

PENERAPAN *PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP* DALAM *E-GOVERNMENT* (STUDI KASUS: DINAS KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, DAN OLAHRAGA SERTA PARIWISATA KOTA SURABAYA) DENGAN *E-TICKET* WISATA

Alicia Syafira Putri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
alliciasyafiraputri12@gmail.com

Deni Yuda Fatria

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
deniyudaf@gmail.com

Christia Anjarwati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
christiaanjarwati2@gmail.com

Ikhlima Rahma Yulika

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
ikhlimar@gmail.com

Puspita Angraini

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
puspitanr1204@gmail.com

Krisna Dwi Darna

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
krisnadwidarna6@gmail.com

Deby Febriyan Eprilianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
debyepriyanto@unesa.ac.id

Abstrak

E-Government merupakan istilah yang populer beberapa tahun terakhir. E-Government sebagai bentuk untuk memperbaiki sistem pemerintahan yang bertujuan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Namun, implementasi E-government pada kenyataannya belum berjalan secara lancar. Hal tersebut dikarenakan adanya hambatan tertentu seperti kurangnya keuangan, kurangnya kemampuan operasional IT, dll. Konsep *public private partnership* (PPP) muncul sebagai solusi hambatan yang muncul dalam penerapan e-Government. Beberapa instansi pemerintahan berhasil menerapkan e-Government dan memiliki kualitas pelayanan publik yang baik. Salah satunya Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya yang menyediakan inovasi pelayanan publik berbasis online seperti, e-Tiket wisata Surabaya, e-Katalog Museum, BeSmart, dan lain sebagainya. Fokus penelitian ini adalah inovasi pelayanan e-Tiket wisata Surabaya. Hal ini dimaksudkan untuk menyoroti bagaimana Disbudporapar Kota Surabaya dapat menjalankan e-government tersebut dan pihak swasta yang turut bekerjasama sebagai upaya pengoptimalan dan pengenalan daerah wisata Kota Surabaya.

Kata kunci: e-Government, Public Private Partnership, e-Tiket

Abstract

E-Government is a popular term in recent years. E-Government as a form to improve the government system which aims to increase the productivity and quality of public services that are more effective, efficient and transparent. However, the implementation of E-government has in fact not run smoothly. This is due to certain obstacles such as lack of finance, lack of IT operational capabilities, etc. The concept of public private partnership (PPP) emerged as a solution to obstacles that arise in the implementation of e-Government. Several government agencies have successfully implemented e-Government and have good quality public services. One of them is the Surabaya City Culture, Youth, and Sports and Tourism Office which provides innovative online-based public services such as e-Tickets for Surabaya tours, e-Catalog Museums, BeSmart, and so on. The focus of this research is the innovation of the Surabaya tourism e-ticket service. This is intended to highlight how the Disbudporapar the City of Surabaya can run the e-government and private parties who are cooperating as an effort to optimize and introduce tourist areas in the City of Surabaya.

Keywords: e-Government, Public Private Partnership, e-Ticket

PENDAHULUAN

Governansi digital atau yang populer disebut e-Government telah muncul sebagai bentuk reformasi pemerintahan selama beberapa tahun terakhir. e-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta diharapkan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

E-Government telah diterapkan di setiap jenis tingkat pemerintah, baik pemerintahan daerah, provinsi, maupun tingkat nasional, di beberapa pemerintah lokal bahkan sudah menerapkan e-Government sebagai kemajuan organisasi. e-Government memiliki beberapa manfaat bagi penyelenggaraan pemerintah beberapa diantaranya yaitu:

1. Penghematan biaya layanan. Pengurangan yang dimaksud adalah terhadap biaya layanan yang diberikan kepada warga negara, bisnis dan pegawai pemerintah.
2. Efisiensi dan transparansi yang lebih tinggi. Penyampaian layanan publik secara online dapat menghemat waktu dan mempercepat tersalurnya informasi diberbagai penjuru. Selain itu juga meringankan pekerjaan pegawai dan efisiensi waktu kerja.
3. Pemerintahan yang proaktif, bukan reaktif, melalui pemrosesan informasi dan pengetahuan yang efisien.
4. Akses informasi yang lebih baik untuk semua pemangku kepentingan

Disamping manfaat yang diperoleh dari e-Government ini, juga memiliki kelemahan diantaranya ialah :

