JURNAL KEBIJAKAN & PELAYANAN PUBLIK
Volume 13, Nomor 2, Agustus 2025
P-ISSN: 2339-0999, E-ISSN: 2723-7575
Website: https://ojs-untikaluwuk.ac.id/index.php/fisip
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

PENGUATAN TATA KELOLA PARIWISATA BERBASIS KOLABORASI ANTAR-SKPD DAN DATA E-TICKETING UNTUK OPTIMALISASI PAD KABUPATEN BANGGAI

Ni Luh Titi Indayani[1], Istiqamah Bungana[2]
Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tompotika Luwuk
Email : niluhyani48@gmail.com, istiqamahbungana2001@gmail.com

Abstrak
Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis pengungkit pertumbuhan ekonomi daerah dan penguatan kemandirian fiskal melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, termasuk Kabupaten Banggai, kontribusi pariwisata terhadap PAD masih belum optimal karena koordinasi antar-SKPD lemah, investasi infrastruktur belum terarah, kapasitas SDM terbatas, serta pemanfaatan data digital belum maksimal. Penelitian bertujuan merumuskan model tata kelola kolaboratif antar-SKPD (Dinas Pariwisata, Bapenda, dan Dinas Pekerjaan Umum) mampu meningkatkan efisiensi investasi infrastruktur pariwisata, optimalisasi pemungutan retribusi dan pajak daerah, serta penguatan basis data pengunjung berbasis sistem e-ticketing mendorong peningkatan PAD Kabupaten Banggai. Secara khusus penelitian menganalisis: (1) pengaruh model koordinasi antar- SKPD terhadap efisiensi investasi infrastruktur dan kinerja pemungutan retribusi pariwisata; (2) keterkaitan kinerja dan transparansi tata kelola Dinas Pariwisata dengan minat investasi amenitas pariwisata swasta; (3) dampak program peningkatan kapasitas SDM pariwisata terhadap indeks kepuasan wisatawan dan potensi pendapatan jasa; (4) efektivitas kebijakan insentif bagi pelaku usaha mikro/kecil (BUMDes dan Pokdarwis) mendorong kepatuhan sistem pemungutan resmi daerah; dan (5) pemanfaatan data pengunjung dari e- ticketing perencanaan strategis dan simulasi peningkatan PAD.
Metode yang digunakan adalah mixed methods dengan desain sekuensial eksplanatori. Tahap pertama berfokus studi dokumen dan pemetaan koordinasi kelembagaan, audit data PAD dan e-ticketing, serta wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan kunci. Tahap kedua meliputi survei wisatawan dan pelaku usaha, Focus Group Discussion (FGD) antar-SKPD, analisis kuantitatif hubungan investasi infrastruktur, kinerja pemungutan, dan PAD. Tahap ketiga diarahkan integrasi temuan model tata kelola kolaboratif, penyusunan rekomendasi kebijakan dan skenario peningkatan PAD, serta penyusunan naskah artikel ilmiah dan policy brief.

Kata Kunci: koordinasi antar-SKPD; investasi infrastruktur destinasi; kepatuhan pajak dan retribusi; pengembangan sumber daya manusia; pemanfaatan data pengunjung

Abstract

Tourism is one of the strategic sectors that drives regional economic growth and strengthens fiscal independence through Local Own-Source Revenue (PAD). However, including Banggai Regency, the contribution of tourism to PAD is still not optimal due to weak coordination between SKPDs, unfocused infrastructure investment, limited human resource capacity, and suboptimal utilization of digital data. This study aims to formulate a collaborative governance model between SKPDs (Tourism Office, Bapenda, and Public Works Office) that can improve the efficiency of tourism infrastructure investment, optimize the collection of local levies and taxes, and strengthen the visitor database based on the e-ticketing system to boost PAD in Banggai Regency. Specifically, the research analyzes: (1) the effect of the coordination model between SKPDs on the efficiency of infrastructure investment and the performance of tourism levy collection; (2) the relationship between the performance and transparency of the Tourism Agency's governance and the interest in private tourism amenity investment; (3) the impact of tourism human resource capacity building programs on tourist satisfaction indices and potential service revenues; (4) the effectiveness of incentive policies for micro/small businesses (BUMDes and Pokdarwis) in encouraging compliance with the official local collection system; and (5) the utilization of visitor data from e-ticketing for strategic planning and simulations of PAD increases. The method used is mixed methods with an explanatory sequential design. The first stage focuses on document studies and institutional coordination mapping, PAD and e-ticketing data audits, and in-depth interviews with key stakeholders. The second stage included tourist and business surveys, Focus Group Discussions (FGD) between SKPDs, quantitative analysis of the relationship between infrastructure investment, collection performance, and PAD. The third stage was directed at integrating the findings of the collaborative governance model, formulating policy recommendations and scenarios for increasing PAD, and drafting scientific articles and policy briefs.

