

## EFEKTIVITAS PENGELOLAAN APLIKASI *TULUNGAGUNG TOURISM* DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA DI KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR

**Penulis :**

Serly Wulandari<sup>1</sup>, Firmansyah Nur Abdul Ghonni<sup>2</sup>

**Afiliasi :**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1</sup>, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten  
Tulungagung<sup>2</sup>

**e-Mail :**

[serlywulandari@ipdn.ac.id](mailto:serlywulandari@ipdn.ac.id)<sup>1</sup>, [ghonnifirman@gmail.com](mailto:ghonnifirman@gmail.com)<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

*Tulungagung Regency is located on the southern coast of East Java, so it has a lot of potential for coastal tourism. However, because of the location of the area on the south coast, not many people know about the potential of Tulungagung Regency in the tourism sector. So to provide information and make potential tourists interested in visiting Tulungagung Regency, the Tulungagung Regency Culture and Tourism Office created an application called Tulungagung Tourism. This research using a qualitative methods with an inductive descriptive approach. The operationalization of the concept of this research using the effectiveness theory from Sondang P. Siagian with dimensions including: resources, funds, facilities and infrastructure, time, quality and quantity. Data sources in the form of person, place and paper. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Informants this research set in purposive sampling and insidental sampling. Data analysis techniques through data reduction, data presentation and draw conclusions. The results showed that the management of the Tulungagung tourism application which was held in Tulungagung Regency, East Java Province had not run effectively due to 4 of the 5 dimensions not in ideal conditions.*

*Keywords: Effectiveness, Tulungagung Tourism Applications, Tourism*

### **ABSTRAK**

Kabupaten Tulungagung terletak di pesisir selatan Jawa Timur sehingga memiliki potensi wisata pantai yang sangat banyak. Namun, karena letak kawasan yang berada pada pesisir selatan ini pula, maka belum banyak masyarakat yang mengetahui potensi Kabupaten Tulungagung dalam sektor pariwisata. Sehingga untuk memberi informasi dan membuat calon wisatawan tertarik berkunjung ke Kabupaten Tulungagung, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung menciptakan sebuah aplikasi bernama *Tulungagung Tourism*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif. Operasionalisasi konsep penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas dari Sondang P. Siagian dengan dimensi antara lain: sumberdaya, dana, sarana dan prasarana, waktu serta kualitas dan kuantitas. Sumber data berupa *person, place* dan *paper*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ditetapkan secara *purposive sampling* dan *insidental sampling*. Teknik analisis data melalui reduksi data,

penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan aplikasi *Tulungagung tourism* yang diselenggarakan di Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur belum berjalan efektif disebabkan oleh 4 dari 5 dimensi tidak dalam kondisi yang ideal.

Kata kunci : Efektivitas, Aplikasi *Tulungagung Tourism*, Pariwisata

## PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan keleluasaan bagi daerah dalam mengatur rumah tangganya masing-masing. Selanjutnya dalam Pasal 9 dijelaskan mengenai “pembagian urusan pemerintahan yaitu urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum”. Pariwisata merupakan salah satu urusan konkuren pilihan yang merupakan urusan pemerintahan dan pelaksanaannya dibagi antara pemerintah pusat dan daerah serta dilaksanakan berdasarkan potensi suatu daerah. Pariwisata telah menjadi industri yang mendorong pertumbuhan ekonomi yang pesat di segala aspek (termasuk kesempatan kerja dan peningkatan taraf hidup) melalui sektor ekonomi kreatif dan pariwisata, dengan kata lain pariwisata merupakan motor penggerak sektor lain untuk mendorong pembangunan ekonomi masyarakat.

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang pesat dan bisa bersaing dengan negara-negara lain dalam hal pariwisatanya. Banyak pengakuan dari lembaga internasional yang dapat membuktikan hal ini, di mana kredibilitas lembaga tersebut tidak diragukan lagi. Hal ini dibuktikan oleh salah satu lembaga pariwisata internasional yaitu *World Travel & Tourism Council* (WTTC) sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1 30 Besar Negara dengan Pertumbuhan Pariwisata Tercepat di Dunia  
Periode 2011-2019**

Ran k	Negara	Ran k	Negara	Ran k	Negara
1	China	11	Uni Emirat Arab	21	Vietnam
2	Amerika Serikat	12	Thailand	22	Belanda
3	India	13	Filipina	23	Qatar
4	Meksiko	14	Malaysia	24	Irak
5	Inggris	15	Swedia	25	Irlandia
6	Spanyol	16	Singapura	26	Selandia Baru
7	Turki	17	Norwegia	27	Nigeria
8	Kanada	18	Chili	28	Peru
9	Indonesia	19	Italia	29	Sri Lanka
10	Australia	20	Iran	30	Rep. Dominika

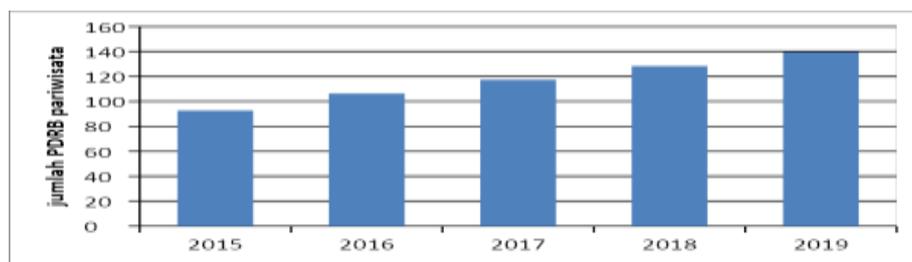
Sumber: *World Travel & Tourism Council 2011-2019*

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat diketahui bahwa pariwisata Indonesia berada pada posisi 9 dunia dan posisi 3 untuk kawasan Asia serta menjadi yang teratas untuk kawasan Asia Tenggara. Ini membuktikan bahwa pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia sangat menjanjikan sehingga masuk dalam jajaran 30 negara dari 185 negara yang ada di dunia.

Pencapaian Indonesia pada sektor pariwisata tidak lepas dari peran pemerintah daerah dalam mempromosikan dan memaksimalkan potensi-potensi daerah yang belum terkelola dengan baik. Di mana sinergitas antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan potensi-potensi pariwisata tersebut. Oleh karena itu, pariwisata di daerah memiliki pengaruh yang kuat terhadap kondisi kepariwisataan nasional, seperti halnya di Provinsi Jawa Timur yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata baik Provinsi/Kabupaten/Kota.