1. Adanya aktifitas peretasan data pribadi maupun publik oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
2. Sering terjadinya *maintenance* dari sektor aplikasi maupun jaringan internet.
3. Proses *backup database* saat ini masih dilakukan secara manual sehingga dinilai kurang praktis.
4. Sebagian masyarakat masih kurang menguasai teknologi dan informasi (Gaptex).
5. Masih terdapat kekurangan dalam hal anggaran untuk pengalokasian untuk pengembangan E- Government.
6. Adanya agenda tersembunyi yang dibuat oleh pemerintah yang memungkinkan bisa berdampak pada bias opini publik

Banyak masyarakat yang menolak akan perubahan sistem pemerintahan berbasis online ini. karena ketidak siapan masyarakat. Selain itu di beberapa instansi juga belum siap dalam menerapkan e-Government ini, dikarenakan beberapa faktor, salah satunya kurangnya kemampuan dalam IT dan kiurangnya biaya pengembangan. Oleh karena itu, beberapa instansi memerlukan bantuan dari pihak swasta untuk memberikan

bantuan. Dapat berupa modal, pengembangan IT dan lain sebagainya. Konsep ini sering disebut dengan penerapan *public private partnership* (PPP). Sektor swasta tidak hanya berperan sebagai penyedia teknologi dan infrastruktur, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam mendukung keberlanjutan layanan publik berbasis digital.

Public private partnership (PPP) didefinisikan sebagai kemitraan publik-swasta di mana sektor publik dan swasta bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara memaksimalkan nilai yang diciptakan oleh masing-masing pihak sambil meminimalkan biaya dan risiko yang tidak perlu. Dalam definisi lain, kemitraan publik-swasta (PPP) adalah pengaturan di mana dua atau lebih organisasi, pemerintah, atau kelompok lain setuju untuk bekerja sama untuk kepentingan semua yang terlibat dan membagi tanggung jawab, sumber daya, risiko, dan imbalan (Allan, 1999). Istilah "*public private partnership*" (PPP) mengacu pada pengaturan di mana perusahaan swasta dan pemerintah bekerja sama untuk membangun dan memelihara fasilitas dan layanan publik yang sebelumnya hanya menjadi tanggung jawab pemerintah. Setiap mitra menerima bagian dari keuntungan kemitraan berdasarkan kinerja masing-masing di bidang-bidang utama.

Mekanisme PPP membantu mengalihkan sebagian besar pendanaan dari pemerintah ke sektor swasta untuk mengurangi biaya pemeliharaan, meningkatkan kualitas layanan, memitigasi inefisiensi yang disebabkan oleh teknologi usang dan risiko keuangan, serta meningkatkan kemampuan manajemen. Pada saat yang sama, sektor swasta diperkirakan memiliki potensi untuk memberikan pengelolaan yang efisien berkat mekanisme yang lebih terstruktur dan pilihan pembiayaan yang lebih fleksibel. Awalnya ada tiga bentuk kolaborasi utama dalam inisiatif PPP (Schneider dan Davis, 2010: 2-3):

- a. Proyek pembangunan pendanaan langsung sektor swasta.
- b. Pembagian biaya, manfaat, dan risiko antara beberapa mitra sektor swasta yang terlibat dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan.
- c. Menempatkan uang ekstra untuk *transit-supportive development*.

Dalam rangka mewujudkan ketersediaan, kecukupan, kesesuaian, dan kesinambungan infrastruktur untuk pembangunan nasional dan kesejahteraan rakyat, konsep Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPS) telah diterapkan dalam beberapa kegiatan pembangunan infrastruktur di Indonesia melalui Peraturan Presiden No. 67 Tahun 2005. Penyediaan infrastruktur diharapkan dapat dibiayai secara lebih berkelanjutan melalui KPBU ini, serta kuantitas, kualitas, dan efisiensi layanan infrastruktur dapat ditingkatkan dan mendorong timbal balik pengguna. Perjanjian kerjasama atau izin perusahaan adalah format

yang dapat diterima untuk KPS. Jika dibandingkan dengan konsep KPBU secara keseluruhan, KPS lebih mengutamakan kerjasama antara sektor publik dan sektor swasta di atas ketentuan yang lebih spesifik. Kesepakatan antara Penanggung, Penanggung Jawab, Proyek, Kerjasama (PJK), dengan Badan Usaha yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 67 Tahun 2005 menentukan poin-poin penting skema KPS.

