



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol.4 No.4 (2025) pp: 1425-1435

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Realisasi *E-Government* Pemungutan Retribusi Wisatawan Asing Melalui Aplikasi *Love Bali*

Putu Ersa Citra Pratiwi¹, Ni Wayan Widhiasthini², Ni Putu Bayu Widhi Antari³, Putu Ratna Juwita Sari⁴

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional

⁴ Destinasi Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Pendidikan Nasional

¹ersacitra16@gmail.com, ²widhiasthini74@undiknas.ac.id, ³bayuwidhiantari@undiknas.ac.id,

⁴ratnajuwita@undiknas.ac.id

Abstrak

Tingginya jumlah wisatawan asing yang datang ke Bali belum sepenuhnya diikuti dengan optimalisasi dalam pemungutan retribusi wisatawan asing (*Foreign Tourist Levy*). Kondisi ini mendorong Pemerintah Provinsi Bali untuk berinovasi melalui pengembangan aplikasi *Love Bali* sebagai bentuk penerapan konsep *E-Government* di sektor pariwisata. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas dalam proses pengelolaan pungutan retribusi secara digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana penerapan *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* mampu mendukung tata kelola pemungutan retribusi wisatawan asing di Provinsi Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi terhadap Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan pihak-pihak terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *Love Bali* telah berjalan efektif sebagai sarana pembayaran digital bagi wisatawan asing. Aplikasi ini mempermudah proses administrasi, mempercepat pencatatan transaksi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana retribusi. Selain itu, keberadaan aplikasi *Love Bali* mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pariwisata. Implementasi sistem ini juga menjadi bukti nyata transformasi digital pemerintahan daerah menuju tata kelola yang modern, efisien, dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, *Love Bali* berkontribusi signifikan dalam mewujudkan pariwisata Bali yang transparan, tertib, dan berdaya saing global.

Kata kunci: *E-Government, Love Bali, Realisasi Digital, Pariwisata Bali, Retribusi Wisatawan Asing, Transformasi Digital.*

1. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisata unggulan Indonesia yang telah dikenal luas di dunia internasional karena keindahan alamnya, kekayaan budayanya, serta keramahan masyarakatnya yang khas. Sektor pariwisata menjadi tulang punggung utama perekonomian Provinsi Bali dan memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta kesejahteraan masyarakat lokal [1]. Penerapan *E-Government* di Provinsi Bali merupakan langkah strategis dalam memperkuat transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas tata kelola keuangan daerah, khususnya di sektor pariwisata yang menjadi tulang punggung perekonomian daerah. Dalam konteks tata kelola pemerintahan, Pemerintah Provinsi Bali mengimplementasikan filosofi *Nangun Sat Kerthi Loka Bali* sebagai arah pembangunan daerah yang menekankan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pelestarian kebudayaan, dan kelestarian lingkungan [2]. Prinsip tersebut tidak hanya berorientasi pada pembangunan ekonomi semata, tetapi juga mengedepankan dimensi spiritual, ekologis, dan sosial yang melekat dalam kehidupan masyarakat Bali. Namun, perkembangan pariwisata yang pesat menghadirkan tantangan baru bagi pemerintah daerah, terutama dalam hal pengelolaan dan optimalisasi kontribusi wisatawan asing terhadap pembangunan daerah.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata, jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Bali pada tahun 2024 mencapai lebih dari 6,3 juta orang, dengan potensi pendapatan dari pungutan wisatawan asing (*Foreign Tourist Levy*) yang diperkirakan dapat mencapai Rp900 miliar per tahun. Akan tetapi, realisasi pungutan tersebut hanya mencapai sekitar 35% dari potensi yang ada, atau sekitar Rp318,2 miliar pada akhir tahun 2024 [3] [4]. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi ekonomi yang dimiliki sektor pariwisata dan hasil nyata yang diperoleh pemerintah daerah dari kontribusi wisatawan asing. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ketimpangan antara rancangan sistem yang ideal dengan implementasi di lapangan, yang disebabkan oleh kendala teknis seperti gangguan sistem, lemahnya jaringan, minimnya sosialisasi, serta koordinasi antarinstansi yang belum terintegrasi secara menyeluruh [5].

Pemerintah Provinsi Bali mengambil langkah strategis dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui pengembangan inovasi digital berbasis *E-Government*. Salah satu bentuk nyata penerapan *E-Government* tersebut adalah peluncuran aplikasi *Love Bali*, yang berfungsi sebagai platform digital resmi untuk pembayaran pungutan wisatawan asing. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas dalam proses pemungutan retribusi wisatawan asing secara daring. Aplikasi ini diharapkan menjadi terobosan *E-Government* berbasis *cashless tourism* yang mendukung visi pembangunan “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” dengan prinsip tata kelola digital yang berkeadilan dan berkelanjutan. Namun, meskipun sistem digital ini telah diterapkan, realisasi pembayaran pungutan wisatawan asing masih belum optimal.