Penelitian terdahulu yang ditulis dalam sebuah jurnal oleh Nurbaiti Isman Siam dari STISIPOL Raja Haji Tanjungpinang pada tahun 2015 dengan judul "Peranan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lingga dalam Pengembangan Objek Wisata" juga mengemukakan peran penting Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam pengembangan objek wisata yang ada di Kabupaten Lingga, khususnya mengembangkan kawasan wisata pantai dengan menjadikan kawasan pantai area wisata terbuka, mengembangkan desa wisata dan melakukan promosi pariwisata dengan mengadakan *event* bertaraf internasional. Penelitian ini menunjukkan peran secara menyeluruh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam pengembangan pariwisata sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang salah satu fungsi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yaitu fungsi promosi melalui aplikasi *Tulungagung Tourism* untuk pengembangan pariwisata yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Jawa Timur sebagai salah satu Provinsi dengan tingkat perolehan PDRB dari sektor Pariwisata yang terus naik tiap tahunnya (Lihat gambar 1). Pada tahun 2018, perolehan PDRB dari pariwisata sebesar 128,32 triliun rupiah atau memberikan kontribusi sebesar 5,86% dari total PDRB Jawa Timur sebesar 2.189,78 triliun rupiah. Sedangkan tahun 2017 sebesar 117,42 triliun atau memberikan kontribusi 5,86 % dari total PDRB Jawa Timur sebesar 2.019,2 triliun (beritalima.com. Rabu, 23 September 2020 pukul 22.02 WIB).



**Gambar 1 Kontribusi Pariwisata terhadap PDRB Jawa Timur 2015-2019**

Sumber: Data Rakornis Disbudpar Jawa Timur Tahun 2020

Potensi pariwisata Jawa Timur yang begitu besar muncul karena kabupaten dan kota yang ada di Provinsi Jawa Timur menyimpan potensi pariwisata luar biasa tidak terkecuali Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung menyimpan potensi pariwisata yang sangat besar apabila bisa dimaksimalkan dan berpotensi menambah pemasukan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Potensi yang sangat menjanjikan hadir pada wisata pantai yang ada di daerah selatan Kabupaten Tulungagung seiring dengan pembangunan Jalur Lintas Selatan (JLS), maka banyak wisata pantai yang sebelumnya sulit terakses sekarang sudah bisa diakses dengan mudah dan membuka peluang untuk dijadikan objek pariwisata Kabupaten Tulungagung. Adapun potensi pariwisata di Kabupaten Tulungagung dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2 Potensi Pariwisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2019**

NO	JENIS PARIWISATA	JUMLAH
1	WISATA ALAM	24
2	WISATA PURBAKALA	48
3	WISATA PANTAI	12

Sumber: Data BPS Kabupaten Tulungagung tahun 2019

Kabupaten Tulungagung terletak di pesisir selatan Jawa Timur sehingga memiliki potensi wisata pantai yang sangat banyak. Namun, karena letak kawasan yang berada pada pesisir selatan ini pula, maka belum banyak masyarakat yang mengetahui potensi Kabupaten Tulungagung dalam sektor pariwisata. Hal ini didukung pula oleh data dari BPS Kabupaten Tulungagung tahun 2019, dimana rentang Tahun 2014-2018, wisatawan yang datang ke Tulungagung tiap tahunnya mengalami peningkatan tetapi kurang signifikan. Terkhusus wisatawan mancanegara yang jumlah kedatangannya sangat kecil bahkan untuk kunjungan

pada tahun 2015 dan 2016 tidak ada satupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kabupaten Tulungagung. (Lihat tabel 3).

**Tabel 3 Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kabupaten Tulungagung Tahun 2014-2018**

TAHUN	WISATAWAN		JUMLAH
	DOMESTIK	MANCANEGARA	
2014	222.163	65	222.228
2015	218.251	0	218.251
2016	275.104	0	275.104
2017	729.060	2192	731.252
2018	1.250.702	69	1.250.771

Sumber : Data BPS Kabupaten Tulungagung tahun 2019

Kurangnya informasi akan potensi wisata yang dimiliki Kabupaten Tulungagung inilah yang membuat masyarakat luas hanya mengenal Tulungagung sebagai Kota Marmer, yakni penghasil marmer terbesar di Indonesia. Promosi sebenarnya telah dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung tetapi masih belum optimal karena hanya dilakukan dengan cara penyebaran brosur tempat wisata dan juga siaran radio lokal. Sehingga masyarakat luar Tulungagung masih kurang informasi mengenai tempat wisata yang ada (Data BPS Kabupaten Tulungagung tahun 2019).

Pada grafik pencarian kata kunci di *Google Trends*, kepopuleran pantai di Kabupaten Tulungagung masih jauh dibawah tiga pantai terdekat yaitu Malang, Pacitan dan Blitar. Walaupun sebenarnya Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah melakukan beberapa kegiatan promosi lebih lanjut menggunakan *booklet* dan baliho, namun setelah ditinjau media promosi tersebut masih sangat sedikit jumlahnya dan belum menjangkau khalayak luas (Swari, Jurnal, 2016).

Pengembangan pariwisata di Kabupaten Tulungagung masih memiliki beberapa permasalahan, diantaranya pemasaran objek wisata. Hal ini disebabkan kurangnya promosi ODTW (Obyek Daerah Tujuan Wisata) yang menggunakan sistem informasi berbasis elektronik, sehingga potensi sektor wisata daerah masih kurang di *explore* dengan baik dan

beberapa ODTW di Kabupaten Tulungagung menjadi kurang diketahui keberadaannya oleh masyarakat luar daerah bahkan masyarakat lokal itu sendiri.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan di Indonesia Pasal 14 ayat 11, “bahwa salah satu usaha pariwisata adalah pemberian jasa informasi pariwisata”. Lebih lanjut, Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Kabupaten Tulungagung, Pasal 31 huruf e menyatakan bahwa, “peningkatan peran media komunikasi informasi dalam memasarkan dan mempromosikan wisata”. Oleh karena itu, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung menciptakan aplikasi bernama *Tulungagung tourism*.

Aplikasi *Tulungagung Tourism* merupakan aplikasi berbasis *smartphone* yang bertujuan memenuhi rasa keingintahuan para calon wisatawan sehingga membuat mereka tertarik untuk datang ke Tulungagung. Aplikasi ini diinisiasi oleh Disbudpar Kabupaten Tulungagung pada tahun 2017 dengan fitur aplikasi yang mencakup informasi terkait tempat-tempat wisata yang ada di Kabupaten Tulungagung mulai dari wisata alam, wisata buatan, wisata budaya maupun kuliner. Informasi yang ditampilkan pun cukup detail karena memuat deskripsi tempat wisata, rute, hingga tempat menginap. Dengan aplikasi ini wisatawan dari luar daerah yang belum mengerti akses jalan menuju tempat wisata akan dipandu oleh aplikasi agar sampai ditempat tujuannya, sehingga tidak perlu khawatir akan tersesat.

