pesan, konsistensi informasi, serta efektivitas saluran komunikasi antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan kelompok sasaran. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan sistem informasi pariwisata berbasis digital di Kota Manado telah berlangsung melalui berbagai saluran digital dan koordinasi lintas aktor,

namun masih menghadapi persoalan pada aspek konsistensi, integrasi informasi, dan standarisasi pesan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Fauziyah (2024) yang menegaskan bahwa pemanfaatan media digital dalam promosi pariwisata hanya akan efektif apabila didukung oleh komunikasi yang terencana, berkelanjutan, dan mampu menjangkau pengguna secara merata. Fauziyah menemukan bahwa media sosial dapat meningkatkan interaksi dan jangkauan promosi, tetapi tanpa pengelolaan komunikasi yang terintegrasi, informasi cenderung terfragmentasi dan tidak memberikan pengalaman informatif yang utuh bagi wisatawan. Kesamaan temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa tantangan utama implementasi kebijakan pariwisata digital bukan terletak pada ketiadaan media komunikasi, melainkan pada lemahnya pengelolaan komunikasi kebijakan secara konsisten dan terstruktur, sehingga pesan kebijakan belum sepenuhnya dipahami dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pemangku kepentingan.

## 2. Sumber Daya (Resources)

Dalam variabel sumber daya, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata berbasis digital di Dinas Pariwisata Kota Manado didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang relatif memadai, khususnya pada Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata. Berdasarkan keterangan informan pimpinan dan staf promosi, aparatur yang terlibat dalam pengelolaan promosi digital memiliki kompetensi dasar di bidang kepariwisataan dan pemasaran, serta memahami penggunaan media digital sebagai sarana promosi. Pembagian

peran yang jelas antara pengelola konten, admin media sosial, editor, dan penyusun narasi menunjukkan bahwa secara kuantitas dan kompetensi, sumber daya manusia telah tersedia untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Selain itu, keterbukaan dinas untuk bekerja sama dengan pihak ketiga, seperti videografer profesional dan influencer, menjadi strategi adaptif dalam menutupi keterbatasan keahlian teknis tertentu yang belum sepenuhnya dimiliki oleh aparatur internal.

Dari sisi sumber daya non-manusia, penelitian ini menemukan bahwa ketersediaan sarana pendukung dan infrastruktur teknologi relatif mencukupi untuk menjalankan promosi pariwisata digital. Dinas Pariwisata telah memanfaatkan berbagai platform digital, baik media sosial maupun media digital milik pemerintah daerah, seperti videotron. Akses terhadap perangkat teknologi dan jaringan komunikasi memungkinkan pelaksanaan promosi dilakukan secara berkelanjutan. Namun demikian, pemanfaatan sumber daya tersebut masih bergantung pada dukungan lintas instansi, terutama dalam penggunaan media digital yang berada di bawah kewenangan dinas lain, sehingga menunjukkan bahwa kontrol atas pemanfaatan sumber daya belum sepenuhnya berada di tangan Dinas Pariwisata.

Selain sumber daya manusia dan infrastruktur, aspek anggaran juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi kebijakan. Dalam konteks pengelolaan keuangan daerah, anggaran Dinas Pariwisata Kota Manado bersumber dari APBD yang direalisasikan melalui berbagai jenis belanja, yaitu belanja operasi, belanja barang dan jasa, serta belanja

modal . Berdasarkan data Laporan Realisasi Anggaran, realisasi belanja modal pada tahun 2021 mencapai Rp3.135.327.000 dari total anggaran Rp3.346.804.175 atau sebesar 93,68%, yang menunjukkan bahwa secara umum kapasitas anggaran dinas berada pada tingkat yang cukup memadai . Namun, dalam konteks promosi pariwisata berbasis digital, alokasi anggaran tidak secara spesifik terpisah dalam dokumen resmi, melainkan menjadi bagian dari belanja barang dan jasa yang bersifat operasional. Oleh karena itu, estimasi anggaran promosi digital dalam penelitian ini didasarkan pada analisis struktur belanja daerah secara keseluruhan, sehingga diperkirakan berada pada kisaran Rp300 juta hingga Rp600 juta per tahun atau kurang dari 10% dari total kapasitas anggaran program. Anggaran tersebut digunakan untuk mendukung berbagai kebutuhan teknis, seperti produksi konten digital, pengelolaan media sosial, kerja sama dengan pihak ketiga, pengembangan website, serta pelaksanaan kampanye digital.