Penerapan *E-Government* dalam konteks pariwisata diatur secara normatif melalui kebijakan pungutan wisatawan asing yang kemudian diformalkan melalui Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pungutan Bagi Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali, yang mewajibkan setiap wisatawan asing membayar kontribusi sebesar Rp150.000 sekali selama masa kunjungan. Pemerintah Provinsi Bali meluncurkan aplikasi *Love Bali* sebagai platform pembayaran digital resmi yang memfasilitasi wisatawan dalam memenuhi kewajiban pungutan secara daring. Ketentuan teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 36 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembayaran Pungutan Bagi Wisatawan Asing, yang mengatur mekanisme pembayaran melalui aplikasi dan situs web *Love Bali* (lovebali.baliprov.go.id). Untuk memperkuat tata kelola dan akuntabilitas sistem, regulasi ini kemudian diperbarui melalui Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2025 yang menekankan integrasi sistem pembayaran digital, koordinasi antarinstansi, serta transparansi pengelolaan dana pungutan.

Dengan dasar hukum tersebut, aplikasi *Love Bali* menjadi bentuk nyata implementasi *E-Government* di sektor pariwisata daerah. Sistem ini memungkinkan wisatawan asing untuk melakukan pembayaran secara daring melalui berbagai metode, termasuk *e-payment*, kartu kredit, maupun kanal pembayaran lain yang terhubung dengan Bank. Selain berfungsi sebagai sarana pembayaran, *Love Bali* juga menyediakan informasi edukatif tentang kebudayaan dan pelestarian lingkungan Bali, sehingga wisatawan tidak hanya berkontribusi secara finansial tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang nilai-nilai kearifan lokal. Melalui mekanisme ini, penerapan *E-Government* diharapkan dapat memperkuat transparansi fiskal, meningkatkan efisiensi administrasi, serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem digital pemerintah daerah. Dari sisi konseptual, *E-Government* didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi administrasi, serta partisipasi masyarakat dalam proses [6]. Dalam konteks pariwisata, penerapan *E-Government* tidak hanya dimaknai sebagai digitalisasi layanan, melainkan juga sebagai instrumen strategis untuk memperkuat tata kelola pendapatan daerah berbasis digital. Penerapan sistem seperti *Love Bali* merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang menggabungkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi ke dalam satu platform digital terintegrasi.

Dengan demikian, sistem ini menjadi salah satu model nyata transformasi digital sektor publik menuju pemerintahan yang terbuka dan berorientasi pada hasil (*result-based governance*). Secara teoretis, penelitian ini mengadopsi model *Design–Reality Gap* yang dikemukakan oleh Heeks (2003) dalam [7], yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi *E-Government* bergantung pada sejauh mana kesesuaian antara desain sistem (*design*) dan realitas operasional di lapangan (*reality*). Model ini menilai keselarasan pada lima dimensi utama, yaitu informasi, teknologi, proses, tujuan dan nilai, serta sistem dan struktur manajemen. Dalam konteks aplikasi *Love Bali*, analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana desain sistem pemungutan digital yang telah dirancang oleh pemerintah mampu dioperasionalkan secara efektif oleh pengguna, baik dari sisi instansi pengelola maupun wisatawan asing sebagai wajib pungut.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan, seperti penelitian [7] yang menemukan bahwa penerapan *E-Samsat* meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan, serta [8] juga menegaskan pentingnya penggunaan teori *Design–Reality Gap* dari Heeks (2003) mengevaluasi ketidaksesuaian antara rancangan sistem dan kondisi nyata, sedangkan [9] menyoroti kendala infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia yang masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan *E-Government* di daerah. Berdasarkan hasil studi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana realisasi penerapan *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* mampu mencapai efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemungutan retribusi wisatawan asing dalam realitas di lapangan (Heeks, 2003 dalam [10]).

Berdasarkan hasil-hasil tersebut, penelitian mengenai aplikasi *Love Bali* menjadi penting untuk memahami bagaimana *E-Government* direalisasikan dalam konteks sektor pariwisata daerah yang memiliki kompleksitas sosial dan ekonomi tersendiri. Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada penerapan teori *Design–Reality Gap* dalam konteks pariwisata daerah, khususnya pada sistem pemungutan retribusi wisatawan asing berbasis digital yang belum banyak dikaji secara empiris. Selain itu, fokus pada aplikasi *Love Bali* sebagai integrasi antara