Kerangka kebijakan harus tersedia untuk memastikan kelancaran operasi PPP dan untuk menarik minat sektor swasta untuk mengambil bagian dalam program PPP. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk mencapai PPP. Pengelolaan bentuk kerjasama mensyaratkan adanya kerangka kebijakan yang komprehensif dan berjangkauan luas, yang hanya dapat disediakan oleh peraturan perundang-undangan dan lembaga terkait. Peran dan tanggung jawab, serta tingkat partisipasi dari semua pihak terkait, lebih mudah digambarkan ketika konsep kelembagaan KPS jelas. Dalam penelitian ini, peneliti menguraikan dan menganalisis studi kasus penerapan PPP dalam e-Government di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya

Kota Surabaya, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengimplementasikan e-Government diberbagai sektor layanan publik. Salah satu inisiatif yang menonjol adalah digitalisasi layanan di sektor pariwisata melalui Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata. Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata sebagai lembaga pemerintah daerah telah menerapkan konsep e-Government untuk memberikan pelayanan pada publik. Pelayanan tersebut terfokus diberbagai bidang yaitu, bidang pariwisata, bidang olahraga, bidang kepemudaan, bidang kebudayaan. Disbudporapar Surabaya sebagai lembaga publik membutuhkan bantuan dari pihak swasta juga sebagai wujud reformasi birokrasi yang menerapkan konsep kerjasama antara swasta dan publik. Hal tersebut tentunya akan meningkatkan efektifitas dan lebih banyak menerapkan partisipasi untuk masyarakat. Jika dahulu sistem pemerintahan sedikit partisipasi dari masyarakat, berbeda dengan konsep PPP ini. kedua pihak tentunya harus saling menguntungkan dan memberikan timbal balik.

Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mencari tahu dan mengkaji bagaimana skema *Public Private Partnership*, bagaimana proses dan manajemen operasional antara kedua belah pihak dan bagaimana e-Government dapat berhasil di implementasikan pada e-Ticket wisata oleh Disbudporapar Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

a) Jenis penelitian

Fokus penelitian ini membahas mengenai kerjasama antara public private partnership dengan e-government dalam pengelolaan e-ticket untuk mengembangkan sektor pariwisata di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dilakukan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. penelitian kualitatif lebih fokus pada kualitas bukan kuantitas disertai dengan data-data yang telah terkumpul melalui observasi, wawancara, dan studi literatur dengan informan untuk mengetahui berbagai informasi yang dapat mendukung penelitian ini. Menurut Sugiyono (2018; 213) metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berlandaskan filosofis untuk menyelidiki kondisi ilmiah (eksperimen) melalui penggunaan manusia peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis kualitatif yang mengutamakan penafsiran dan pemahaman makna.

b) Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan sekunder sebagai sumber data. Sumber data primer diperoleh melalui observasi untuk mengetahui realita keadaan lapangan dan wawancara untuk mendapatkan informasi dari informan sedangkan data sekunder didapatkan melalui literatur dari beberapa jurnal, artikel, dan buku untuk bahan referensi sebagai acuan yang mendukung keasahan penelitian.

c) Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata yang beralamat di Jl.Tunjungan, Kedungdoro, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya Jawa Timur.

d) Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggabungkan penelitian lapangan dengan tinjauan literatur sebagai metode pengumpulan datanya. Untuk penelitian lapangan dilakukan dengan (1) wawancara mendalam (*in depth interview*) Metode ini melibatkan wawancara mendalam satu lawan satu dengan informan untuk mengungkap alur pemikiran mereka dan mengajukan pertanyaan secara langsung. Peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang dimaksudkan untuk menjadi lucu, terkait, dan sesuai dengan tema masalah untuk memperoleh tanggapan yang lebih organik dan tidak terlalu dipaksakan (2) Observasi di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata. Observasi/pengamatan didefinisikan

sebagai metode penelitian yang memungkinkan para ilmuwan untuk melihat dunia sebagaimana adanya dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.

e) Teknik Analisis Data

Jika data empiris yang dikumpulkan terdiri dari teks bukan angka, maka data harus dianalisis secara kualitatif. Pengamatan, wawancara, dan tinjauan *literatur* yang relevan semuanya berkontribusi pada kumpulan data. Transkrip wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi, dan triangulasi hanyalah beberapa metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian kualitatif. Kemudian, dapat ditarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