Keywords: coordination between SKPDs; destination infrastructure investment; tax and levy compliance; human resource development; utilization of visitor data

Pendahuluan

Desentralisasi fiskal menempatkan pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam memperkuat basis pendapatan asli daerah (PAD) membiayai pelayanan publik dan pembangunan berkelanjutan. Berbagai studi bahwa kapasitas fiskal daerah yang kuat berkorelasi dengan kemampuan daerah mendorong pertumbuhan ekonomi dan mengurangi ketergantungan pada transfer pusat. Sektor pariwisata diidentifikasi sebagai salah satu pengungkit PAD signifikan melalui pajak dan retribusi, baik dari usaha jasa akomodasi, restoran, maupun objek daya tarik wisata. Kebijakan pengembangan sumber daya pariwisata terbukti meningkatkan penerimaan daerah ketika didukung oleh kelembagaan dan regulasi yang memadai. Level operasional, hubungan antara jumlah wisatawan, kapasitas amenitas (hotel), dan penerimaan pajak hiburan maupun pajak hotel diidentifikasi sebagai determinan

penting dalam kinerja PAD sektor pariwisata. Perspektif kebijakan pembangunan mutakhir menekankan peran negara sebagai "entrepreneurial state" yang secara proaktif merancang kebijakan berorientasi misi untuk mencapai tujuan pembangunan tertentu, termasuk transformasi sektor pariwisata[6-8]. Pada saat peran pelaku usaha mikro dan kecil—termasuk BUMDes dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) semakin penting penyedia jasa dan produk pendukung pariwisata. Berbagai studi kebijakan insentif pajak yang tepat, seperti pajak final ditanggung pemerintah, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam situasi krisis Persepsi kepercayaan terhadap otoritas pajak, tingkat literasi, dan desain insentif terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Kepatuhan tidak hanya ditentukan desain insentif dan kemudahan prosedural, melainkan juga norma sosial dan konteks budaya lokal. Penelitian mengenai norma sosial menunjukkan keputusan ekonomi masyarakat sangat dipengaruhi persepsi keadilan, tekanan kelompok sebaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam komunitas. Berbagai program peningkatan kapasitas di desa wisata menunjukkan bahwa pelatihan manajemen destinasi dan ekonomi kreatif mampu memperkuat kompetensi kelembagaan lokal dan meningkatkan daya saing produk wisata. Di sektor hospitality, iklim pelayanan dan pemberdayaan karyawan terbukti berkontribusi pada kualitas layanan dirasakan pelanggan.

Di Kabupaten Banggai, potensi pariwisata bahari, budaya, dan ekowisata cukup besar. Beberapa isu mengemuka adalah: (1) koordinasi lintas SKPD perencanaan dan pembiayaan infrastruktur pariwisata yang belum terintegrasi; (2) proses perizinan dan dukungan infrastruktur dasar bagi investasi amenitas yang dinilai belum transparan dan responsif; (3) program peningkatan kapasitas SDM belum secara sistematis dievaluasi dampaknya terhadap kepuasan wisatawan; (4) rendahnya kepatuhan pelaku usaha mikro/kecil pariwisata untuk terdaftar dan patuh membayar retribusi/pajak; serta (5) pemanfaatan data kunjungan dari sistem e-ticketing masih terbatas pada pelaporan administratif.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan desain mixed methods sekuensial eksplanatori. Tahap kualitatif untuk memetakan model koordinasi kelembagaan, persepsi aktor, dan praktik pemanfaatan data e-ticketing melalui studi dokumen, wawancara mendalam, dan Focus Group Discussion. Tahap kuantitatif akan menganalisis hubungan antara investasi infrastruktur, indikator koordinasi antar-SKPD, kepatuhan pelaku usaha, kapasitas SDM, pemanfaatan data e-ticketing, dan kinerja PAD dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Tahap terakhir berupa sintesis temuan kualitatif dan kuantitatif untuk menyusun model tata kelola kolaboratif dan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi Pemerintah Kabupaten Banggai.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini diharapkan menghasilkan beberapa luaran utama baik pada tataran ilmiah maupun praktis. Pada tataran ilmiah, penelitian akan menghasilkan model konseptual dan operasional tata kelola pariwisata berbasis kolaborasi antar-SKPD dan pemanfaatan data e-ticketing yang kontekstual untuk Kabupaten Banggai. Model ini memadukan dimensi koordinasi kelembagaan, investasi infrastruktur, kebijakan insentif, kapasitas SDM, dan perilaku wisatawan/pelaku usaha dalam satu kerangka analitis yang utuh. Selain itu, penelitian akan menghasilkan basis data terstruktur mengenai PAD sektor pariwisata, profil investasi infrastruktur, program pelatihan SDM, serta survei wisatawan dan pelaku usaha yang dapat dimanfaatkan untuk penelitian lanjutan.