fungsi fiskal dan pelayanan pariwisata menjadikan penelitian ini unik karena menelaah bagaimana digitalisasi publik tidak hanya mempercepat administrasi, tetapi juga mendukung tata kelola pariwisata berkelanjutan [11]. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik terhadap pengembangan literatur *E-Government* di sektor pariwisata sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada transparansi serta keberlanjutan pembangunan di Bali.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam realisasi penerapan *E-Government* dalam pemungutan retribusi wisatawan asing melalui aplikasi *Love Bali*. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan konteks dan kondisi nyata di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan secara sistematis bagaimana kebijakan digital pemerintah daerah diterapkan, serta sejauh mana kesesuaian antara rancangan sistem dan pelaksanaannya di lapangan [12]. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber Data Primer ini diperoleh dengan mendatangi narasumber yang dianggap menguasai permasalahan dalam penelitian ini. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, melalui angket, wawancara, observasi [13]. Dalam penelitian ini posisi narasumber sangat penting, bukan hanya sekedar memberi respon atau jawaban saja, melainkan juga sebagai pemilik informasi, sebagai sumber informasi (*key informan*). Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumen berupa peraturan daerah, laporan resmi pemerintah, berita dari media kredibel, serta publikasi ilmiah yang relevan dengan implementasi *E-Government* dan tata kelola digital daerah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak terkait [12]. Wawancara menurut Berg, 2020 ; Rubin & Rubin, 2011 dalam [14] merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian dengan kata lain wawancara adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara dilakukan dengan panduan semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang spesifik namun tetap fleksibel sesuai perkembangan jawaban informan. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan terhadap situasi sebenarnya yang wajar, tanpa dipersiapkan, dirubah atau bukan diadakan khusus untuk keperluan penelitian.

Observasi dilakukan pada objek penelitian sebagai sumber data dalam keadaan asli atau sebagaimana keadaan sehari – hari. Studi Dokumen adalah metode pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu [12], bahwa mereka yang menjadi informan memiliki keterkaitan langsung dengan implementasi aplikasi *Love Bali* maupun sebagai pengguna layanan, dimana antara lain dengan informan kunci yang terdiri atas pejabat Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Agen Wisatawan dan Wisatawan Asing yang menggunakan aplikasi *Love Bali*. Teknik analisis data merupakan data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari informan, kemudian akan dianalisis kembali secara deskriptif kualitatif sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman dalam [12] meliputi empat tahapan utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pemeriksaan Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar- benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yang bertujuan memeriksa konsistensi informasi dari berbagai sumber dan metode agar hasil penelitian bersifat valid dan reliabel. Dengan demikian, rancangan metodologi ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris dan akurat mengenai sejauh mana penerapan *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* berperan dalam meningkatkan transparansi dan efektivitas tata kelola pungutan wisatawan asing di Bali.

3. Tangkapan Layar & Fitur Aplikasi

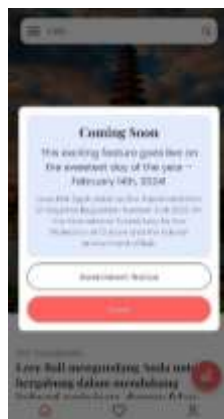
Aplikasi ini memiliki alur yang dimulai dari informasi mengenai kebijakan pungutan wisatawan asing dilanjutkan dengan pengisian data hingga mendapatkan bukti pembayaran dan voucher pungutan wisatawan asing yang di kirim melalui email. Aplikasi *Love Bali* dirancang sebagai sistem terpadu berbasis web dan mobile yang memfasilitasi pembayaran pungutan wisatawan asing, Pada tampilan utama dari aplikasi *Love Bali*, tersedia tempat untuk pembayaran *Tourist Levy*.

Saat pertama kali membuka aplikasi atau situs web, diarahkan ke pemberitahuan jika dari 14 februari 2024, *Love Bali* akan digunakan sebagai implementasi dari kebijakan pungutan wisatawan asing.



Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi

Halaman awal aplikasi ini berisikan informasi mengenai objek wisata, artikel ataupun kelestarian alam dan budaya dari Provinsi Bali. Dimana setelah itu, akan diarahkan ke pemberitahuan jika dari 14 februari 2024, *Love Bali* akan digunakan sebagai implementasi dari kebijakan pungutan wisatawan asing.

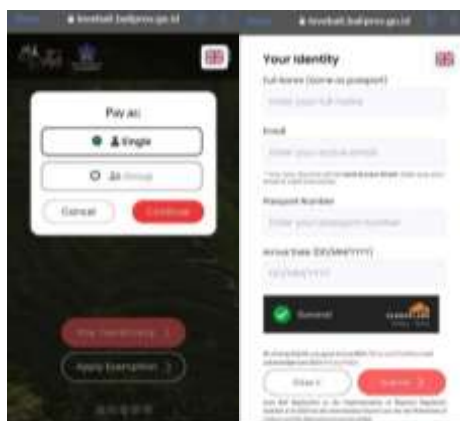


Gambar 2 Halaman Depan Aplikasi

Selanjutnya, untuk melanjutkan proses pembayaran para wisatawan harus klik “*Government Notice*” yang dimana akan diarahkan ke bagian informasi yang berisikan mengenai kebijakan terkait pungutan wisatawan asing, bagaimana cara pembayaran.