- (1) Istilah "reduksi data" mengacu pada prosedur untuk mempersempit dan sebaliknya memanipulasi informasi mentah yang diperoleh dari catatan lapangan dan dokumentasi lainnya. Reduksi data dilakukan dengan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu hingga bisa ditarik kesimpulan.
- (2) Penggunaan metode "triangulasi", untuk memeriksa kembali keabsahan hasil wawancara terhadap objek penelitian sebenarnya merupakan metode yang umum dalam ilmu sosial.
- (3) Menarik kesimpulan dan verifikasi. Tingkat spesifisitas yang lebih besar akan ditambahkan ke kesimpulan samar sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Ticket sebagai upaya menuju Governansi Digital Disbudporapar Surabaya

Dalam mengembangkan sistem pariwisata di kota Surabaya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Surabaya telah melakukan beberapa upaya yang cukup optimal. Optimalisasi pariwisata berkelanjutan merupakan salah satu upaya utama dalam pembangunan ini, dan dilakukan melalui kegiatan yang sinergis antara pemerintah, komunitas, dan masyarakat. Dengan menetapkan pedoman dan rencana aksi, pemerintah membantu mendukung dan memfasilitasi upaya masyarakat untuk mewujudkan visi dan misi program di dalam batas kota. Rencana Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata merupakan dokumen yang disusun oleh pemerintah Kota Surabaya yang menjelaskan secara mendalam program dan kegiatan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Surabaya, serta indikator dan target yang ingin dicapai.

Selain upaya tersebut, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Surabaya juga mengembangkan Kerjasama dengan para pihak swasta. Salah satu program yang bisa dijadikan contoh adalah program *e-Ticket*. *E-ticket* sendiri

adalah sebuah tiket dalam bentuk digital. Biasanya *e-Ticket* dapat digunakan untuk penerbangan, bus, perkeretaapian, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan. Untuk mengikuti perkembangan di era globalisasi ini, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya melakukan Kerjasama dengan pihak swasta dengan cara *e-Ticket*. Hal yang menjadi fokus peneliti adalah *e-Ticket* dalam pariwisata Kota Surabaya. Melalui program ini diharapkan pariwisata di Kota Surabaya bisa semakin dikenal dan diminati oleh banyak pihak karena kemudahan dalam pembelian tiketnya. Setelah pariwisatanya naik, maka perekonomian Kota Surabaya juga tentu akan ikut naik.

E-ticket menjadi sebuah inovasi yang efektif dan efisien dalam mengembangkan pariwisata di Surabaya karena dalam pengaplikasiannya pengunjung tidak perlu datang ke tempat pembelian tiket cukup melalui web mobile atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan smartphone atau mobile. Adanya digitalisasi memberikan kemudahan akses berimbas pada meningkatnya kunjungan wisatawan, hal tersebut berdampak pada penerimaan Kota Surabaya dan ekonomi masyarakat lokal. Pesatnya arus digitalisasi menciptakan berbagai peluang, jika dimanfaatkan dengan baik dapat memulihkan dan meningkatkan perekonomian negara.

Kerjasama antara sektor swasta dan sektor publik dalam perkembangan pariwisata melalui *e-Ticket* menjadi alternatif dalam mengatasi permasalahan sumber daya pemerintah yang terbatas, yakni adanya ketimpangan antara meningkatnya tuntutan masyarakat pada kualitas pelayanan publik sementara anggaran pemerintah yang tersedia masih terbatas.

E-ticket menjadi sebuah inovasi yang efektif dan efisien dalam mengembangkan pariwisata di Surabaya karena dalam pengaplikasiannya pengunjung tidak perlu datang ke tempat pembelian tiket cukup melalui web mobile atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan smartphone atau mobile. Adanya digitalisasi memberikan kemudahan akses berimbas pada meningkatnya kunjungan wisatawan, hal tersebut berdampak pada penerimaan Kota Surabaya dan ekonomi masyarakat lokal. Pesatnya arus digitalisasi menciptakan berbagai peluang, jika dimanfaatkan dengan baik dapat memulihkan dan meningkatkan perekonomian negara.

