

Implementasi E-Government Dalam Layanan Pariwisata Kota Manado

Abdul Afan Onggi¹
Sofia E Pangemanan²
Donald K Monintja³

Email Korespondensi: [email: abdulonggi@gmail.com](mailto:abdulonggi@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi E-Government dalam layanan pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Manado dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang terdiri atas empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan kebijakan E-Government dalam mendukung pelayanan dan promosi pariwisata di Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado telah berjalan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Pada indikator komunikasi, penyampaian informasi dan koordinasi antarpegawai maupun kepada masyarakat telah dilaksanakan melalui website resmi dan media sosial, meskipun masih diperlukan konsistensi dalam pembaruan informasi agar masyarakat dan wisatawan memperoleh informasi yang lebih cepat dan akurat. Pada indikator sumber daya, Dinas Pariwisata telah didukung oleh aparatur, fasilitas, dan infrastruktur yang memadai, tetapi masih terdapat keterbatasan pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Selanjutnya, pada indikator disposisi, aparatur menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan sikap positif dalam melaksanakan kebijakan sehingga mendukung keberlangsungan penerapan E-Government. Sementara itu, pada indikator struktur birokrasi, pembagian tugas, koordinasi, dan prosedur kerja telah mendukung pelaksanaan kebijakan. Namun demikian, keberhasilan implementasi kebijakan tersebut masih memerlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi organisasi, optimalisasi pemanfaatan media digital, serta pembaruan informasi secara berkelanjutan agar tujuan penyelenggaraan pelayanan pariwisata yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, E-Government, layanan pariwisata, Dinas Pariwisata Kota Manado

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

Pendahuluan

Dinas Pariwisata Kota Manado sebagai instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam pelaksanaan E-Government di bidang layanan pariwisata. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat daya saing pariwisata daerah. Dalam konteks ini, implementasi E-Government menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi pelayanan pariwisata menuju pelayanan yang lebih modern dan efektif.

Meskipun penerapan E-Government di sektor pariwisata memiliki berbagai manfaat, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan dan kendala. Berdasarkan kondisi empiris yang terjadi di berbagai daerah, implementasi E-Government sering menghadapi hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kemampuan aparatur dalam pengelolaan teknologi informasi, keterbatasan infrastruktur digital, serta kurang optimalnya pengelolaan sistem informasi dan pelayanan digital. Selain itu, masih terdapat permasalahan terkait pembaruan informasi yang tidak konsisten, kurangnya integrasi sistem pelayanan, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital pemerintah.

Permasalahan tersebut juga menjadi tantangan dalam implementasi E-Government pada layanan pariwisata di Kota Manado. Meskipun pemerintah daerah telah

memanfaatkan media digital seperti website dan media sosial sebagai sarana pelayanan dan promosi pariwisata, seperti Diversity in harmony, wonderful kota manado atau website disparekrafe-manad.com efektivitas implementasinya masih perlu dikaji lebih mendalam. Hal ini penting karena keberhasilan implementasi E-Government tidak hanya diukur dari tersedianya teknologi atau aplikasi digital, tetapi juga dari sejauh mana teknologi tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan wisatawan.

Dalam mendukung implementasi kebijakan E-Government, Dinas Pariwisata Kota Manado memanfaatkan media digital sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat dan wisatawan. Salah satu media yang digunakan adalah akun Instagram resmi Dinas Pariwisata Kota Manado. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat penelitian dilakukan, akun Instagram resmi Dinas Pariwisata Kota Manado memiliki 3.649 pengikut (followers). Jumlah tersebut menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi salah satu kanal komunikasi digital yang dimanfaatkan pemerintah daerah untuk menyampaikan informasi mengenai destinasi wisata, agenda kegiatan, dan berbagai program kepariwisataan.

Dalam perspektif implementasi kebijakan publik, keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. George C. Edward III menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori tersebut relevan digunakan dalam

penelitian ini karena implementasi E-Government dalam layanan pariwisata merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital

Faktor komunikasi menjadi penting karena implementasi E-Government memerlukan penyampaian informasi dan koordinasi yang jelas antarinstansi maupun kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan masyarakat tidak memahami keberadaan maupun manfaat layanan digital yang disediakan pemerintah. Selain itu, koordinasi internal yang kurang baik antarbagian dalam organisasi pemerintah juga dapat menghambat pelaksanaan layanan berbasis elektronik.