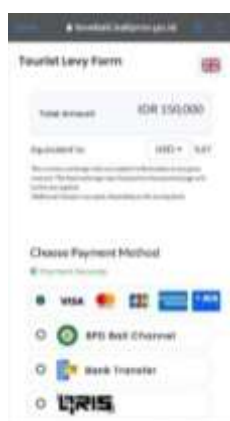


Gambar 3. Halaman Terkait Kebijakan



Gambar 4. Proses Pengisian Data

Setelah itu, dilanjutkan dengan proses dimana pengguna diminta untuk mengisi informasi pribadi seperti nama, nomor paspor, dan alamat email serta tanggal lahir yang digunakan untuk mendata dan konfirmasi data wisatawan tersebut.



Gambar 5. Proses Pembayaran

Setelah melakukan pengisian data, sistem akan mengarahkan pengguna ke halaman pembayaran. Berbagai metode pembayaran internasional diterima, seperti kartu kredit (Visa, Mastercard, Amex, JCB), BPD, Bank *Transfer* ataupun melalui QRIS.

Setelah pembayaran berhasil, wisatawan akan menerima bukti pembayaran digital yang disebut *Levy Voucher* dalam bentuk Kode QR (QR Code). Bukti ini akan dikirimkan ke email yang didaftarkan dan juga tersedia di dalam aplikasi.



Gambar 6. Voucher Levy

Kode QR inilah yang harus disimpan dan ditunjukkan kepada petugas saat pemeriksaan di pintu-pintu masuk Bali, seperti bandara dan pelabuhan laut.

4. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, diketahui bahwa realisasi pelaksanaan program Pungutan Wisatawan Asing melalui aplikasi Love Bali masih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem *E-Government* telah diterapkan, tingkat efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan infrastruktur, sosialisasi, dan koordinasi antarinstansi terkait. Berdasarkan Hasil dari wawancara dengan salah satu staff dari Dinas Pariwisata menyatakan:

“Dilihat dari sisi realisasinya sih belum bisa maksimal, karena prasarananya juga serta aturannya juga masih perlu ditingkatkan lagi lah untuk kedepannya kan pemerintah selalu berusaha ya untuk pendekatan ke pemerintah pusat kementerian terkait untuk bisa kami mengefektifkan program ini”

Pemasalah mengenai realisasi ini juga di dukung dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan oleh Bapak Dewa Made Agung Dwijayendra, selaku Kepala Tim Sarana Promosi dan Komunikasi Digital mengatakan:

“Kalau dilihat dari realisasi jelas belum tercapai, karena realisasinya baru 35% dibandingkan tahun lalu, tahun ini meningkat tapi perkiraan kita ada hal-hal besar yang perlu agak drastis sedikit strateginya, jadi kalau kewenangan kita ya sudah segitu saja. Jadi memang harus ada bantuan stakeholder lainnya dalam kebijakan ini, Ini kan kebijakan daerah dengan scope internasional kalau bisa mungkin pemerintah nasional bisa membantu. Kalau dari kami untuk meningkatkan pemahaman wisatawan tentang PWA ini ya ada kegiatan turun ke lapangan jadi monev namanya jadi kami berbentuk tim datang ke DTW (Daya Tarik Wisata) bersama asosiasi juga, travel juga jadi kami mengecek disana langsung ke wisatawan yang sudah bayar levy atau belum, kalau belum kami arahkan untuk bayar melalui website/aplikasi yang sudah tersedia itu salah satu usaha kita untuk meningkatkan efektifitas dari PWA ini sendiri, selain itu ada kerja samanya juga berupa timbal jasa istilahnya endpoint jadi mereka ikut berpartisipasi dalam rangka PWA ini. Upayanya sudah dari tahun lalu itu sudah dicoba dan di diskusikan, Karena kebijakan daerah jadi scope yang bisa kita lakukan ya di daerah saja yang tingkat yg lebih tinggi itu masih perlu kajian kajian untuk membuat jadi efektif yang sekarang. dinas pariwisata juga mensosialisasikan kebijakan ini supaya sampai ke wisatawan asing seperti membuat video, infografis. Selain itu, kita juga share lewat sosial media dinas yang kita miliki. Di aplikasi kita juga sudah kita tampilkan aturannya selain itu kita juga ada berbagai bahasa mungkin itu salah satunya bagaimana usaha kita untuk seluruh wisatawan gampang mengerti dengan memfasilitasi berbagai Bahasa. Eflayer kita juga ada 5 bahasa”



Gambar 7. Dokumentasi Proses penandatanganan kerja sama antara Dinas Pariwisata dan pihak stakeholder dalam pengelolaan aplikasi Love Bali (Sumber: Instagram @balitourismauthority, 2025)

Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu agen yang ada di bandara dimana agen tersebut tidak mengetahui mengenai kebijakan baru yang dimana saat ini adanya *endpoint* yang membantu wisatawan untuk membayar pungutan tersebut. Hasil dari wawancara dengan Bapak Nengah Subrata mengatakan:

“Tempat saya bekerja sejauh ini belum menjalin kerja sama langsung dengan Dinas Pariwisata sebagai endpoint dalam sistem pembayaran melalui aplikasi Love Bali. Kami biasanya hanya mengarahkan wisatawan untuk melakukan pembayaran langsung di konter yang tersedia di bandara, karena itu yang paling umum dan mudah dilakukan. Terus terang, saya sendiri belum mengetahui adanya kerja sama resmi antara Dinas Pariwisata dengan agen-agen perjalanan terkait penerapan aplikasi ini, apalagi soal

sistem bagi hasil atau pembagian peran dalam prosesnya. Jadi selama ini kami lebih berfokus pada memberikan informasi dasar kepada wisatawan, sementara urusan pembayaran sepenuhnya dilakukan secara mandiri oleh mereka melalui konter resmi atau aplikasi Love Bali”

Pernyataan ini didukung juga dengan hasil wawancara bersama salah satu wisatawan asing yang berkunjung ke Bali mengatakan:

Informan 1 “Tidak sama sekali. Saya merasa tidak ada penjelasan yang cukup sebelum melakukan pembayaran di aplikasi ini. Saya baru tahu tentang tarif dan prosesnya setelah mencoba, dan itu pun dari tour guide saya. Mungkin media sosial ada tapi saya tidak pernah melihat adanya informasi mengenai ini” (“Not at all. I felt there wasn't enough explanation before making a payment on this app. I only learned about the rates and process after trying it, and that was from my tour guide. There may be on social media, but i've never seen any information about this”)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anak Agung Ketut Bawa selaku agen *tour guide* yang berada di Bandara mengatakan:

“Sebenarnya levy kita sudah tau seorang agent ataupun tour guide itu sudah tau tentang kebijakan baru di luncurkan kita sudah tau. Namun sosialisasinya belum ada sampai ke kita, justru tidak ada, saya tau kebijakn ini dari sosial media yang dimana lebih gencar memberitahukan itu. Informasi yang diberikan oleh pemerintah belum jelas, kalau menurut saya kebijakan ini hamper tidak jalan walaupun ada yang bayar tapi kalau dibandingkn dengan jumlah wisatawan yang kita miliki sekarang kan masih kurang”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa realisasi penerapan *E-Government* dalam program Pungutan Wisatawan Asing (PWA) melalui aplikasi *Love Bali* belum berjalan optimal. Meskipun sistem digital ini telah diterapkan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di sektor pariwisata, efektivitasnya masih rendah, tercermin dari tingkat realisasi yang baru mencapai sekitar 35%. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur dan regulasi pendukung, minimnya sosialisasi kepada pelaku pariwisata, serta kurangnya koordinasi antarinstansi terkait. Beberapa agen perjalanan dan *tour guide* belum menerima informasi resmi mengenai mekanisme kerja sama maupun sistem *endpoint* dalam aplikasi tersebut, sementara wisatawan asing juga mengaku kurang mendapatkan penjelasan yang memadai terkait kewajiban dan prosedur pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* masih perlu diperkuat melalui peningkatan infrastruktur digital, perluasan sosialisasi, serta sinergi lintas sektor agar tujuan utama program, yaitu meningkatkan transparansi, kemudahan, dan efektivitas pungutan wisatawan asing, dapat tercapai secara optimal.

DATA 20 BESAR KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGERA
TAHUN 2025

| NO | KEBUNGAN | JAN | FEB | MAR | APR | MAY | JUN | JULY | AUG | SEP | OKT | NOV | DES | TOTAL |
|----|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 1 | Chania | 14.432 | 16.073 | 15.542 | 15.011 | 14.480 | 13.949 | 13.418 | 12.887 | 12.356 | 11.825 | 11.294 | 10.763 | 128.880 |
| 2 | Chengde | 31.131 | 32.772 | 34.413 | 36.054 | 37.695 | 39.336 | 40.977 | 42.618 | 44.259 | 45.900 | 47.541 | 49.182 | 458.288 |
| 3 | Chongqing | 812.048 | 828.459 | 844.870 | 861.281 | 877.692 | 894.103 | 910.514 | 926.925 | 943.336 | 959.747 | 976.158 | 992.569 | 9.852.522 |
| 4 | Chongzuo | 21.024 | 22.665 | 24.306 | 25.947 | 27.588 | 29.229 | 30.870 | 32.511 | 34.152 | 35.793 | 37.434 | 39.075 | 351.486 |
| 5 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 6 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 7 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 8 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 9 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 10 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 11 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 12 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 13 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 14 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 15 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 16 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 17 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 18 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 19 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 20 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 21 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 22 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 23 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 24 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 25 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 26 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 27 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 28 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 29 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 30 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 31 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 32 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 33 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 34 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 35 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 36 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 37 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 38 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 39 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 40 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 41 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 42 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 43 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 44 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 45 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 46 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 47 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 48 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 49 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 50 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 51 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 52 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 53 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 54 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 55 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 56 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 57 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 58 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 59 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 60 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 61 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |
| 62 | Chongzuo | 10.512 | 11.333 | 12.154 | 12.975 | 13.796 | 14.617 | 15.438 | 16.259 | 17.080 | 17.901 | 18.722 | 19.543 | 175.743 |