Aplikasi *Tulungagung tourism* dalam penggunaannya masih mengalami beberapa kendala, diantaranya belum ada peraturan yang mengatur secara teknis mengenai aplikasi ini sehingga hanya merupakan sebuah produk yang diciptakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata khususnya pada bidang promosi pariwisata. Di samping itu, masyarakat luas belum banyak yang tahu mengenai aplikasi yang sudah ada sejak tahun 2017 ini, dimana jumlah pengunduh aplikasi *tulungagung tourism* hingga 17 september 2020 masih kurang dari 2000 orang (*Google Play Store, 2020*). Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, maka **rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas pengelolaan aplikasi *Tulungagung Tourism* dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Tulungagung?** Sehingga peneliti dapat memperoleh data dan informasi mengenai efektivitas pengelolaan aplikasi *Tulungagung Tourism* dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kabupaten Tulungagung.

*Emerson dalam Labolo (2014:169) menyatakan bahwa, “effectiveness is measuring in term of attaining prescribed goals or objectives” atau efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Sehingga bisa dikatakan bahwa efektivitas sebuah tingkat kesuksesan yang diukur dengan tercapainya suatu sasaran dan tujuan.*

*Peter F. Drucker dalam Moenir (2006:166) juga menyatakan bahwa “Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is who selects the right things to get one”. Diartikan bahwa pada sisi lain, efektivitas adalah kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Seorang manajer yang efektif adalah seseorang yang memilih sesuatu dengan benar untuk mendapatkan hasil yang baik.*

*Siagian (2015:20-21) menyatakan bahwa:*

*“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Pencapaian sasaran yang dimaksud tersebut dikaitkan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.”*

Melalui pengertian-pengertian yang dijelaskan mengenai efektivitas, peneliti menggunakan konsep efektivitas menurut Siagian (2015:20-21) untuk mengukur efektivitas aplikasi Tulungagung Tourism dalam penelitian ini, dimana konsep tersebut dapat dilihat dari:

1) Sumber Daya

Sumber daya dapat diartikan sebagai nilai potensial dari suatu unsur kehidupan tertentu yang tidak selalu bersifat fisik tetapi juga non fisik.

2) Dana

Secara umum yang dimaksud dengan dana adalah uang yang ketersediaannya menentukan berjalan atau tidaknya suatu kegiatan atau program.

3) Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan program. Sarana dan prasarana, yaitu seperangkat alat yang digunakan dalam suatu kegiatan. Keduanya berfungsi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

#### 4) Kualitas dan Kuantitas

Kualitas adalah tingkat atau derajat untuk mengukur baik buruknya sesuatu. Sedangkan kuantitas sangat erat kaitanya dengan jumlah.

#### 5) Waktu

Ketepatan waktu menjadi salah satu tolak ukur efektivitas yang digunakan.

Konsep efektivitas menurut Siagian (2015:20-21) sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti dalam hal ini promosi pariwisata dengan aplikasi Tulungagung Tourism yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dimana dalam pelaksanaannya melibatkan 5 faktor yaitu:

##### 1. Sumber Daya

Aplikasi Tulungagung Tourism tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya aspek fisik maupun non fisik yang mendukung program tersebut berjalan, dalam hal ini peran dari manusia dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

##### 2. Dana

Dalam pelaksanaan promosi pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung membutuhkan pendanaan demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah ( APBD).

##### 3. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan fasilitas pendukung sangat menentukan program aplikasi Tulungagung Tourism dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang sudah dicanangkan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

##### 4. Kualitas dan Kuantitas

Seiring berjalannya aplikasi ini maka dapat diketahui kualitas dan kuantitas dari program aplikasi Tulungagung Tourism yang menjadi sarana untuk mempromosikan pariwisata Kabupaten Tulungagung.

##### 5. Waktu

Aplikasi Tulungagung Tourism telah ada sejak tahun 2017 maka dapat kita simpulkan bahwa peneliti dapat mengetahui dengan jelas mengenai rentang waktu yang ada dalam permasalahan yang peneliti ambil.

Berdasarkan konsep efektivitas di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai oleh suatu program, hubungan antara output aktual dengan tujuan yang hendak dicapai (target). Selain itu, terdapat tingkat sejauh mana program terlaksana secara optimal. Apabila kenyataan di lapangan menunjukkan pelaksanaan aplikasi Tulungagung Tourism belum sesuai dimensi dan indikatornya di atas, dapat disimpulkan bahwa program tersebut belum efektif dilaksanakan.

Pengelolaan pada dasarnya tidak terlepas dari konteks manajemen, hal ini dikemukakan oleh Hasibuan (2007:2) bahwa, “pengelolaan, dalam hal ini identik dengan istilah manajemen itu sendiri merupakan suatu proses”. Sedangkan menurut George R. Terry (2006:342), “pengelolaan adalah pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya yang dapat diwujudkan dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pengelolaan banyak kita jumpai di kehidupan sehari-hari salah satunya yang terjadi di Kabupaten Tulungagung yaitu pengelolaan aplikasi Tulungagung Tourism yang bertujuan untuk mempromosikan potensi wisata yang ada di Tulungagung. Wardana (2010:8) menyatakan bahwa aplikasi adalah program komputer yang dirancang untuk mengerjakan dan melakukan tugas-tugas khusus penggunanya. Pada pengertian di atas menunjukkan ada dua unsur dalam definisi aplikasi. Pertama adalah sebuah program komputer yang sengaja dibuat. Kemudian unsur yang kedua adalah dibuat untuk mengerjakan tugas khusus dari pengguna.

Program aplikasi merupakan program siap pakai. Aplikasi dibuat sedemikian rupa untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain sehingga memudahkan seseorang dalam berbagai pekerjaan. Dalam menjalankan sebuah aplikasi perlu dukungan dari berbagai perangkat lain, baik perangkat lunak maupun perangkat keras.

Melwin (2007:22) menyatakan bahwa, “perangkat lunak atau software adalah suatu perangkat yang berfungsi sebagai pengatur aktivitas komputer dan segala petunjuk yang mengarah ke sistem komputer. Sedangkan perangkat keras komputer adalah perangkat komputer yang terdiri dari suatu sistem yang terdiri dari komponen elektronik fisik (berupa benda-benda)”. Sedangkan aplikasi tulungagung tourism merupakan sebuah perangkat lunak berbasis android dan ios yang diciptakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten

Tulungagung untuk menginformasikan tempat-tempat wisata yang ada di Tulungagung yang mencakup informasi tentang deskripsi tempat wisata, rute dan tempat menginap. (agtvnews.com. 1 Mei 2017).

Pengembangan dapat diartikan sebagai suatu proses pembaharuan yang dilakukan untuk menjadikan suatu hal lebih baik daripada sebelumnya sehingga semakin dekat dengan pencapaian suatu tujuan yang diinginkan. Menurut Oka A. Yoeti (2016:96), “pengembangan adalah suatu produk yang pada dasarnya merupakan upaya dan rencana yang disengaja untuk memperbaiki produk yang sedang dalam proses atau menambahkannya ke jenis produk yang diproduksi atau dipasarkan. Sehingga pengembangan bisa dikatakan memperbaiki kualitas dari suatu produk yang sudah ada sebelumnya”. Tentunya pengembangan dapat dilakukan pada suatu proses yang sudah berjalan (bukan proses yang baru mulai dikerjakan) dan banyak menemui hambatan sehingga perlu pengembangan lebih lanjut dalam proses untuk mencapai tujuan.