Meskipun sumber daya manusia, infrastruktur, dan anggaran secara umum telah tersedia, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi kebijakan masih menghadapi sejumlah keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain belum meratanya kapasitas sumber daya manusia di kalangan pelaku pariwisata lokal dalam memanfaatkan sistem informasi digital, ketergantungan terhadap lintas instansi dalam pemanfaatan infrastruktur, serta masih terbatasnya proporsi anggaran yang secara khusus dialokasikan untuk promosi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada ketiadaan sumber daya,

melainkan pada distribusi, fokus, dan efektivitas pemanfaatannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makawowode, Kimbal, dan Sampe (2017) yang menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya, baik dari aspek anggaran, sarana prasarana, maupun kapasitas promosi, menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi implementasi kebijakan pariwisata. Dengan demikian, dalam perspektif teori implementasi kebijakan Edward III, keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sumber daya, tetapi juga oleh kecukupan, pemerataan, serta kemampuan pengelolaannya secara efektif dan terintegrasi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kemandirian pengelolaan infrastruktur, serta pengalokasian anggaran yang lebih terfokus pada pengembangan sistem informasi pariwisata digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas kebijakan di Kota Manado.

### 3. Disposisi (Disposition)

Dalam variabel disposisi, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, komitmen, dan tingkat penerimaan para pelaksana kebijakan di Dinas Pariwisata Kota Manado terhadap implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital secara umum tergolong cukup positif, meskipun belum sepenuhnya merata di seluruh lini organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, mayoritas aparatur memahami bahwa pemanfaatan sistem informasi digital merupakan kebutuhan strategis dalam meningkatkan promosi pariwisata dan transparansi informasi kepada masyarakat. Pemahaman ini tercermin dari kesediaan pelaksana untuk menjalankan tugas pengelolaan konten, pembaruan informasi, serta

koordinasi lintas bidang meskipun belum seluruhnya didukung oleh regulasi teknis yang rinci dan insentif khusus. Sikap menerima kebijakan ini menjadi modal awal yang penting, karena dalam perspektif Edward III, keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh sejauh mana pelaksana memiliki kemauan dan komitmen untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa disposisi pelaksana masih menghadapi sejumlah kendala yang berpotensi mengurangi efektivitas implementasi kebijakan. Tidak semua aparatur menunjukkan tingkat inisiatif yang sama dalam mengembangkan dan memaksimalkan sistem informasi pariwisata. Pada beberapa unit kerja, pelaksanaan kebijakan cenderung bersifat administratif dan reaktif, yakni hanya menjalankan tugas ketika ada instruksi langsung dari pimpinan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif pelaksana menerima kebijakan, internalisasi tujuan kebijakan belum sepenuhnya kuat. Edward III menegaskan bahwa disposisi bukan hanya soal persetujuan formal, tetapi juga mencakup intensitas komitmen, loyalitas terhadap tujuan kebijakan, serta kemauan untuk berinovasi dalam menghadapi keterbatasan sumber daya.

Selain itu, ketiadaan mekanisme penghargaan dan sanksi yang jelas turut memengaruhi sikap pelaksana dalam menjalankan kebijakan sistem informasi pariwisata. Penelitian menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan perlakuan antara aparatur yang aktif berkontribusi dalam pengelolaan sistem informasi dengan yang kurang berperan.