Selain itu, *e-Ticket* juga dinilai sangat praktis bagi masyarakat. Seluruh informasi mengenai *Electronic Ticketing* akan disimpan secara otomatis dalam sistem komputer milik perusahaan. Biasanya bukti dari proses transaksi tiket atau bukti sah nya berupa struk. Namun jika *e-ticket* bentuk sahnya atau bukti proses transaksi keluarnya yaitu berupa *itinerary receipt*. Penggunaan *e-Ticket* dapat menjadi alat yang andal bagi pemerintah kota yang berupaya memaksimalkan pendapatan pajak terkait pariwisata. Catatan digital dapat disimpan untuk

memperhitungkan semua tindakan yang diambil, jumlah pengunjung, dan uang yang diperoleh selama periode waktu tertentu. Korupsi yang dilakukan oleh orang-orang yang ceroboh secara efektif diberangus oleh sistem yang transparan ini. Ketika pengunjung melihat bahwa pengelolaan objek wisata dapat dipercaya, itu karena sistem dengan akuntabilitas.

Optimalisasi pariwisata berkelanjutan merupakan salah satu upaya terpenting dalam meningkatkan kegiatan ekonomi, dan hal itu dicapai melalui upaya kolaboratif antara pemerintah, komunitas lokal, dan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam menetapkan aturan dan menyusun strategi untuk mencapai tujuan program menjadi sangat penting. Dinas Kebudayaan, Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kota Surabaya telah menyusun perencanaan program pariwisata secara keseluruhan dalam rencana kerja kota.

Public Private Partnership dalam e-Ticket Wisata Kota Surabaya

E-Ticket sebagai menekankan penyampaian dan pelayanan warga melalui platform seluler dan berbasis web. Selain membuat e-Ticket berbasis web dan aplikasi, pemerintah Kota Surabaya juga menggunakan cara yang lebih efektif dalam menyediakan layanan pariwisata, yaitu melalui aplikasi destinasi wisata Surabaya dengan bantuan pihak ketiga yaitu perusahaan *energeek*. *Energeek The E-Government Solution* merupakan perusahaan konsultasi dalam bidang jasa teknologi dan informasi terletak di Surabaya Jawa Timur.

Keterlibatan sektor swasta menjadi penyedia layanan dan memberikan saran tentang desain dan pelayanan publik. Pemerintah menyadari untuk mengembangkan program-programnya memerlukan bantuan dari pihak swasta ataupun pihak pribadi. Lembaga sektor swasta profesional untuk membantu merancang dan melaksanakan proyek KPS dengan fokus pada pemberian layanan dengan berorientasi pada warga negara. Semua pihak berusaha diuntungkan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat. Pemerintah sendiri menjadi lebih berorientasi pasar kepada mitranya, berkontribusi dalam membangun hubungan yang lebih setara. Seiring dengan governansi digital, mekanisme kerjasama dilakukan secara bertahap dibentuk, meningkatkan kolaborasi dan mengoptimalkan layanan, sistem evaluasi kinerja yang lebih baik, model e-Government yang semakin inovatif, dan partisipasi sosial yang lebih efektif.

Dalam hal ini pihak swasta memberikan jasa konsultasi pengembangan desain e-Ticket. Selain itu pemerintah Kota Surabaya juga berusaha menghidupkan UMKM dalam lingkup pariwisata Kota Surabaya. Mitra UMKM dihidupkan dalam bidang pariwisata untuk membantu perekonomian masyarakat Surabaya.

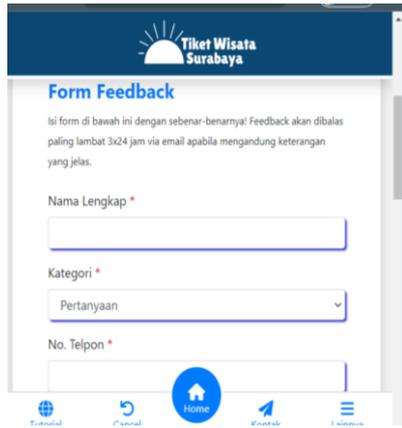
Pemerintah mulai mengenali nilai integrasi data untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan manajemen kinerjanya sendiri, memimpin untuk berkolaborasi dengan perusahaan IT untuk mengadopsi teknologi ini guna meningkatkan kinerja mereka. Tahap kedua dimana kolaborasi berfokus pada proses dan penyampaian layanan. Kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan terkait membuat pemerintah semakin bergantung IT perusahaan untuk membangun dan mereformasi sistem.