Pariwisata menurut Leiper (1995) dalam Richardson dan Flicker (2004:6):

*Tourism consists of various ideas and opinions, and decisions about travel, where to go (where not to go), what to do and not to do, and how to make contact with foreign tourists and local communities and service personnel. And the behavioral manifestation of views). Pariwisata terdiri dari berbagai ide dan pendapat, dan keputusan tentang perjalanan, ke mana harus pergi (ke mana tidak pergi), apa yang harus dilakukan dan tidak dilakukan, dan bagaimana menjalin kontak dengan turis asing dan komunitas lokal dan personel layanan. Semuanya adalah gagasan dan manifestasi perilaku pandangan).*

Kemudian Leiper (2004:48) menyatakan bahwa, “pariwisata adalah suatu sistem terbuka dari unsur-unsur yang saling berinteraksi dalam suatu lingkungan yang luas, mulai dari unsur manusia seperti wisatawan, tiga unsur geografis: negara asal wisatawan, negara yang dijadikan tempat transit, dan daerah tujuan wisata serta ekonomi, yaitu industri pariwisata”.

Pariwisata dapat terus berkembang apabila potensinya sebagai objek dan daya tarik pariwisata dikelola dan dimanfaatkan dengan baik. Mac Intosh dalam Pitana (2005)

memberikan batasan pada 3 unsur yang dianggap penting dalam pengembangan pariwisata, yaitu:

- 1) Wisatawan (tourist), yaitu orang yang melakukan perjalanan wisata.
- 2) Para pemasok (business suppliers), yaitu perusahaan yang menyediakan kebutuhan (needs) dan keinginan (wants) serta pelayanan (services)
- 3) Pemerintah (host communities) yang bertindak sebagai tuan rumah untuk memberikan pelayanan baik kepada wisatawan.

Pengembangan pariwisata berarti memperbaiki kegiatan pariwisata yang saat ini sudah berjalan dengan peningkatan segala sesuatu terkait dengan kepariwisataan berupa atraksi, maupun sarana dan prasarana dengan maksud mengubah agar menjadi lebih baik dari sebelumnya untuk ditawarkan sebagai daya tarik wisatawan. Pengembangan pariwisata juga dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung dengan mempromosikan potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan aplikasi Tulungagung Tourism.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif. Operasionalisasi konsep penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas dari Sondang P. Siagian dengan dimensi antara lain: sumberdaya, dana, sarana dan prasarana, waktu serta kualitas dan kuantitas. Sumber data berupa *person*, *place* dan *paper*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ditetapkan secara *purposive sampling* dan *insidental sampling*. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **EFEKTIVITAS PENGELOLAAN APLIKASI *TULUNGAGUNG TOURISM* DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA DI KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR**

Promosi pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung salah satunya dengan Aplikasi *Tulungagung Tourism* yang berfungsi sebagai media promosi digital telah ada di Kabupaten Tulungagung sejak tahun 2017. Oleh

karena itu, untuk mengetahui keefektifan aplikasi *Tulungagung Tourism* dalam mengembangkan pariwisata di Kabupaten Tulungagung, peneliti mengukur efektivitas pengelolaan aplikasi *Tulungagung Tourism* dengan menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2015:20-21) yang terdiri atas 5 dimensi yaitu :

1. Sumber Daya
2. Dana
3. Sarana dan Prasarana
4. Kualitas dan Kuantitas
5. Waktu

### **SUMBER DAYA**

Keberadaan sumber daya memiliki urgensi yang sama pentingnya dengan sektor kepariwisataan yang merupakan salah satu penopang perekonomian rakyat karena produk wisata dihasilkan oleh berbagai macam bidang seperti jasa hotel, jasa angkutan, jasa hiburan, jasa penyelenggaraan *tour* dan sebagainya. Program pelayanan publik Aplikasi *Tulungagung Tourism* merupakan salah satunya, sebagai wadah dalam pemberian informasi dan penyalur informasi jasa pariwisata di Kabupaten Tulungagung. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Tulungagung dimana untuk meningkatkan pemasaran pariwisata perlu mengoptimalkan pemanfaatan media komunikasi dan juga mengembangkan *e-marketing*.

Konsep Siagian menjelaskan bahwa salah satu dimensi efektivitas dapat diukur melalui bagaimana sumber daya pendukung suatu program tersebut dapat bekerja secara optimal. Menurut Siagian sumber daya dapat diartikan sebagai suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu unsur tertentu dalam kehidupan yang tidak selalu berbentuk fisik, tetapi non fisik juga termasuk didalamnya.

Peneliti memodifikasi dimensi sumber daya ini ke dalam beberapa indikator antara lain;

#### **a. Keahlian dan Keterampilan Pegawai atau Operator Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Sumber daya yang profesional bagi seorang pegawai atau operator aplikasi *Tulungagung Tourism* akan sangat menunjang pelaksanaan aplikasi *Tulungagung Tourism*. Sehingga para pegawai aplikasi *Tulungagung Tourism* seharusnya memiliki keahlian dan keterampilan secara komprehensif terkait dengan informasi pariwisata, potensi daerah maupun seluk beluk Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang teknologi hanya ada dua orang yaitu Bayu Setiadji yang merupakan lulusan Teknik Informatika dan Siska Primastuti yang merupakan lulusan Sistem Informasi. Dua orang pegawai tersebut adalah pegawai baru yang merupakan CPNS formasi tahun 2019 sehingga sebelum adanya dua orang pegawai baru tersebut bidang pemasaran tidak memiliki pegawai berkompeten pada bidang teknologi (Data Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2020).

#### **b. Penguasaan Informasi Pariwisata oleh Operator Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Informasi yang tepat dan akurat merupakan salah satu unsur yang diinformasikan kepada masyarakat melalui aplikasi *Tulungagung Tourism*. Hal ini dibutuhkan agar masyarakat yang membuka aplikasi *Tulungagung Tourism* mendapat informasi yang valid mengenai lokasi, akses masuk menuju tempat wisata serta potensi-potensi keindahan yang dimiliki oleh tempat wisata tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penguasaan informasi pariwisata dan wawasan seputar pariwisata Tulungagung oleh dua orang operator pada awal memulai pekerjaan tersebut dirasa masih kurang karena keduanya berasal dari Provinsi Jawa Tengah. Namun masalah tersebut bisa diselesaikan dengan mengikuti seminar yang diadakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur dan dibantu dengan edukasi yang dilakukan oleh staf yang berasal dari Kabupaten Tulungagung.

#### **c. Sistem Rekrutmen Operator Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Proses rekrutmen operator aplikasi *Tulungagung Tourism* melalui pengajuan formasi kebutuhan pegawai kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung untuk membuka formasi sesuai kebutuhan yang diperlukan sebagai operator aplikasi *Tulungagung Tourism* yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melakukan pekerjaan mengelola

aplikasi tersebut. Dimana sesuai Keputusan Bupati Tulungagung Nomor: 810/194/203/2019, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mendapat 2 formasi untuk operator aplikasi.