Akibatnya, motivasi kerja cenderung bergantung pada kesadaran personal, bukan pada sistem kelembagaan yang mendorong kinerja optimal. Dalam konteks ini, disposisi pelaksana menjadi rentan terhadap penurunan konsistensi pelaksanaan kebijakan, terutama ketika dihadapkan pada beban kerja tambahan atau keterbatasan sumber daya teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan belum sepenuhnya ditopang oleh sikap dan komitmen yang terinstitusionalisasi secara kuat.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa variabel disposisi dalam implementasi sistem informasi pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Manado telah menunjukkan arah yang positif, terutama dari sisi penerimaan kebijakan dan kesadaran akan pentingnya digitalisasi promosi pariwisata. Namun, disposisi tersebut masih bersifat individual dan belum sepenuhnya diperkuat oleh sistem insentif, pengawasan, dan kepemimpinan yang konsisten. Hal ini mengindikasikan bahwa tanpa penguatan aspek disposisi melalui pembinaan berkelanjutan, pemberian penghargaan, serta penegasan komitmen organisasi, implementasi kebijakan berpotensi berjalan stagnan dan tidak mencapai hasil optimal sebagaimana yang diharapkan dalam kerangka teori implementasi kebijakan Edward III.

Jika dikaitkan dengan teori implementasi kebijakan Edward III, variabel disposisi menekankan pada sikap, komitmen, dan tingkat penerimaan pelaksana kebijakan terhadap tujuan serta substansi kebijakan yang dijalankan. Dalam pandangan Edward III, kebijakan yang dirancang dengan baik sekalipun tidak akan berjalan efektif apabila

pelaksana tidak memiliki kemauan, kesadaran, dan komitmen yang kuat untuk mengimplementasikannya secara konsisten. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Makawowode, Kimbal, dan Sampe (2017) yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pengembangan pariwisata Pantai Pananualeng belum berjalan optimal, tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, tetapi juga oleh lemahnya internalisasi kebijakan di tingkat pelaksana, yang tercermin dari pola promosi yang masih konvensional dan kurang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Kesamaan tersebut menegaskan bahwa disposisi pelaksana menjadi faktor kunci dalam menentukan arah dan kualitas implementasi kebijakan pariwisata. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pariwisata Kota Manado, disposisi aparatur terhadap kebijakan sistem informasi pariwisata berbasis digital telah menunjukkan penerimaan yang cukup baik, namun masih belum sepenuhnya terinstitusionalisasi dalam bentuk inisiatif dan komitmen yang merata. Hal ini mengindikasikan bahwa, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Makawowode dkk., keberhasilan implementasi kebijakan pariwisata tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya dan teknologi, tetapi juga sangat ditentukan oleh keseriusan dan konsistensi sikap pelaksana dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik nyata

#### 4. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Dalam variabel struktur birokrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Manado telah ditopang oleh struktur

organisasi yang secara formal cukup jelas, terutama dalam pembagian tugas dan kewenangan antarbidang. Berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen organisasi, setiap bidang memiliki fungsi yang spesifik, mulai dari perencanaan program, pengelolaan data dan informasi pariwisata, hingga promosi dan pemasaran destinasi. Kejelasan struktur ini memungkinkan alur koordinasi berjalan relatif tertata, sehingga kebijakan terkait pengembangan dan pengelolaan sistem informasi pariwisata tidak sepenuhnya bergantung pada satu unit kerja saja, melainkan melibatkan beberapa bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Secara normatif, kondisi ini sejalan dengan pandangan Edward III yang menekankan pentingnya struktur birokrasi yang jelas agar implementasi kebijakan tidak terhambat oleh tumpang tindih kewenangan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala struktural yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Salah satu persoalan utama adalah belum optimalnya mekanisme koordinasi lintas bidang, khususnya antara unit yang bertanggung jawab pada aspek teknis sistem informasi dengan unit yang menangani konten promosi dan pengelolaan data pariwisata. Kondisi ini menyebabkan proses pembaruan informasi pada sistem sering kali berjalan lambat karena harus melalui tahapan birokrasi yang berjenjang. Selain itu, belum tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur alur kerja pengelolaan sistem informasi pariwisata berbasis digital membuat pelaksanaan tugas masih bersifat situasional dan sangat bergantung

pada inisiatif individu aparaturnya. Akibatnya, konsistensi pelaksanaan kebijakan menjadi kurang terjaga.