Faktor sumber daya juga menjadi aspek penting dalam implementasi E-Government. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana teknologi, serta dukungan infrastruktur digital. Implementasi E-Government tidak dapat berjalan secara optimal apabila aparat pemerintah tidak memiliki kompetensi yang memadai dalam pengelolaan teknologi informasi. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan jaringan teknologi juga dapat menghambat pelayanan digital kepada masyarakat.

Faktor disposisi atau sikap pelaksana kebijakan turut mempengaruhi keberhasilan implementasi E-Government. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana kebijakan harus memiliki komitmen, kesadaran, dan kesiapan dalam melaksanakan transformasi pelayanan berbasis digital. Sikap aparat yang kurang mendukung perubahan dapat menyebabkan implementasi

Faktor terakhir adalah struktur birokrasi. Struktur organisasi pemerintah yang terlalu panjang dan birokratis sering kali menjadi hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, implementasi E-Government memerlukan sistem birokrasi yang fleksibel, terkoordinasi, dan mampu mendukung pelayanan yang cepat dan efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, implementasi E-Government dalam layanan pariwisata di Kota Manado menjadi hal yang penting untuk diteliti secara mendalam. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada keberadaan media digital atau teknologi yang digunakan oleh Dinas Pariwisata Kota Manado, tetapi juga berupaya memahami bagaimana proses implementasi kebijakan E-Government dijalankan dalam pelayanan pariwisata, bagaimana peran aparat pemerintah dalam pelaksanaannya, serta apa saja kendala yang dihadapi dalam proses implementasi tersebut..

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pariwisata Kota Manado yang berlokasi di Kota Manado, Sulawesi Utara.

Penelitian ini di fokuskan pada Implementasi E-Government Dalam Layanan Pariwisata Manado khususnya ada Dinas Pariwisata Kota Manado, dengan menelaah bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penyebaran informasi, dan promosi pariwisata daerah. Secara lebih spesifik, fokus penelitian ini meliputi:

1. Komunikasi (Communication)
Mengkaji bagaimana penyampaian

informasi, sosialisasi, koordinasi, serta kejelasan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Manado dalam pelaksanaan layanan pariwisata berbasis E-Government, baik kepada aparatur pelaksana maupun kepada masyarakat dan wisatawan sebagai pengguna layanan.

2. Sumber Daya (Resources) Mengkaji ketersediaan sumber daya yang mendukung implementasi E-Government dalam layanan pariwisata, meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, anggaran, serta aksesibilitas sistem yang digunakan dalam menunjang pelayanan pariwisata berbasis digital.
3. Disposisi (Disposition) Mengkaji sikap, komitmen, tanggung jawab, serta kesediaan aparatur Dinas Pariwisata Kota Manado dalam melaksanakan dan mendukung implementasi E-Government pada layanan pariwisata.
4. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure) Mengkaji struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, mekanisme kerja, standar operasional prosedur (SOP), serta koordinasi antarbidang dalam mendukung implementasi E-Government pada layanan pariwisata di Dinas Pariwisata 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

Sumber data dalam penelitian ini Adalah data primer dan data sekunder. 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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Government dalam layanan pariwisata Kota Manado dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang terdiri atas indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital di sektor pariwisata.

1. Indikator Komunikasi

Menurut George C. Edward III, komunikasi merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Suatu kebijakan akan terlaksana secara efektif apabila informasi mengenai tujuan, isi, serta mekanisme pelaksanaannya dapat dikomunikasikan secara jelas, konsisten, dan tepat kepada seluruh pelaksana kebijakan maupun pihak yang menjadi sasaran kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, implementasi E-Government dalam layanan pariwisata merupakan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang transformasi digital yang bertujuan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pariwisata Kota Manado, aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan E-Government telah dilakukan melalui koordinasi internal antarbidang, penyampaian informasi kepada aparatur pelaksana, serta pemanfaatan media digital seperti website resmi dan media sosial sebagai sarana penyebarluasan informasi kepariwisataan kepada masyarakat dan wisatawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya melaksanakan kebijakan E-Government sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi komunikasi kebijakan belum berjalan secara optimal. Informasi yang disampaikan melalui media digital belum diperbarui secara berkala, masih terdapat informasi yang belum lengkap, serta belum seluruh masyarakat mengetahui keberadaan layanan digital yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Kota Manado. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses penyampaian kebijakan belum sepenuhnya memenuhi prinsip komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh Edward III, khususnya pada aspek kejelasan dan konsistensi informasi.