#### **d. Sistem Pengelolaan Aplikasi *Tulungagung Tourism* oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata**

Pada Tahun 2011 melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025, Kabupaten Tulungagung termasuk dalam salah satu Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) di Provinsi Jawa Timur. Menindaklanjuti hal tersebut, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada tahun 2016 merencanakan pembentukan sebuah cara promosi pariwisata yang lebih efisien di era teknologi saat ini sehingga diciptakanlah aplikasi *Tulungagung Tourism*.

Aplikasi *Tulungagung Tourism* ini dikelola penuh oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung pada bidang pemasaran oleh operator yang memiliki kapabilitas dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki. Sementara itu, untuk penggunaannya masyarakat dapat langsung mendownload aplikasi *Tulungagung Tourism* sehingga mengetahui fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai empat indikator dari dimensi sumber daya, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan keahlian yang dimiliki oleh operator aplikasi sudah baik walaupun dua operator aplikasi tersebut berasal dari Provinsi Jawa Tengah. Dimana masalah penguasaan wawasan pariwisata Tulungagung bisa diselesaikan dengan cara mengikuti seminar yang diadakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur dan dibantu dengan edukasi yang dilakukan oleh staf-staf yang berasal dari Kabupaten Tulungagung serta dengan status mereka yang merupakan ASN (Aparatur Sipil Negara), menjadi sebuah nilai positif karena mereka akan memiliki motivasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang pariwisata yang ada di Kabupaten Tulungagung.

#### **DANA**

Dana merupakan salah satu komponen utama yang diperlukan dalam menjalankan sebuah aktivitas/kegiatan. Menurut konsep yang dikemukakan oleh Siagian, berjalan atau tidaknya suatu kegiatan atau program ditentukan oleh dana yang tersedia. Secara umum yang

dimaksud dengan dana adalah himpunan uang dalam jumlah tertentu dalam bentuk tunai maupun nontunai. Peneliti memodifikasi dimensi dana dengan sejumlah indikator antara lain:

**a. Sumber Anggaran**

Sumber pembiayaan untuk pelaksanaan aplikasi *Tulungagung Tourism* berasal dari DAK (Dana Alokasi Khusus) dan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Dalam hubungan keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara menegaskan adanya kewajiban pemerintah pusat mengalokasikan dana perimbangan kepada pemerintah daerah. Dimana Dana Alokasi Khusus (DAK) merupakan salah satu kewajiban pemerintah pusat kepada daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi fiskal. DAK memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan dana perimbangan lainnya, yaitu karakteristik *Specific Grants*, artinya dana transfer DAK memiliki tujuan khusus yang digunakan untuk mendanai kegiatan yang menjadi prioritas nasional dan menjadi urusan daerah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa untuk penyelenggaraan program-program dinas dibiayai oleh APBD, termasuk aplikasi *tulungagung tourism*. Tetapi yang termasuk dalam Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) yaitu lingkaran wilayah meliputi daerah Kabupaten Kediri dan Kabupaten Tulungagung pembiayaan dari Dana Alokasi Khusus.

**b. Pengelolaan Anggaran dalam Memasarkan Pariwisata melalui Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Refocussing Kegiatan, Realokasi Anggaran, serta Pengadaan Barang dan Jasa dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), penggunaan alokasi anggaran yang telah ada diutamakan untuk kegiatan yang mempercepat penanganan Covid-19 dengan melakukan relokasi anggaran melalui mekanisme revisi anggaran dan segera mengajukan usulan revisi anggaran kepada Menteri Keuangan. Sehingga untuk anggaran 2020 harus dilakukan realokasi anggaran untuk mempercepat penanganan wabah Covid-19.

**Tabel 4 Anggaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2019-2020**

TAHUN	2019	2020
PAGU (Rp.)	13.901.154.000,00	11.049.396.500,00
REALISASI (Rp.)	12.418.148.549,00	9.944.354.099,00
PROSENTASE (%)	89,33	90,00

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 pagu anggaran Rp. 13.901.154.000,00 dengan realisasi sebesar Rp. 12.418.148.549,00 mengalami penurunan pada tahun 2020 dimana pagu anggaran sebesar Rp. 11.049.396.500,00 dengan realisasi anggaran Rp. 9.944.354.099,00. Realisasi anggaran tahun 2020 mengalami penurunan dibanding tahun 2019 karena diadakan *refocusing* anggaran untuk penanganan pandemi covid-19. Dengan penurunan anggaran yang terjadi, maka program-program dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tidak dapat berjalan dengan maksimal. Termasuk halnya dalam pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism*, dimana akibat *refocusing* tersebut terjadi keterlambatan dalam mengatasi kerusakan fasilitas yang tersedia.

## **SARANA DAN PRASARANA**

Menurut Siagian, sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan. Tersedianya sarana dan prasarana sangat mempengaruhi pelaksanaan sebuah program. Keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Peneliti memodifikasi dimensi sarana dan prasarana dengan sejumlah indikator antara lain:

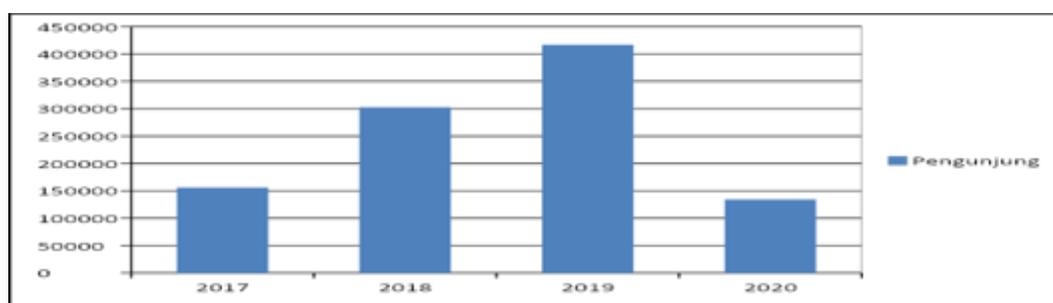
### **a. Tersedianya fasilitas Penunjang Berjalannya Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Keberadaan Aplikasi *Tulungagung Tourism* harus didukung oleh fasilitas penunjang yaitu berupa akomodasi untuk mempermudah mobilitas para wisatawan dalam berwisata di Kabupaten Tulungagung. Dalam kepariwisataan akomodasi merupakan suatu industri, jadi industri akomodasi adalah suatu komponen akomodasi pariwisata yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata. Akomodasi dapat berupa tempat penginapan atau tempat tinggal sementara, makan, minum, beristirahat, dll (Setzer Munavizt: 2009). Hal ini berhubungan dengan beberapa *stakeholders* dari dalam (*inside government*)

dan luar (*outside government*) yang membentuk suatu jaringan dan saling berhubungan dan memiliki beberapa aktivitas dalam proses pengelolaan aplikasi *Tulungagung Tourism*.