Sistem E-Government (e-Ticket Wisata Kota Surabaya)

Membahas terkait sistem, paradigma yang digunakan, tahapan transformasi e-Government, dan jenis layanan pada e-Ticket wisata Kota Surabaya. Paradigma manajemen pemerintah sudah menggunakan paradigma e-Governance. Dimana orientasinya berdasarkan kolaborasi (yang dimaksud dengan pihak swasta dan warga negara), persamaan. Dengan gaya kepemimpinan kolaborasi dan saling terkait dari pihak swasta maupun pihak publik. Komunikasi dalam paradigma ini menggunakan umpan balik. Antara warga dan pemerintah sebagai penyedia layanan dapat berkomunikasi secara timbal balik, karena pelaksanaannya secara online dan individual maka lebih cepat. Model pelayanannya berbentuk digital platform, dan aplikasi.

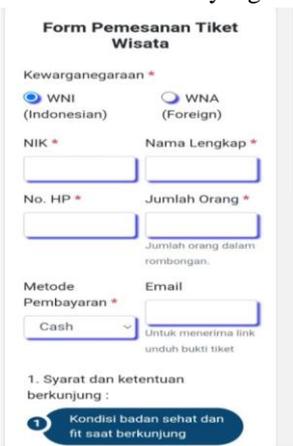
Jika dilihat dari tahapan transformasi e-government, disbudporapar sudah sampai di tahapan integration. Disbudporapar sendiri telah berhasil melewati beberapa tahapan transformasi E-Government. Berikut penjelasan tahapan transformasi e-Government pada e-Ticket kota Surabaya ini:

1. Tahapan *Presence*, berupa tahapan paling awal, ditandai dengan adanya website komunikasi satu arah dengan masyarakat. Masyarakat hanya bisa membaca, tidak memiliki kontribusi apapun.
2. Tahapan *interaction*. Mulai adanya komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui platform yang disediakan. Masyarakat bisa menyampaikan saran, aspirasi untuk pemerintah yang mengelola. Di tahapan ini tidak hanya pemerintah yang menyampaikan informasi lalu diterima oleh masyarakat, tetapi masyarakat dapat membalas dan juga menyampaikan informasi kepada penyedia layanan yaitu government.



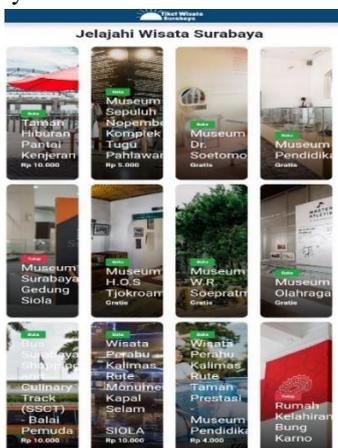
Gambar 1. Feedback pelayanan e-Ticket
Sumber: tiketwisata.surabaya.go.id

- Transaction. Dalam website e-Ticket Wisata Kota Surabaya ini terjadi proses transaksi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Transaksi yang terjadi adalah transaksi jual beli tiket wisata yang ada di Surabaya.



Gambar 2. Transaksi e-Ticket Wisata Surabaya
Sumber: tiketwisata.surabaya.go.id

- Tahap integration. Satu platform terdapat berbagai macam layanan



Gambar. 3 Layanan e-Ticket Wisata Surabaya
Sumber: tiketwisata.surabaya.go.id

Tantangan penyelenggaraan e-Government dalam Public Private Partnership

Dalam penerapan e-Government yang bekerjasama dengan Swasta menghadapi beberapa kendala yaitu sebagai berikut:

- Kurangnya kesiapan dari masyarakat menerima e-Government ini. Masyarakat yang awam dengan teknologi malas mempelajari. Masih banyak masyarakat yang menggunakan cara konvensional. Dengan langsung mendatangi tempat wisata dan tidak membuat jadwal reservasi kunjungan terlebih dahulu. Hal tersebut membuat antrian yang panjang dan sistem layanan yang tidak mendapat dukungan dari masyarakat.
- Tantangan lainnya adalah kurangnya kapasitas wisata yang kurang memadai. Sehingga pengunjung yang datang dibatasi.
- Kurang canggihnya teknologi informasi, sehingga dalam proses output data masih manual, dan untuk warga negara asing masih menggunakan manual.
- Kurangnya kolaborasi dan komitmen antar pemangku kepentingan. Masih perlu adanya komitmen bersama melalui sebuah peraturan yang tertulis agar kolaborasi dapat berjalan dengan konsisten dan mendapatkan dukungan dari berbagai aktor.