Apabila dikaitkan dengan teori Edward III, temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan implementasi kebijakan tidak terletak pada keberadaan kebijakan E-Government itu sendiri, melainkan pada proses komunikasi dalam pelaksanaannya. Kebijakan telah diterjemahkan ke dalam berbagai media digital, tetapi efektivitas penyampaian informasi kepada pelaksana maupun masyarakat masih memerlukan penguatan agar tujuan kebijakan dapat

tercapai secara optimal. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai aktivitas penyampaian informasi, tetapi sebagai instrumen utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa implementasi kebijakan E-Government dari aspek komunikasi telah berjalan, namun belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya penyampaian informasi secara berkelanjutan, belum konsistennya pembaruan informasi pada media digital, serta masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan E-Government yang diterapkan. Oleh karena itu, agar implementasi kebijakan dapat mencapai tujuan yang diharapkan, Dinas Pariwisata Kota Manado perlu memperkuat strategi komunikasi kebijakan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, konsisten, dan berkesinambungan kepada seluruh pihak yang terlibat.

2. Indikator Sumber Daya

Menurut George C. Edward III, sumber daya merupakan unsur yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tidak hanya mencakup ketersediaan aparatur, anggaran, dan sarana prasarana, tetapi juga kemampuan seluruh sumber daya tersebut dalam mendukung tercapainya tujuan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pariwisata Kota Manado, implementasi kebijakan E-Government telah didukung oleh ketersediaan aparatur dan pemanfaatan media digital sebagai instrumen pelaksanaan kebijakan. Namun, pelaksanaan kebijakan belum berjalan secara maksimal karena pemanfaatan sumber

daya yang tersedia masih belum optimal, terutama dalam pengelolaan dan pembaruan informasi pada platform digital.

Apabila dikaitkan dengan teori Edward III, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sumber daya, tetapi juga oleh efektivitas pemanfaatannya. Dengan demikian, implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado masih memerlukan penguatan dalam pengelolaan sumber daya agar tujuan kebijakan untuk mendukung transformasi digital di sektor pariwisata dapat tercapai secara lebih efektif.

3. Indikator Disposisi

Menurut George C. Edward III, disposisi merupakan sikap, kemauan, dan komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Disposisi menjadi faktor yang menentukan karena keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada isi kebijakan, tetapi juga pada kesediaan aparatur untuk melaksanakan kebijakan tersebut secara konsisten sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pariwisata Kota Manado, implementasi kebijakan E-Government memperoleh dukungan dari aparatur yang menjalankan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing. Dukungan tersebut menunjukkan adanya kesediaan pelaksana untuk menerapkan kebijakan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di sektor pariwisata.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari belum konsistennya

pelaksanaan beberapa kegiatan pendukung, khususnya dalam pengelolaan dan pembaruan informasi pada media digital. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa meskipun aparatur menerima dan mendukung kebijakan E-Government, implementasinya masih memerlukan penguatan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara maksimal.

Apabila dikontekstualkan dengan teori Edward III, temuan tersebut menunjukkan bahwa disposisi pelaksana telah mendukung implementasi kebijakan, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh konsistensi aparatur dalam menjalankan kebijakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan komitmen dan profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam memperkuat implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado.