*Stakeholders* yang termasuk dalam *inside government* meliputi Pemerintah Kabupaten Tulungagung serta Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung. Sedangkan *stakeholders* yang termasuk dalam *outside government* meliputi jasa penyedia penginapan, jasa penyedia travel, jasa penyedia souvenir dan kerajinan, pokdarwis (kelompok sadar wisata), dll. *Stakeholders* yang termasuk dalam *outside government* disebut juga dengan pelaku wisata.

Para pelaku wisata memiliki berbagai macam produk penunjang keberlangsungan pariwisata. Produk-produk tersebut akan percuma jika tidak disampaikan keberadaannya kepada calon konsumen, yaitu wisatawan. Dalam aplikasi *Tulungagung Tourism* terdapat katalog-katalog yang memperkenalkan produk-produk pariwisata. Maka dari itu aplikasi *Tulungagung Tourism* ini dikatakan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pariwisata yang ada di Kabupaten Tulungagung. Disamping produk pariwisata tersebut, aplikasi *Tulungagung Tourism* juga membuat pelaku wisata terbantu dalam hal mempromosikan jasa wisata yang dimiliki. Salah satunya yaitu penyedia jasa hotel dan penginapan. Dimana dalam aplikasi *Tulungagung Tourism* terdapat fitur untuk mempromosikan hotel dan penginapan yang ada di Kabupaten Tulungagung, sehingga jumlah kunjungan wisatawan ke hotel/tempat penginapan mengalami peningkatan (lihat gambar 2).



**Gambar 2 Jumlah Kunjungan Hotel di Kabupaten Tulungagung Tahun 2017-2020**

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2020

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan hotel sejak adanya aplikasi *tulungagung tourism* pada tahun 2017 selalu mengalami peningkatan kecuali pada tahun 2020 dikarenakan situasi pandemi covid-19 melanda seluruh wilayah Indonesia. Lebih lanjut, disamping promosi produk dan jasa pariwisata, bidang promosi Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kabupaten Tulungagung juga berupaya menghadirkan agen perjalanan yang berkualitas dan menyiapkan sebuah paket wisata di daerah Tulungagung.

Keberadaan agen perjalanan tentunya akan sangat membantu wisatawan yang ingin melakukan perjalanan wisata atau hanya sekedar ingin berpergian ke suatu tempat. Dimana terdapat 41 agen perjalanan yang sudah menjalin kerjasama dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kabupaten Tulungagung untuk membantu akomodasi para wisatawan yang mengunjungi obyek wisata Tulungagung. Akan tetapi, aplikasi *tulungagung tourism* belum memiliki fitur untuk mengintegrasikan agen-agen perjalanan tersebut ke dalam sistem aplikasi. Selama ini, pemberian informasi mengenai agen-agen perjalanan masih melalui brosur-brosur yang disebar pada hotel, terminal, dan stasiun kereta api.

Sarana pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* tidak semuanya dalam kondisi yang baik, melainkan ada satu buah komputer, satu komputer *touchscreen* dan satu *mouse* yang mengalami kerusakan. Dengan keadaan prasarana pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* seperti pada tabel 5 maka pengelolaan masih belum bisa maksimal.

**Tabel 5 Prasarana Pengelolaan Aplikasi *Tulungagung tourism***

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KONDISI
1	Komputer	3	1 Rusak
2	Komputer <i>Touchscreen</i>	2	1 Rusak
3	Printer	1	Cukup Baik
4	Scanner	1	Baik
5	Mouse	3	1 Rusak

Sumber : Diolah Penulis Tahun 2021

#### **b. Pengelolaan Sarana dan Prasarana dalam Pelaksanaan Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Pada umumnya sistem pengelolaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan aplikasi *tulungagung tourism* di Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik. Untuk aplikasi *tulungagung tourism* langsung dikelola oleh pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung. Namun dalam pelaksanaan pengelolannya terjadi kendala dimana komputer layar sentuh yang berada di hotel dan berfungsi untuk memudahkan wisatawan dalam mengakses informasi pariwisata masih rusak. Sementara perbaikannya perlu

menunggu tahun anggaran berikutnya untuk diajukan terlebih dahulu. Sehingga komputer tersebut menjadi mangkrak di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian dari dua indikator pada dimensi sarana dan prasarana, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* masih terbatas dan memiliki kualitas yang kurang baik sehingga menjadi penghambat dalam pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism*. Hal tersebut ditunjukkan dengan keberadaan agen perjalanan pariwisata yang belum terintegrasi dalam aplikasi, alat penunjang komputer layar sentuh jumlahnya masih terbatas dan kerusakan belum bisa segera terselesaikan, serta kondisi prasarana pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* lainnya dalam keadaan kurang baik.

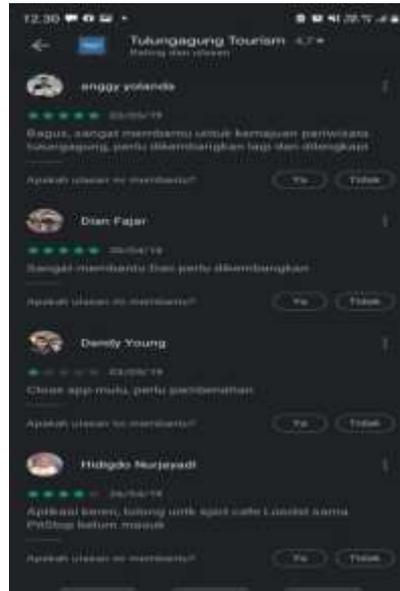
## **KUALITAS DAN KUANTITAS**

Menurut Sondang P Siagian Kualitas adalah tingkat atau derajat untuk mengukur baik buruknya sesuatu, sedangkan kuantitas sangat erat kaitannya dengan jumlah atau bisa dihitung. Seiring berjalannya aplikasi ini, maka dapat diketahui kualitas dan kuantitas dari program aplikasi *tulungagung tourism* dimana Peneliti memodifikasi dimensi kualitas dan kuantitas dengan sejumlah indikator antara lain:

### **a. Respon Wisatawan terhadap Keberadaan Aplikasi *Tulungagung Tourism***

Kualitas aplikasi *tulungagung tourism* dapat dilihat melalui respon wisatawan mengenai penggunaan aplikasi, yakni mengenai fungsi dan kegunaan aplikasi *tulungagung tourism* dalam mempermudah serta memberi informasi kepada wisatawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan empat wisatawan yang dilakukan secara daring, didapatkan informasi bahwa keberadaan aplikasi *tulungagung tourism* sudah baik dalam hal pemberian informasi kepada wisatawan mengenai informasi tempat-tempat wisata. Namun pada saat menggunakan aplikasi untuk menuju tempat wisata yang berada di pegunungan, fasilitas penunjuk arah yang ada dalam aplikasi *tulungagung tourism* kurang akurat karena terkendala jaringan. Disamping itu, pada saat wisatawan mencari tempat makan atau *cafe* yang baru di Tulungagung, ternyata *spot café* tersebut belum dimasukkan ke dalam aplikasi *Tulungagung Tourism*. Begitu pula halnya dengan respon pengguna dalam *Google play store*, dimana aplikasi *tulungagung tourism* masih dikeluhkan oleh para penggunanya. Hal tersebut

disebabkan oleh *close app* secara tiba-tiba pada saat aplikasi dioperasikan dan juga masih ada *spot-spot cafe* maupun tempat wisata yang belum dimasukkan ke dalam aplikasi (lihat gambar 3).