Pada tataran kebijakan, hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi konkret kepada Pemerintah Kabupaten Banggai mengenai: (1) desain mekanisme koordinasi dan pembagian peran antar Dinas Pariwisata, Bapenda, dan Dinas Pekerjaan Umum; (2) prioritas investasi infrastruktur pariwisata yang lebih efisien dan berorientasi pada peningkatan PAD; (3) skema insentif yang mendorong pendaftaran dan kepatuhan pelaku usaha mikro/kecil pariwisata; serta (4) strategi pemanfaatan data e-ticketing untuk promosi tertarget dan pengembangan produk wisata baru. Rekomendasi ini akan dituangkan dalam policy brief yang mudah diakses oleh pengambil kebijakan daerah.

Luaran publikasi yang ditargetkan adalah satu artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi dengan target Jurnal SINTA 2, serta satu artikel prosiding pada seminar nasional atau internasional di bidang kebijakan publik, ekonomi daerah, atau pariwisata. Selain itu, hasil penelitian akan dijadikan bahan ajar dan studi kasus dalam mata kuliah terkait keuangan daerah atau manajemen pariwisata di perguruan tinggi pengusul, sehingga memberikan kontribusi pada penguatan kualitas pembelajaran.

Kesimpulan

Pada tataran kebijakan, hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi konkret kepada Pemerintah Kabupaten Banggai mengenai: (1) desain mekanisme koordinasi dan pembagian peran antar Dinas Pariwisata, Bapenda, dan Dinas Pekerjaan Umum; (2) prioritas investasi infrastruktur pariwisata yang lebih efisien dan berorientasi pada peningkatan PAD; (3) skema insentif yang mendorong pendaftaran dan kepatuhan pelaku usaha mikro/kecil pariwisata; serta (4) strategi pemanfaatan data e-ticketing untuk promosi tertarget dan pengembangan produk wisata baru. Rekomendasi ini akan dituangkan dalam policy brief yang mudah diakses oleh pengambil kebijakan daerah.

Luaran publikasi yang ditargetkan adalah satu artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi dengan target Jurnal SINTA 2, serta satu artikel prosiding pada seminar nasional atau internasional di bidang

kebijakan publik, ekonomi daerah, atau pariwisata. Selain itu, hasil penelitian akan dijadikan bahan ajar dan studi kasus dalam mata kuliah terkait keuangan daerah atau manajemen pariwisata di perguruan tinggi pengusul, sehingga memberikan kontribusi pada penguatan kualitas pembelajaran.

Bibliografi

Malik, S. (2022). Fiscal decentralisation and economic growth in Pakistan. The Pakistan Development Review,845–854. https://doi.org/10.30541/v45i4iipp.845-854

Bahri, A., Usman, J., & Fatmawati, F. (2024). Tourism resources development policy in increasing regional original revenue in Bulukumba regency. Journal La Sociale, 5(4), 1082–1090. https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i4.1231

Widiatedja, I., & Suyatna, I. (2022). Job creation law and foreign direct investment in tourism in Indonesia: is it better than before?. Udayana Journal of Law and Culture, 6(1), 62. https://doi.org/10.24843/ujlc.2022.v06.i01.p04(2021).

