

DESAIN PENGEMBANGAN SMART GOVERNANCE TOURISM DALAM MENDUKUNG PEMBENTUKAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS PANGANDARAN

Asep Nurdin Rosihan Anwar^{1*}, Rindu Garvera², Eet Saeful Hidayat³, Dede Syahril
Sidik⁴, Sisi Kurli Oktarimayunda⁵, Muhammad Naufal Azhar⁶, Adelia Riani Putri⁷
^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : asepnurdinrosihananwar@unigal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merumuskan desain pengembangan smart governance tourism dalam mendukung pembentukan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pangandaran. Smart governance tourism dipahami sebagai tata kelola pariwisata yang memanfaatkan teknologi digital, keterbukaan informasi, serta partisipasi multi-aktor untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan daya saing destinasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta analisis dokumen kebijakan terkait pariwisata dan KEK. Temuan menunjukkan bahwa tata kelola pariwisata di Pangandaran masih berada pada tahap awal dan belum terintegrasi secara digital, infrastruktur teknologi belum merata, serta kolaborasi antar pemangku kepentingan belum berjalan optimal. Selain itu, budaya organisasi pemerintah daerah masih cenderung birokratis dan kurang adaptif terhadap inovasi digital, sehingga menghambat implementasi smart governance. Penelitian ini merumuskan kebutuhan integrasi sistem digital lintas sektor, penguatan budaya organisasi adaptif, peningkatan kolaborasi pemerintah–swasta–masyarakat, dan penyusunan roadmap strategis sebagai elemen utama dalam desain smart governance tourism. Hasil penelitian berkontribusi pada pengembangan model tata kelola pariwisata cerdas yang kontekstual untuk mendukung percepatan KEK Pangandaran.

Kata Kunci : Smart Governance Tourism, Budaya Organisasi, KEK Pangandaran, Digitalisasi Pariwisata, Tata Kelola Publik.

ABSTRACT

This study aims to formulate a development design for smart governance tourism to support the establishment of the Pangandaran Special Economic Zone (SEZ). Smart governance tourism refers to a tourism management approach that integrates digital technology, data transparency, and multi-actor participation to enhance public service efficiency and destination competitiveness. Employing a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, field observations, and policy document analysis related to tourism governance and SEZ development. The findings indicate that tourism governance in Pangandaran remains at an early stage, with limited digital integration, uneven technological infrastructure, and suboptimal cross-sector collaboration. Organizational culture within local government institutions is still dominated by bureaucratic practices and a low level of adaptability to digital innovation, hindering the implementation of smart governance. This study proposes the integration of digital systems

across institutions, strengthening adaptive organizational culture, enhancing collaboration among government, private actors, and local communities, and developing a strategic roadmap as key elements of smart governance tourism design. The study contributes to the formulation of a context-based smart tourism governance model to accelerate the development of the Pangandaran SEZ.

Keywords : *Smart Governance, Smart Tourism, Organizational Culture, Pangandaran SEZ, Public Sector Digitalization.*

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang memiliki daya ungkit besar terhadap peningkatan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pemerataan pembangunan daerah. Dalam konteks nasional, kontribusi sektor ini terhadap Produk Domestik Bruto terus meningkat seiring penguatan destinasi unggulan dan kebijakan yang mendorong terbentuknya kawasan pariwisata berdaya saing global. Kabupaten Pangandaran—dengan kekayaan alam bahari, panorama alam, serta potensi budaya—memiliki peluang besar untuk menjadi pusat pertumbuhan ekonomi baru di Jawa Barat. Pemerintah pusat menetapkan Pangandaran sebagai salah satu calon Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata. Namun keberhasilan pengembangan KEK tidak hanya ditentukan oleh penyediaan infrastruktur fisik, tetapi juga kemampuan pemerintah daerah mengelola sektor pariwisata secara adaptif, transparan, dan berbasis teknologi. Di sinilah konsep *smart governance tourism* menjadi relevan sebagai pendekatan tata kelola modern yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi, integrasi data, serta partisipasi publik untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pelayanan publik. Penerapan *smart governance tourism* masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kualitas infrastruktur digital, rendahnya