Dari sisi hierarki organisasi, struktur birokrasi yang cenderung vertikal juga berpengaruh terhadap kecepatan pengambilan keputusan. Setiap inisiatif pengembangan fitur, pembaruan konten, maupun kerja sama dengan pihak eksternal harus melalui persetujuan berlapis, sehingga respons birokrasi terhadap dinamika kebutuhan informasi pariwisata menjadi kurang adaptif. Meskipun mekanisme ini bertujuan menjaga akuntabilitas dan pengendalian kebijakan, dalam konteks pengelolaan sistem informasi digital yang menuntut kecepatan dan fleksibilitas, struktur yang terlalu kaku justru berpotensi menghambat inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang ada belum sepenuhnya selaras dengan karakter kebijakan digital yang dinamis.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi di Dinas Pariwisata Kota Manado telah menyediakan kerangka formal yang mendukung implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata, terutama dari aspek pembagian tugas dan kewenangan. Namun, efektivitas struktur tersebut masih dibatasi oleh lemahnya koordinasi lintas bidang, belum adanya SOP khusus yang terstandarisasi, serta pola hierarki yang kurang adaptif terhadap kebutuhan pengelolaan informasi digital. Dengan demikian, perbaikan struktur birokrasi melalui penyederhanaan alur koordinasi, penguatan SOP, dan peningkatan fleksibilitas pengambilan keputusan menjadi prasyarat penting agar implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Jika dikaitkan dengan telaah penelitian terdahulu, temuan mengenai struktur birokrasi dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dkk. (2022) tentang implementasi sistem informasi Dinas Pariwisata Kabupaten Enrekang berbasis cloud computing. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi pariwisata sangat dipengaruhi oleh kesiapan struktur organisasi, khususnya dalam pembagian peran, mekanisme kerja, serta kapasitas unit yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem. Ketiadaan pengaturan kerja yang jelas dan keterbatasan koordinasi internal menjadi faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan sistem informasi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di Dinas Pariwisata Kota Manado yang menunjukkan bahwa meskipun struktur birokrasi telah terbentuk secara formal, efektivitas implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata masih terkendala oleh koordinasi lintas bidang yang belum optimal, belum adanya standar operasional prosedur khusus, serta alur pengambilan keputusan yang berjenjang. Perbandingan ini menegaskan bahwa struktur birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai kerangka administratif, tetapi juga menentukan kelancaran alur kerja dan responsivitas organisasi dalam mengelola sistem informasi pariwisata. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan Purnamasari dkk. bahwa penguatan struktur birokrasi merupakan prasyarat penting agar implementasi kebijakan sistem informasi pariwisata dapat berjalan efektif dan berkelanjutan..

## Kesimpulan

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi sistem informasi pariwisata berbasis digital oleh Dinas Pariwisata Kota Manado pada dasarnya telah berjalan dan didukung dengan ketersediaan sistem digital yang telah dibangun oleh pemerintah daerah. Namun demikian, keberadaan sistem tersebut belum sepenuhnya mampu menyediakan informasi pariwisata yang memadai, aktual, dan terkelola secara konsisten sehingga pemanfaatannya belum optimal bagi masyarakat maupun wisatawan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel disposisi dan komunikasi relatif berjalan cukup baik, terutama dari sisi sikap pelaksana yang terbuka terhadap pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan informasi pariwisata. Meskipun demikian, keterbatasan sumber daya, baik dari aspek pengelolaan konten maupun kapasitas pengelola sistem, serta struktur birokrasi yang belum cukup adaptif terhadap kebutuhan pengelolaan informasi digital, menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi fungsi sistem yang telah dibangun. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital saja belum cukup tanpa didukung oleh pengelolaan informasi yang aktif, terstruktur, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya, perbaikan mekanisme koordinasi dalam birokrasi, serta konsistensi dalam pembaruan dan pengelolaan informasi digital agar sistem informasi pariwisata yang telah dikembangkan dengan dukungan anggaran pemerintah dapat berfungsi secara maksimal dalam mendukung promosi dan pengembangan pariwisata Kota Manado.