Seiring dengan adanya kendala dalam e-Ticket ini terus dilakukan suatu evaluasi. Untuk perbaikan website sendiri sangat jarang, dikarenakan website jarang sekali eror. Dilakukan perbaikan website hanya pada saat terjadi *takedown* dan terjadi serangan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam proses penelitian hingga penyusunan artikel ilmiah ini yaitu bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. Selaku dosen pembimbing mata kuliah Governansi Digital. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya yang telah bersedia sebagai narasumber sekaligus pengumpulan data-data primer untuk penulisan artikel ilmiah kami. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua kami yang senantiasa memberikan bantuan doa serta materi untuk kelancaran penulisan artikel ilmiah ini. Tanpa bantuan pihak-pihak diatas penulisan artikel ini tidak dapat berjalan lancar. Semoga dengan adanya artikel ini dapat membantu dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata sebagai lembaga pemerintah daerah atau

pihak publik yang bergerak dibidang kebudayaan, kepemudaan, olahraga, dan pariwisata. Disbudporapar dalam sistem pemerintahannya sudah menerapkan governansi digital atau yang disebut e-Government. Setiap bidang sudah berhasil menerapkan governansi digital. Dibidang pariwisata salah satunya menerapkan *e-Ticket* sebagai bentuk pelayanan terhadap warga. Pelayanan pembelian tiket berbasis website memudahkan warga serta meningkatkan efisiensi. Berdampak juga dalam daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata yang ada di Surabaya. Dan juga dapat meningkatkan pendapatan daerah.

Dalam penerapan governansi digital diperlukan bantuan dari pihak swasta, sebagai wujud reformasi sistem pemerintahan yang lebih baik dan juga sebagai bentuk kerjasama untuk saling melengkapi dan memadukan. Pihak swasta memiliki peranan penting dalam konsepting dan evaluasi penerapan IT proses pelaksanaan *e-Ticket*. Pemerintah memiliki peranan sebagai penyedia layanan dan juga peraturan. *Public* atau masyarakat hadir sebagai penerima layanan serta pemberi aspirasi yang disampaikan untuk pemerintah.

Saran

Saran yang diberikan pada penelitian ini adalah melalui saran yang akan dijabarkan satu persatu yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Disbudporapar diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dan fitur *e-Ticket* supaya mudah menjangkau semua kalangan.
- b. Selain itu peningkatan kualitas informasi yang ada di platform tersebut perlu ditingkatkan dan sosialisasikan.
- c. Untuk ketanggapan pada petugas pelayanan harus lebih maksimal lagi dalam memberikan layanan pada masyarakat agar masyarakat tidak perlu mengantri.
- d. Kolaborasi dengan lintas aktor juga dapat mempermudah tantangan serta menambah komitmen dan dukungan bersama untuk penerapan pelayanan digital. Kolaborasi dapat ditingkatkan menjadi *penta helix* atau *hexa helix*. Adanya kolaborasi tersebut menambah kontribusi masyarakat luas, peran akademisi, media, serta komunitas yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardjaloka, L. 2014. Studi Penerapan e-Government Di Indonesia dan Negara Lainnya sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. Vol 3, No 3. Desember 2014
- Ileana Palaco, Min Jae Park, Suk Kyoung, Jae Jeung Rho. *Public Private Partnership for e-Government in Developing Countries: An Early Stage Assessment Framework*. Published 16 Oktober 2018.

Sharma, S. 2015. *Exploring Best Practices in Public-Private Partnership (PPP) in e-Government through select Asian Case Studies*. Routledge 39: 3-4, 203-210. Published 02 December 2013

Te Liu , Xuemin Yang & Yueping Zheng. (2020): *Understanding the evolution of public-private partnerships in Chinese e-government: four stages of development, Asia Pacific*. Journal of Public Administration. 28 September 20