adaptabilitas aparatur terhadap teknologi baru, serta budaya organisasi birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung inovasi. Padahal, budaya organisasi yang terbuka, kolaboratif, dan responsif merupakan prasyarat penting dalam transformasi pemerintahan menuju tata kelola digital. Kebutuhan untuk merumuskan desain pengembangan *smart governance tourism* yang sesuai dengan karakteristik sosial, kelembagaan, dan budaya lokal menjadi urgensi penelitian ini. Studi ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan tata kelola pariwisata berbasis teknologi, sekaligus memberi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam mempersiapkan Pangandaran menuju KEK Pariwisata.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif-eksploratif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam kondisi tata kelola pariwisata, dinamika hubungan antar pemangku kepentingan, serta kesiapan institusional dan digital dalam mewujudkan *Smart Governance Tourism* untuk mendukung pembentukan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pangandaran. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan praktik aktor-aktor kunci secara komprehensif. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Pangandaran,

dengan fokus pada:

1. Destinasi-destinasi wisata utama (Pantai Pangandaran, Batu Karas, Cijulang, dan kawasan wisata lainnya)
2. Organisasi perangkat daerah terkait (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Bappeda, Diskominfo)
3. Pelaku industri pariwisata dan komunitas lokal.

Lokasi ini dipilih karena merupakan daerah prioritas pembentukan KEK dan menjadi pusat pengembangan smart tourism di Jawa Barat bagian selatan.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, dengan kriteria:

1. Berperan langsung dalam tata kelola pariwisata
2. Memiliki pengetahuan tentang kebijakan KEK
3. Terlibat dalam inisiatif digitalisasi pariwisata
4. Pelaku usaha atau masyarakat yang terdampak kebijakan

Informan kunci meliputi:

1. Pejabat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran
2. Pejabat Diskominfo dan Bappeda
3. Pelaku usaha wisata (hotel, travel, kuliner, UMKM)
4. Pengelola destinasi
5. Komunitas digital tourism dan masyarakat local.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Dilakukan dengan informan kunci untuk menggali:

1. Kesiapan dan kapasitas tata kelola pemerintahan
2. Kondisi digitalisasi layanan pariwisata
3. Kolaborasi antar-stakeholder

4. Kebutuhan desain Smart Governance Tourism

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur.

- b. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan pada lokasi destinasi wisata dan pusat layanan publik untuk menilai:

1. Infrastruktur digital (WiFi publik, CCTV, IoT tourism)
2. Sistem informasi pariwisata
3. Pola manajemen destinasi
4. Interaksi layanan dengan wisatawan

Observasi menggunakan pedoman observasi dan dokumentasi foto.

- c. Studi Dokumentasi

1. Dokumen perencanaan daerah (RPJMD, Renstra)
2. Dokumen rencana KEK
3. SOP pengelolaan pariwisata
4. Laporan statistik pariwisata
5. Regulasi dan kebijakan digitalisasi pemerintah daerah

- d. Teknik Analisis Data

Analisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman & Saldana, yang terdiri dari:

1. Condensation (Kondensasi Data)
Reduksi data dilakukan melalui proses kategorisasi, pemilihan data penting, dan pengelompokan temuan menjadi tema-tema utama seperti:
 1. Infrastruktur digital
 2. Tata kelola pemerintahan
 3. Kolaborasi stakeholder
 4. Kebutuhan roadmap smart governance
2. Data Display (Penyajian Data)
Data disajikan dalam bentuk matriks tematik, bagan hubungan aktor, tabel temuan, dan narasi deskriptif.
3. Conclusion Drawing & Verification (Penarikan Kesimpulan)

Peneliti melakukan verifikasi kontinu untuk memastikan konsistensi data dan menarik kesimpulan terkait desain Smart Governance Tourism yang relevan dengan kebutuhan KEK.

e. Keabsahan Data (Validity)

Untuk menjaga akurasi dan kredibilitas data, digunakan teknik:

1. Triangulasi sumber Membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen.
2. Triangulasi teknik Memastikan konsistensi data dengan berbagai metode pengumpulan.
3. Member check Mengonfirmasi temuan dengan informan.
4. Peer debriefing Diskusi dengan peneliti lain untuk menguji interpretasi.

f. Prosedur Penelitian

1. Tahap pra-lapangan: penyusunan instrumen, penentuan informan, perizinan.
2. Tahap pengumpulan data: wawancara, observasi, dokumentasi.
3. Tahap analisis data paralel dengan pengumpulan data.
4. Tahap perumusan desain dan rekomendasi kebijakan.
5. Tahap penyusunan laporan/jurnal ilmiah.

g. Etika Penelitian

Penelitian mematuhi prinsip etika:

1. Persetujuan informan (informed consent)
2. Kerahasiaan identitas
3. Kejujuran dalam pengumpulan dan analisis data
4. Tidak merekayasa atau mengubah data penelitian

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini memfokuskan pada analisis hubungan antara tata kelola pariwisata, budaya organisasi pemerintah daerah, dan kebutuhan perumusan desain smart governance tourism dalam konteks pembentukan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pangandaran. Temuan awal yang diperoleh dari wawancara, observasi lapangan, serta telaah dokumen memperlihatkan bahwa penerapan tata kelola pariwisata berbasis digital masih berada pada tahap embrional. Belum adanya integrasi sistem informasi antarinstansi menjadi isu utama karena menghasilkan aliran data yang tidak sinkron dan proses pelayanan publik yang belum efisien. Kondisi ini bertolak belakang dengan kebutuhan KEK, yang mensyaratkan kecepatan respons, konsistensi informasi, serta transparansi kebijakan lintas sektor.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki peran penting dalam mendukung maupun menghambat proses digitalisasi tata kelola sektor pariwisata. Aparatur pemerintah daerah masih menunjukkan pola kerja yang cenderung prosedural dan kurang terbuka terhadap inovasi. Adaptabilitas terhadap teknologi baru masih rendah, terutama dalam aspek pemanfaatan aplikasi, pengelolaan data, dan digital service delivery. Keterbatasan ini berdampak pada lambatnya pembaruan proses kerja, implementasi sistem digital, dan rendahnya kualitas kolaborasi antarunit organisasi. Dalam konteks smart governance tourism, budaya organisasi yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi inovasi merupakan faktor krusial karena menjadi landasan perubahan tata kelola.

Dari perspektif kolaborasi, penelitian ini menemukan bahwa kemitraan antara pemerintah, pelaku usaha wisata, komunitas, dan masyarakat belum terbangun secara kuat. Mekanisme konsultasi publik masih bersifat formal, bukan kolaboratif, sehingga gagasan dari stakeholder tidak sepenuhnya terakomodasi dalam perencanaan layanan digital atau inovasi kebijakan pariwisata. Minimnya ruang partisipasi ini menghambat pembentukan ekosistem pariwisata cerdas yang seharusnya berbasis interaksi multi-aktor secara dinamis.

Kendala selanjutnya terletak pada aspek infrastruktur digital, terutama pemerataan jaringan internet, ketersediaan perangkat pendukung (sensor wisata, CCTV, IoT), serta sistem dashboard analitik. Ketidaksiapan ini menyebabkan penerapan smart tourism belum mampu berjalan merata di seluruh destinasi. Padahal, keberhasilan KEK sangat bergantung pada konsistensi kualitas layanan wisata, inklusivitas akses digital, serta kemampuan pemerintah daerah dalam melakukan monitoring real-time terhadap kunjungan, aktivitas wisata, dan aspek keselamatan.

Salah satu temuan penting lainnya adalah belum adanya roadmap strategis yang menjadi acuan lintas sektor dalam mengembangkan tata kelola pariwisata berbasis digital. Tanpa peta jalan yang jelas, program-program digitalisasi bersifat parsial, tidak saling terhubung, dan tidak menghasilkan dampak yang signifikan bagi kualitas tata kelola. Ketidadaan roadmap juga menyulitkan evaluator dalam mengukur capaian, indikator keberhasilan, dan efektivitas kebijakan pariwisata berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, pembahasan penelitian ini menegaskan bahwa desain smart governance tourism untuk KEK Pangandaran harus dibangun melalui integrasi tiga pilar:

- a. Transformasi digital tata kelola,
- b. Penguatan budaya organisasi yang adaptif, dan
- c. Kolaborasi multi-aktor yang terstruktur.