4. Indikator Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edward III, struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang jelas ditandai dengan adanya pembagian tugas, kewenangan, mekanisme koordinasi, serta prosedur kerja yang mampu mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif. Dengan demikian, implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada pelaksana, tetapi juga pada sistem birokrasi yang mengatur pelaksanaan kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pariwisata Kota Manado, implementasi kebijakan E-Government telah didukung oleh pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan fungsi masing-masing bidang. Selain itu, koordinasi antarbidang dilakukan dalam pelaksanaan program yang

berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi di sektor pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi telah menjadi dasar dalam pelaksanaan kebijakan E-Government.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan masih memerlukan penguatan koordinasi dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif. Koordinasi yang berkesinambungan serta pelaksanaan tugas sesuai prosedur menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa setiap unit organisasi menjalankan perannya dalam mendukung pencapaian tujuan kebijakan.

Apabila dikaitkan dengan teori Edward III, temuan tersebut menunjukkan bahwa struktur birokrasi di Dinas Pariwisata Kota Manado telah mendukung implementasi kebijakan E-Government melalui pembagian tugas dan mekanisme koordinasi yang jelas. Namun, efektivitas implementasi kebijakan masih bergantung pada kemampuan setiap unit organisasi dalam melaksanakan tugas secara konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penguatan koordinasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan sinergi antarbidang diperlukan agar implementasi kebijakan E-Government dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado dari aspek komunikasi telah dilaksanakan melalui berbagai bentuk penyampaian informasi dan koordinasi, baik secara internal antaraparatur maupun secara

eksternal kepada masyarakat melalui pemanfaatan media digital.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado telah didukung oleh ketersediaan sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, serta media digital sebagai instrumen pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado dari aspek disposisi telah didukung oleh adanya sikap positif, komitmen, dan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado dari aspek struktur birokrasi telah didukung oleh adanya pembagian tugas, kewenangan, serta mekanisme koordinasi antarbagian dalam pelaksanaan kebijakan.

Saran

Keberhasilan implementasi kebijakan E-Government di Dinas Pariwisata Kota Manado tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi dipengaruhi oleh keterpaduan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan dalam teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan penguatan pada setiap aspek tersebut secara berkesinambungan agar implementasi kebijakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penguatan komunikasi kebijakan, optimalisasi pemanfaatan sumber daya, peningkatan komitmen

aparatur, serta penyempurnaan koordinasi dan mekanisme birokrasi diharapkan mampu mendukung pelaksanaan kebijakan E-Government secara lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dengan demikian, implementasi kebijakan E-Government tidak hanya menjadi kebijakan yang bersifat administratif, tetapi juga mampu mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berbasis digital, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Al Salmi, M., Mohtar, S., & Hasnan, N. (2016). Relationship between E-Government and e-tourism: Case study of Sultanate of Oman. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(4), 215–218.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.
- Bruner, E. M. (1996). Tourism in Ghana: The Representation of Slavery and the Return of the Black Diaspora. *American Anthropologist*, 98(2), 290–304.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. Harlow: Pearson Education.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and Practice*. London: Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act*. New York: McGraw-Hill.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. London: SAGE Publications.
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). *Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre*. Zurich.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2012). *E-Government in Action*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. (2017). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Harlow: Pearson Education.

- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. London: Longman.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monintja, C., Tulusan, F., & Plangiten, N. (2017). Implementasi pelayanan publik di Dinas Pariwisata di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48). Universitas Sam Ratulangi.
- Nasution. (2017). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndou, V. (2004). E-Government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1).
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2017). *Introduction to Information Systems*. New York: McGraw-Hill Education.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spillane, J. J. (1994). *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Spillane, J. J. (2014). *Ekonomi Pariwisata*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). *United Nations E-Government Survey*. New York: United Nations.
- United Nations. (2014). *United Nations E-Government Survey*. New York: United Nations.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey: Digital Government in the Decade of Action*. New York: United Nations.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2015). *Sustainable Development of Tourism*.
- UNWTO. (2019). *Tourism and Digital Transformation*. Madrid: World Tourism Organization.
- Utami, H., & Santoso, S. (2024). Implementasi electronic government dalam meningkatkan sektor pariwisata di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(3), 305–313.
- World Bank. (2003). *E-Government Definition*. Washington, DC: World Bank.
- World Bank. (2003). *E-Government Handbook for Developing Countries*. Washington, DC: World Bank.
- Yoeti, O. A. (2016). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.