hingga akhir Oktober 2025, realisasi penerimaan dari pungutan wisatawan asing baru mencapai sekitar Rp304 miliar, angka yang masih jauh di bawah potensi maksimal sebesar Rp797 miliar apabila seluruh wisatawan melakukan pembayaran sesuai ketentuan yang berlaku. Perbedaan antara potensi dan realisasi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan yang cukup besar dalam pelaksanaan kebijakan, yang menunjukkan bahwa penerapan program pungutan wisatawan asing melalui sistem *E-Government* belum sepenuhnya efektif, terutama dalam aspek sosialisasi, mekanisme pembayaran, serta tingkat kepatuhan wisatawan terhadap kebijakan tersebut.

Minimnya kegiatan sosialisasi serta kurangnya kolaborasi antara pemerintah dan pelaku pariwisata menjadi salah satu yang membuat realisasi dari pelaksanaan program Pungutan Wisatawan Asing melalui aplikasi Love Bali kurang dan tidak mencapai target. Di sisi lain, aspek teknologi dalam aplikasi tersebut juga masih menghadapi sejumlah kendala, seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan wisatawan yang berkunjung ke Bali mengatakan :

Informan 1 “Ya, saya sempat mengalami masalah ketika mencoba melakukan pembayaran. Aplikasi ini di saya sering terjadi crash dan keluar sendiri. Saya merasa cukup takut melakukan transaksi ini (“Yes, i did experience some issues when trying to make a payment. The app often crashed and closed by itself on my device. i felt quite anxious about completing the transaction)”

Informan 2 “There was one time when the app suddenly stopped right when i was about to go to the payment page. i closed it and opened it again, and then it worked normally” (“Pernah sekali aplikasinya sempat berhenti tiba-tiba waktu saya mau lanjut ke halaman pembayaran. Saya tutup dan buka lagi, baru bisa jalan normal”)

Informan 3 “It once had an error during the payment, and the app stopped, so i had to start over” (“Pernah error saat pembayaran dan aplikasi berhenti, harus mengulang”)



Gambar 10. Review Playstore

Kendala yang dialami pada wisatawan asing juga di konfirmasi oleh Bapak Dewa Made Agung Dwijayendra, selaku Kepala Tim Sarana Promosi dan Komunikasi Digital mengatakan:

“Kendala yang paling sering terjadi biasanya ada saat pembayaran sih, dimana teknis sistemnya. Yang jelas di atasi, Cuma secara komunikasi sejauh ini tidak sampai besar. Masukan okey ada tapi tidak sampai jelek banget jadi kita tidak perlu klarifikasi tentang sistem, tapi lebih ke diperbaiki langsung dan wisatawan biar merasakan langsung. Secara teknik apabila ada kendala orang orang teknis yang akan koodirnasi apa kurangnya dan itu sampai mencari cloud dengan security internasional”

Di atasnya permasalahan tersebut juga di konfirmasi oleh Ibu Ni Made Ayu Wiryastuti selaku salah satu perwakilan Staff dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali mengatakan :

“Kalau dari data yang jelas sudah jauh berkurang karena kendala di awal sudah diatasi, temen temen diskominfo dan BPD karena disana sistemnya. Kalau dari dispar kekomunikasi, promosi, penjelasan dan aturan. Bisa di cek jauh menurun seperti permasalahan double payment sekarang”

Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan informan yang dimana mengatakan bahwa saat ini sudah adanya tempat pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Dewa Made Agung Dwijayendra, selaku Kepala Tim Sarana Promosi dan Komunikasi Digital mengatakan:

“Tentunya mungkin bisa di cek lagi perkembangannya ya, diawal memang terjadi dan sangat wajar, tapi itu dah kita kaya terus membenahi setiap saat dan kali ini kita sudah membuat customer service, jadi ada WhatsApp dimana semua wisatawan bisa mengadu kendala kesana, disana ada banyak TIM, ada dari dispar, ada diskominfo dan ada dari BPD untuk pembayaran. Misalhnya kaya tadi ada crash atau double payment dia lapor kesana di tim itu tau jadi kalau masalah payment nanti akan diarahkan ke BPD nanti dia jawab langsung di sistem”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Anak Agung Ketut Bawa selaku agen *tour guide* yang berada di Bandara mengatakan:

“Kalau dari pengalaman wisatawan sih selama saya handle belum ada yg mengeluh ataupun complain terkait dengan aplikasi ini. Karena kan bali masih menjadi the best destinations buat mereka, dimana uang 150 ribu itu ga ada artinya buat mereka. Aplikasi ini tidak dikeluhkan tapi belum optimal sama sekali. Banyak wisatawan yang tidak tau menahu tentang aplikasi ataupun kebijakan ini. Makannya menurut saya perlu dioptimalkan lagi bagi kita 150 ribu itu apalagi dikali dengan banyak jumlahnya wisatawan yang datang besar sekali. Kalau sekedar Cuma 35% realisasinya itu belum ada artinya sama sekali”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa implementasi *E-Government* dalam program Pungutan Wisatawan Asing melalui aplikasi *Love Bali* belum menunjukkan hasil yang optimal. Kurangnya aspek teknologi dalam aplikasi *Love Bali* juga masih menghadapi berbagai hambatan, seperti gangguan sistem, aplikasi yang sering berhenti mendadak saat proses pembayaran, serta kekhawatiran wisatawan terhadap keamanan transaksi. Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai langkah perbaikan, antara lain peningkatan keamanan sistem berbasis *cloud*, penyediaan layanan pengaduan melalui *customer service* dan *WhatsApp center*, serta koordinasi lintas instansi untuk menangani kendala teknis, realisasinya belum sepenuhnya tercapai. Dengan demikian, penerapan *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* saat ini masih berada pada tahap pengembangan dan penyesuaian, sehingga diperlukan peningkatan pada aspek teknologi, komunikasi, dan kolaborasi antarstakeholder agar kebijakan pungutan wisatawan asing dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Diketahui bahwa realisasi pelaksanaan program Pungutan Wisatawan Asing (PWA) melalui aplikasi *Love Bali* masih belum optimal. Meskipun penerapan sistem *E-Government* ini dimaksudkan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan pungutan wisatawan, dalam implementasinya masih rendah, terlihat dari capaian realisasi yang baru mencapai sekitar 35% dari total potensi penerimaan. Beberapa faktor yang memengaruhi kondisi tersebut antara lain keterbatasan infrastruktur dan regulasi pendukung, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada pelaku pariwisata, serta lemahnya koordinasi antarinstansi terkait. Bahkan, sebagian agen perjalanan dan pemandu wisata mengaku belum mendapatkan informasi resmi terkait mekanisme kerja sama ataupun sistem *endpoint* yang diterapkan, sehingga banyak wisatawan yang tidak mengetahui kewajiban pembayaran pungutan tersebut. Dari sisi teknologi, aplikasi *Love Bali* juga masih menghadapi sejumlah kendala teknis yang berdampak pada kenyamanan pengguna. Beberapa wisatawan asing melaporkan terjadinya gangguan seperti *crash*, *error*, atau aplikasi yang berhenti mendadak saat proses pembayaran, yang menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital.

Pemerintah daerah telah melakukan langkah perbaikan melalui peningkatan sistem keamanan berbasis *cloud*, penyediaan layanan pengaduan melalui *WhatsApp center*, serta koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali. Meskipun demikian, berbagai upaya tersebut belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan yang ada, karena kendala lapangan masih sering ditemukan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* dalam program PWA melalui aplikasi *Love Bali* masih berada pada tahap pengembangan dan penyesuaian. Kurangnya sosialisasi dan kolaborasi lintas sektor, disertai dengan keterbatasan teknologi dan infrastruktur, menjadi tantangan utama yang menghambat efektivitas kebijakan ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur digital, perluasan sosialisasi kepada seluruh pemangku kepentingan, serta penguatan kerja sama antara pemerintah dan pelaku pariwisata menjadi langkah penting agar tujuan utama program, yaitu meningkatkan transparansi, kemudahan, dan kepatuhan wisatawan dalam pembayaran pungutan, dapat tercapai secara optimal.

Bagian ini dibahas sejauh mana penerapan *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* telah terealisasi sesuai dengan tujuan awal kebijakan. Analisis dilakukan menggunakan lima indikator model *Design-Reality Gap* oleh Heeks (2003) dalam [8], yang mencakup aspek informasi, teknologi, proses, tujuan dan nilai, serta sistem dan struktur manajemen. Kelima indikator ini digunakan untuk menilai kesesuaian antara desain sistem dan kenyataan implementasi di lapangan. yang di bahas sebagai berikut:

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3452>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

1. Indikator Informasi

Indikator informasi berfokus pada kualitas, ketersediaan, dan penyebaran data yang digunakan dalam sistem *E-Government* [15]. Dalam konteks aplikasi *Love Bali*, Pemerintah Provinsi Bali telah menyediakan informasi cukup lengkap mengenai kebijakan pungutan wisatawan asing mulai dari dasar hukum, tujuan, prosedur pembayaran, hingga panduan penggunaan aplikasi. Informasi ini disebarluaskan melalui media digital dan sosialisasi langsung. Namun, dalam realisasinya, masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara data ideal dan data lapangan. Sebagian wisatawan belum sepenuhnya memahami kewajiban retribusi dan cara penggunaannya, sehingga data yang terekam dalam sistem belum mencerminkan jumlah wisatawan aktual. Banyak wisatawan tidak mengetahui adanya kebijakan pungutan tersebut, serta kurangnya panduan interaktif seperti *live chat* menjadi hambatan utama. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan strategi komunikasi publik dan transparansi informasi agar sistem lebih mudah dipahami serta dipercaya oleh wisatawan asing. Hal ini menunjukkan masih adanya keterbatasan dalam penyebaran informasi, integrasi data antarinstansi, dan validitas laporan yang dihasilkan oleh aplikasi.