Ketiga pilar ini saling memengaruhi dan harus dikembangkan secara simultan untuk memastikan bahwa implementasi smart governance tidak hanya menjadi program teknologi, tetapi menjadi perubahan sistemik dalam tata kelola pariwisata daerah.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kabupaten Pangandaran memiliki potensi pariwisata yang kuat untuk dikembangkan sebagai Kawasan Ekonomi Khusus, namun kesiapan tata kelola pemerintahan berbasis digital masih memerlukan perbaikan signifikan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sistem informasi pariwisata antarinstansi belum terintegrasi, infrastruktur digital belum merata, dan mekanisme kolaborasi lintas pemangku kepentingan belum berjalan optimal. Ketiga aspek ini menjadi hambatan struktural dalam membangun smart governance tourism yang ideal.

Selain itu, budaya organisasi pemerintah daerah masih menunjukkan kecenderungan birokratis, kurang adaptif terhadap perubahan, dan belum sepenuhnya mendukung praktik inovatif. Kondisi ini memengaruhi kemampuan organisasi dalam mengelola data, memanfaatkan teknologi, dan mempercepat proses pelayanan publik. Padahal, budaya organisasi adaptif merupakan prasyarat

utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern dan berbasis digital.

Berdasarkan keseluruhan temuan, penelitian ini menegaskan bahwa desain pengembangan smart governance tourism yang relevan bagi KEK Pangandaran harus mencakup:

1. Integrasi sistem digital lintas sektor untuk memastikan aliran data yang konsisten dan mendukung pengambilan keputusan berbasis analitik.
2. Penguatan budaya organisasi, terutama adaptabilitas, orientasi inovasi, serta kepemimpinan transformasional di lingkungan pemerintah daerah.
3. Pembangunan model tata kelola kolaboratif yang melibatkan pemerintah, pelaku usaha, komunitas wisata, dan masyarakat secara aktif dan berkelanjutan.
4. Penyusunan roadmap strategis yang menjadi arah kebijakan implementasi smart governance tourism secara terstruktur, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan KEK.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep smart governance tourism yang menempatkan budaya organisasi sebagai faktor utama, serta memiliki nilai praktis bagi pemerintah daerah dalam akselerasi pembentukan KEK Pangandaran berbasis tata kelola cerdas, kolaboratif, dan berkelanjutan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ariani, D., & Wibowo, A. (2021). Digital governance in local tourism development: Opportunities and challenges in Indonesian regions. *Journal of Public Administration*

Studies, 8(2), 145–160.

Bramwell, B., & Lane, B. (2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5), 411–421.

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and communication technologies in tourism* (pp. 553–564). Springer.

Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82.

Damanik, J., & Weber, H. (2006). *Perencanaan ekowisata: Dari teori ke aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Meijers, E. (2007). Smart cities—Ranking of European medium-sized cities. Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Laporan kinerja pembangunan pariwisata nasional*. Jakarta: Kemenparekraf.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Nugroho, R., & Putra, D. A. (2022). Smart governance in Indonesian public sector: Transforming public service through digital innovation. *Jurnal Transformasi Administrasi Publik*, 5(1), 33–49.

Parsons, W. (2005). *Public policy: An introduction to the theory and practice of policy analysis*. Edward Elgar Publishing.

- Putra, Y., & Syafitri, D. (2020). Collaborative governance in tourism development: Evidence from coastal tourism areas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(3), 201–215.
- Sutanto, H., & Rahmawati, N. (2021). Organizational culture and digital transformation in local governments. *Journal of Public Sector Innovation*, 4(1), 22–34.
- UNWTO. (2018). *Tourism and digital transformation*. Madrid: World Tourism Organization.
- Wijayanti, R., & Prabowo, H. (2020). Governance challenges in special economic zones development in Indonesia. *Journal of Regional Development Policy*, 6(2), 98–112.