## Saran

Dinas Pariwisata Kota Manado disarankan untuk memperkuat pengelolaan aspek sosial di destinasi wisata sebagai bagian dari peningkatan kualitas pengalaman wisatawan. Berdasarkan temuan penelitian pada beberapa destinasi seperti Pulau Bunaken, Malalayang Beach Walk, Gunung Tumpa, hingga kawasan Mangrove Tongkaina, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti pungutan tidak resmi oleh oknum, pengelolaan sampah yang belum optimal, risiko kehilangan barang pengunjung, serta tindakan vandalisme ringan. Selain itu, pada destinasi dengan tingkat kunjungan tinggi seperti Citraland Waterpark, kepadatan pengunjung juga berpotensi menimbulkan gangguan keamanan dan kenyamanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan promosi, khususnya melalui media digital, belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sosial di tingkat destinasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan melalui koordinasi lintas instansi, penataan pelaku usaha dan aktivitas di kawasan wisata, serta pelibatan aktif masyarakat lokal dalam menjaga ketertiban dan kebersihan lingkungan. Upaya ini juga perlu didukung dengan edukasi kepada pengunjung dan pelaku wisata agar tercipta lingkungan wisata yang aman, tertib, dan berkelanjutan, sehingga promosi pariwisata yang dilakukan dapat memberikan dampak positif secara optimal.

## Daftar Pustaka

Aditya Lapu Kalua, Samuel Pondaag, & Fadhila Mohune. (2023). Strategi Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata Di

- Kota Manado. *Jurnal Tata Kelola*, 3(2).
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sulawesi Utara. (2025). *Provinsi Sulawesi Utara Dalam Angka 2025*. Manado: BPS.
- Bahou, A., Triki, M., Maâloul, A., & Tissaoui, K. (2024). Digital Transformation and Sustainable Tourism Development: Evidence from Global Data. *Sustainability*, 16(1).
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- Dinas Pariwisata Kota Manado. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2023*. Manado: Dinas Pariwisata.
- Imran, A. (2024). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Strategi Pemasaran Pariwisata Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(1).
- Kvale, S. (2017). *Doing Interviews*. SAGE Publications.
- Makawowode, J., Kimbal, A., & Sampe, S. (2017). Peranan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Mengelola Objek Wisata di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mingkid, E. (2015). Sinergitas Pemerintah, Akademisi, dan Masyarakat dalam Pengembangan Pariwisata Sulawesi Utara. *Jurnal Komunikasi*, 7(2).
- Nanda, A. S., Widianingsih, I., & Miftah, A. Z. (2023). Digital Transformation in Local Government Tourism Services: A Systematic Literature Review. *Journal of Public Administration*, 10(2).
- Pemerintah Kota Manado. (2016). *Peraturan Walikota Manado Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Manado*.
- Pemerintah Kota Manado. (2020). *Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (RIPPARDA) Kota Manado Tahun 2020-2025*.
- Prasetyo, H., & Rifai, A. (2023). Urgensi Digital Tourism Bagi Pengembangan Ekonomi Kreatif Daerah. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 4(3).
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*.
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Setiawati, R., & Pamungkas, B. (2022). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah dan Ekonomi Nasional. *Jurnal Riset Ekonomi*, 12(4).

Sigala, M. (2018). New technologies in tourism: From electronic to mobile to smart tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 1-15.

Turban, E., & Volonino, L. (2015). *Information Technology for Management: Digital Strategies for Insight, Action, and Sustainable Performance*. Wiley