The influence of amount tourists and amount hotel on receiving hotel tax. International Journal of Social Science, 1(3), 259–264. https://doi.org/10.53625/ijss.v1i3.419

Wicaksono, G., Kusumaningrum, N., & Safitri, P. (2022). Effectiveness analysis of the land and building tax of rural and urban areas (pbb-p2) contribution to local own-source revenue (pad) of Tuban regency. International

Journal of Multidisciplinary Research and Literature, 1(1), 7–13. https://doi.org/10.53067/ijomral.v1i1.1

Dosi, G., Lamperti, F., Mazzucato, M., Napoletano, M., & Roventini, A. (2023). Mission-oriented policies and the “entrepreneurial state” at work: an agent-based exploration. Journal of Economic Dynamics and Control, 151, 104650. https://doi.org/10.1016/j.jedc.2023.104650

M., R., SSendagi, M., Nyanzi, A., & Buwule, H. (2023). Electronic billing machines and revenue collection performance of Uganda Revenue Authority. International Journal of Research in Education Humanities and Commerce, 4(05), 106–116. https://doi.org/10.37602/ijrehc.2023.4509

Čorejová, T., & Chinoracký, R. (2021). Assessing the potential for digital transformation. Sustainability, 13(19), 11040.https://doi.org/10.3390/su131911040

Dewi, N., Karmana, I., & Suta, I. (2021). The effect of government-borne final income tax incentives on the compliance of MSMEs taxpayers during the covid- 19 pandemic in Badung regency. Journal of Applied Sciences in Accounting Finance and Tax, 4(2), 143–150. https://doi.org/10.31940/jasafint.v4i2.143-150

Fuadah, L., Dewi, K., Liliana, L., & Saggaf, A. (2022). Training or counseling for tax of micro, small and medium enterprises and tax incentives during the covid 19 pandemic. Sricommerce Journal of Sriwijaya Community Services, 3(2), 139–146. https://doi.org/10.29259/jscs.v3i2.98

Ardiani, N. (2022). Kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Badung berdasarkan persepsi kepercayaan wajib pajak dan kekuasaan otoritas pajak. Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi Dan Keuangan Publik, 17(2), 219–240. https://doi.org/10.25105/jipak.v17i2.12509

Mukharomah, N., & Dali, R. (2023). The effect of education level and tax incentives on MSME taxpayer compliance (case study on MSME owners in central village). Jurnal Harmoni Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 2(1), 55–59. https://doi.org/10.32832/jharmoni.v2i1.14873

Alfauzan, N., Amirulloh, M., & Sampurna, R. (2023). Effectiveness of taxpayer identification number preparation services through the e-registration system at kpp pratama sukabumi. Devotion Journal of Research and Community Service, 4(2), 446–452. https://doi.org/10.36418/devotion.v4i2.380

Ermadiani, E., Tjandrakirana, R., Daud, R., & Budiman, A. (2022). Socialization and training of value-added tax (ppn) in kerinjing village, ogan ilir regency. Sricommerce Journal of Sriwijaya Community Services, 3(1), 9–18. https://doi.org/10.29259/jscs.v3i1.44

Fahrati, E. (2023). The power of social norms: exploring the influence of cultural factors on economic decision-making. West Science Interdisciplinary Studies, 1(6), 248–257. https://doi.org/10.58812/wsis.v1i6.97

Ferdianto, J., Hizmi, S., Supardi, S., Wahim, I., Syahrihudin, S., Darsa, L., … & Juanda, J. (2024). Increasing human resource capacity in the development of limbungan traditional villages and perigi villages, east lombok district. JMET, 2(1), 104–113. https://doi.org/10.61277/jmet.v2i1.69

Sidiq, R., Resdati, R., Ihsan, M., Sulistyani, A., & Sugiyanto, S. (2023). Peningkatan kapasitas kelompok sadar wisata dalam mengembangkan potensi pariwisata dan ekonomi kreatif kawasan bandar bakau kota

dumai. Amalee Indonesian Journal of Community Research and Engagement, 4(2), 661–672. https://doi.org/10.37680/amalee.v4i2.2738

Phuong, L., & Ahn, Y. (2021). Service climate and empowerment for customer service quality among Vietnamese employees at restaurants. Sustainability, 13(3), 1172. https://doi.org/10.3390/su13031172

Purnamasari, M. (2025). Pelatihan interaktif manajemen layanan tamu dan fasilitas homestay berbasis kearifan lokal di desa leuwimalang. Journal of Social Service and Empowerment, 2(2), 37–48. https://doi.org/10.56743/josse.v2i2.677]

Tomo, H., & Budiyanto, I. (2023). The role of the school committees in improving school performance at sd negeri jenang 02 and sd negeri jenang 04 majenang. Proceedings Series on Social Sciences & Humanities, 12, 311–314. https://doi.org/10.30595/pssh.v12i.813

Canesi, R., Gabrielli, L., Marella, G., & Ruggeri, A. (2025). Probabilistic risk assessment framework for cost overruns predictions in infrastructure projects using randomized simulations. Computer-Aided Civil and Infrastructure Engineering. https://doi.org/10.1111/mice.70100