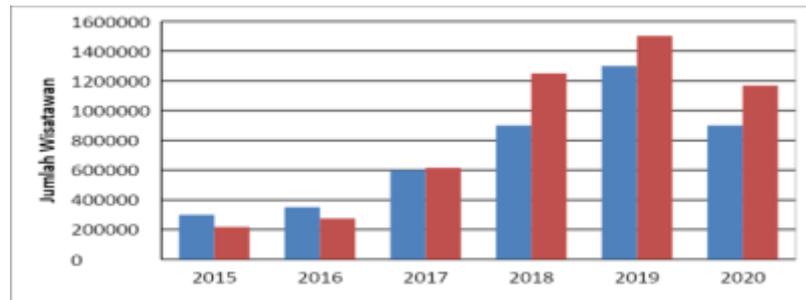


**Gambar 3 Respon Pengguna Aplikasi Tulungagung tourism**  
Sumber : *Google Play Store*

### **b. Peningkatan Jumlah Wisatawan yang Mengunjungi Objek Wisata**

Kabupaten Tulungagung memiliki beragam objek wisata yang berpotensi menarik wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung, terdapat 55 obyek wisata mulai dari wisata alam, wisata buatan, wisata religi dan wisata pantai. Hal tersebut dikarenakan wilayah Kabupaten Tulungagung memiliki garis pantai yang cukup panjang serta memiliki pegunungan indah di bagian barat dan utara. Obyek wisata ini tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Peran aplikasi *tulungagung tourism* cukup berkontribusi dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan terhadap obyek wisata beberapa tahun terakhir, meskipun kenaikan ini tidak sepenuhnya disebabkan karena adanya aplikasi *tulungagung tourism*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya data peningkatan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut:



**Gambar 4 Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Obyek Wisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2015-2020**

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2020

Berdasarkan gambar 4, dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tiap tahunnya kecuali pada tahun 2020 yang mengalami penurunan akibat situasi covid-19 yang melanda Indonesia. Walaupun demikian, kunjungan wisatawan tahun 2020 masih bisa melampaui target yang telah ditetapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung. Hal tersebut tidak terlepas dari keberhasilan promosi pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, salah satunya melalui program promosi aplikasi *Tulungagung Tourism*.

#### c. Tingkat Kepuasan Wisatawan dan Masyarakat dalam Menerima Informasi Pariwisata

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua masyarakat, dapat diketahui bahwa aplikasi *tulungagung tourism* bagus untuk media promosi dan informasi baik berupa informasi tempat wisata, restoran, cafe, tempat hiburan, spot jajanan khas, dan sebagainya. Aplikasi ini membuat masyarakat dapat lebih mudah mengetahui tempat-tempat yang ada di Kabupaten Tulungagung dan tentunya membantu para pelaku usaha mempromosikan usahanya.

Berdasarkan hasil penelitian dari tiga indikator dimensi Kualitas dan Kuantitas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi *tulungagung tourism* jumlah kedatangan wisatawan ke Kabupaten Tulungagung mulai tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 selalu melampaui target yang dicanangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Namun dari segi kualitas, aplikasi *tulungagung tourism* masih perlu ditingkatkan agar lebih akurat dalam memberikan informasi dan tidak terjadi *close app*.

## WAKTU

Sondang P Siagian, mengungkapkan bahwa waktu menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui efektivitas suatu program. Peneliti memodifikasi dimensi waktu dengan sejumlah indikator antara lain:

### a. Target Pencapaian Sasaran

Pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* di Kabupaten Tulungagung sebenarnya tidak memiliki target waktu khusus dalam pencapaian sasarannya. Hal ini disebabkan karena program tersebut termasuk dalam salah satu inovasi dari pemerintah daerah yang sifatnya berkelanjutan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 1, “pemasaran pariwisata adalah serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan produk wisata dan mengelola relasi dengan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata”. Sehingga selama masih ada tempat wisata atau produk wisata, maka kegiatan pemasaran terus berjalan dengan peningkatan kualitas pemasaran. Berbeda dengan proses pembangunan yang memiliki target waktu kapan harus diselesaikan.

### b. Ketepatan Waktu dalam Pencapaian Sasaran

Waktu target pencapaian hasil pada pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* ini berorientasi pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 serta yang terbaru kini 2020-2024 dalam pembangunan pariwisata. Jika pada RPJMN 2015-2019 pembangunan pariwisata orientasinya adalah pada target kedatangan wisatawan lokal maupun mancanegara, maka pada RPJMN 2020-2024 orientasinya adalah pada target penghasilan masyarakat dari pariwisata.

### c. Optimalisasi Waktu dalam Mensosialisasikan Aplikasi *Tulungagung Tourism*

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 31 Ayat 6, promosi pariwisata melalui keikutsertaan dalam jaringan atau *event* pariwisata regional, nasional dan internasional serta pemberian *stimulan* dan ruang promosi. Sehingga untuk mensosialisasikan aplikasi *Tulungagung Tourism* dapat dilakukan melalui keikutsertaan pada *event* pameran pariwisata dan juga dilakukan promosi sesuai dengan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Lihat tabel 6). Promosi juga dilakukan melalui brosur, pamflet yang ditempatkan pada hotel, penginapan dan restoran yang ada di

Kabupaten Tulungagung serta melalui siaran radio lokal. Disamping itu, untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan pada pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism*, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung terus berupaya untuk meng-*upgrade* aplikasi sebagai salah satu wadah untuk mempromosikan destinasi wisata di Kabupaten Tulungagung guna mendukung program pembangunan pariwisata nasional.

**Tabel 6 Jadwal Sosialisasi Aplikasi *Tulungagung Tourism***

NO	TANGGAL	KEGIATAN	LOKASI/TEMPAT
(1)	(2)	(3)	(4)
1	26 Desember 2017	Gelar Atraksi Wisata	Kawasan Taman Alon-Alon
2	27 Desember 2017	Gelar Atraksi Wisata	Kawasan Jogging Track Ngrowo
3	10-11 Februari 2018	Gelar Atraksi Wisata	GOR Lembu Peteng
4	26-29 Juli 2018	Pameran Wisata	Jogja Expo Center, Yogyakarta
5	27 Juli 2018	Gelar Atraksi Wisata	Kawasan Pesanggrahan Argowilis
6	27-29 Juli 2018	Peningkatan Promosi Destinasi Wisata	Destinasi Wisata Tulungagung Peserta : Perwakilan Bursa Wisata Jatim
7	7 November 2018	Gelar Atraksi Wisata	Kawasan Wisata Pagergunung, Pagerwojo
8	8 November 2018	Gelar Atraksi Wisata	Kawasan Wisata Kuliner GOR Lembu Peteng
9	9 Maret 2019	Gelar Atraksi Wisata	Komplek Kanjengan Kelurahan Kepatihan
10	14 Maret 2019	Gelar Atraksi Wisata	GOR Lembu Peteng
11	24 Maret 2019	Gelar Atraksi Wisata	Kawasan Pantai Dlodo

12	25-28 April 2019	Pameran Wisata	Yogyakarta
13	11-13 September 2019	Gelar Pesona Tulungagung	GOR Lembu Peteng
14	22-24 Oktober 2019	Tulungagung Travel Mart (TTM)	Pantai Gemah
15	31 Oktober- 3 November 2019	Pameran Wisata	Yogyakarta
16	10 Februari 2019	Gelar Atraksi Wisata	Lapangan Desa Samar
17	12 Februari 2019	Gelar Atraksi Wisata	Jogging Track Kawasan Pinka

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung 2020

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan, penulis menarik kesimpulan bahwa efektivitas pengelolaan aplikasi *Tulungagung Tourism* dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Tulungagung masih belum berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh sebagian besar mekanisme pelaksanaannya masih belum memenuhi dimensi sebagaimana dikemukakan oleh Sondang P Siagian. Dari lima dimensi masih ada empat dimensi yang tidak dalam kondisi ideal, yaitu:

- a. Dana, dengan adanya pandemi covid-19 mengakibatkan *refocusing* anggaran yang menyebabkan anggaran pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* tahun 2020 mengalami penurunan dibanding tahun 2019.
- b. Sarana dan prasarana, fasilitas penunjang aplikasi *tulungagung tourism* kurang baik ditunjukkan dengan belum adanya integrasi agen perjalanan dan kerusakan fasilitas penunjang yang tidak kunjung diperbaiki.
- c. Waktu, pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* tidak memiliki target waktu dan promosi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih kurang maksimal karena belum memanfaatkan promosi secara *online*.

- d. Kualitas dan kuantitas, kualitas aplikasi *tulungagung tourism* belum baik ditunjukkan dengan penunjukan tempat wisata yang belum akurat pada daerah pegunungan dan masih terjadi *close app*.

Peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut :

1. Transparansi Pengelolaan Dana

Dalam pengelolaan anggaran perlu dilakukan secara *transparan* dan *akuntabel*. Sehingga semua pihak (pemerintah dan masyarakat ) dapat dengan mudah mengontrol keluar masuknya biaya dalam pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism* maupun pengelolaan untuk Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Hal tersebut dilakukan dengan mengunggah data anggaran melalui website resmi milik dinas secara berkala dan membuka akses keterbukaan anggaran kepada masyarakat luas.

2. Pemberian Sosialisasi secara Intensif

Proses sosialisasi aplikasi *tulungagung tourism* yang lebih intensif dan maksimal akan membantu wisatawan maupun masyarakat lokal dalam mengakses informasi kepariwisataan di Kabupaten Tulungagung, sekaligus mempromosikan objek-objek wisata di Kabupaten Tulungagung. Pemberian sosialisasi tersebut tidak harus dilakukan secara fisik, tetapi juga melalui media sosial yang dikemas secara atraktif dan menarik. Contohnya melalui media sosial *instagram, facebook, youtube* dan *twitter* yang tidak perlu membutuhkan banyak biaya.

3. Memperbaiki Kualitas Aplikasi *Tulungagung tourism*

Dalam rangka mengatasi terjadinya *close app*, perlu dilakukan peningkatan kualitas aplikasi agar dapat bekerja lebih baik.

4. Mengintegrasikan Agen Perjalanan

Perlu dilakukan pengintegrasian aplikasi dengan agen-agen perjalanan, sehingga dengan membuka satu aplikasi masyarakat bisa terbantu dengan kemudahan akses ke agen perjalanan, tempat penginapan, tujuan wisata, dan tempat makan.

5. Mengadakan Studi Banding

Guna meningkatkan inovasi dalam pengelolaan aplikasi *tulungagung tourism*, dibutuhkan studi banding dengan daerah yang unggul dalam sektor pariwisata dan memiliki cara promosi yang baik. Seperti misalnya Kabupaten Banyuwangi dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Daulay, Melwin Syafrizal. 2007. *Mengenal Hardware Software dan Pengelolaan Instalasi Komputer*. Yogyakarta: Andi.
- I Gede Pitana, I Ketut Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Labolo, Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Depok: Rajawali Press/Raja Grafindo Persada.
- Leiper, Neil. 2004. *Tourism Management*. Pearson Education Australia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pitana, I Gede dan Putu G. Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R.Terry, George. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardana, 2010. *Menjadi Master PHP dengan Framework Codeigniter*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Richardson, John and Martin Fluker. 2004. *Understanding and Managing Tourism*. Australia: Pearson Education.
- Yoeti, Oka A. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT Balai Pustaka

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Nasional Tahun 2010-2025.

Instruksi Presiden nomor 4 tahun 2020 tentang *refocussing* kegiatan, realokasi anggaran, serta pengadaan barang dan jasa dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024.

Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2017-2027.

Keputusan Bupati Tulungagung Nomor: 810/194/203/2019 tentang rincian kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Tulungagung tahun 2019.

#### **EVIDENSI ILMIAH**

Swari, Laila R. 2016. Perancangan Vidio Promosi Jelajah Pantai Tulungagung untuk Menunjang Potensi Wisata Pantai di Kabupaten Tulungagung. Jurnal. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Siam, Nurbaiti Usman. 2015. Peranan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lingga dalam Pengembangan Objek Wisata. Jurnal. STISIPOL : Tanjungpinang

#### **SUMBER LAIN**

Data Badan Pusat Statistika Kabupaten Tulungagung Tahun 2019.

Data Rakornis Dinas Kebudayaan dan Kepariwisata Jawa Timur Tahun 2020.

Data Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2020.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2020.

*Google Play Store.*

Laporan Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2020.

Promosikan Tempat Wisata Melalui Aplikasi Smartphone.  
<https://agtvnews.com/2017/05/promosikan-tempat-wisata-melalui-aplikasi-smartphone.html>.

Provinsi Jawa Timur gelar bimbingan teknis. <https://beritalima.com/disbudpar-provinsi-jawa-timur-gelar-bimbingan-teknis-tahun-2020/>.

Setzer Munavizt (2009). (cited 2015 March 4th), available from: URL  
<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/05/jenis-jenis-akomodasipariwisata.html>.

*World Travel & Tourism Council 2011-2019.*