2. Indikator Teknologi

Indikator teknologi menilai kesesuaian antara desain sistem dan kesiapan infrastruktur teknologi di lapangan [16]. Pada tahap desain, aplikasi *Love Bali* dirancang untuk menghimpun data kunjungan dan pembayaran retribusi wisatawan asing secara real-time. Aplikasi *Love Bali* telah memanfaatkan sistem berbasis *website* dan *mobile* yang terintegrasi dengan perbankan daerah serta menggunakan layanan *cloud* internasional untuk menjamin keamanan dan efisiensi transaksi. Namun, dalam realisasinya, masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara data ideal dan data lapangan. Seperti, kendala teknis masih sering terjadi seperti *crash* sistem, gangguan jaringan, dan keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Di sisi pengguna, rendahnya literasi digital wisatawan dan belum meratanya sosialisasi juga menjadi faktor penghambat. Sebagian wisatawan belum sepenuhnya memahami kewajiban retribusi dan cara penggunaannya, sehingga data yang terekam dalam sistem belum mencerminkan jumlah wisatawan aktual. Hal ini menunjukkan masih adanya keterbatasan dalam penyebaran informasi, integrasi data antarinstansi, dan validitas laporan yang dihasilkan oleh aplikasi. Kesenjangan ini membuktikan bahwa keberhasilan teknologi *E-Government* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga kesiapan pengguna, dukungan infrastruktur, dan kemampuan sistem merespons kendala operasional secara cepat.

3. Indikator Proses

Indikator proses menilai sejauh mana tahapan operasional sesuai dengan rancangan sistem [8]. Secara desain, proses pemungutan retribusi diharapkan berlangsung otomatis dan transparan melalui aplikasi, mulai dari registrasi hingga pembayaran digital. Melalui aplikasi *Love Bali*, wisatawan dapat melakukan pembayaran secara digital dari registrasi hingga memperoleh bukti pembayaran berupa *barcode voucher*. Namun pada kenyataannya, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi hambatan, seperti ketergantungan pada verifikasi manual oleh petugas bandara atau pihak hotel. Hambatan seperti kesalahan pemindaian, keterlambatan verifikasi, dan gangguan sistem menunjukkan masih adanya kesenjangan antara rancangan proses dan realitas pelaksanaan. Kurangnya koordinasi antarinstansi juga memperlambat alur pelayanan. Proses digitalisasi belum sepenuhnya menggantikan praktik konvensional sehingga efisiensi dan akurasi belum optimal. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penyempurnaan alur kerja agar seluruh tahapan benar-benar terdigitalisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan pelatihan, sosialisasi, dan sinergi lintas sektor untuk memastikan proses pemungutan berjalan efisien, mudah, dan tepat sasaran.

4. Indikator Tujuan dan Nilai

Indikator ini menilai kesesuaian antara tujuan kebijakan dan hasil implementasi di lapangan [16]. Secara konseptual, tujuan utama aplikasi *Love Bali* adalah untuk mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pemungutan retribusi wisatawan asing yang nantinya digunakan bagi pelestarian lingkungan dan budaya Bali. Secara konsep, sistem ini berhasil mempermudah wisatawan dalam melakukan pembayaran digital. Namun dalam realisasi, persepsi dan nilai yang dipegang oleh sebagian pemangku kepentingan berbeda. Partisipasi wisatawan masih rendah baru sekitar 35% dari total kunjungan yang melakukan pembayaran. Hal ini menunjukkan kurangnya pemahaman wisatawan terhadap manfaat pungutan serta lemahnya komunikasi mengenai peruntukan dana yang dikumpulkan. Ketidaktepatan nilai manfaat dan minimnya koordinasi antarinstansi turut memperlebar kesenjangan antara tujuan yang diharapkan dengan realisasi di lapangan. Sebagian pihak lebih menitikberatkan pada aspek pendapatan daerah, sementara sisi pelayanan publik dan keberlanjutan lingkungan belum menjadi prioritas utama. Namun, untuk menutup kesenjangan ini, pemerintah perlu memperkuat komunikasi publik dan memastikan

transparansi penggunaan dana pungutan agar nilai kebijakan lebih diterima masyarakat. Kesenjangan nilai ini dapat memengaruhi keberlanjutan kebijakan e-government tersebut.

5. Indikator Sistem dan Struktur Manajemen

Indikator ini menilai efektivitas tata kelola dan koordinasi antar lembaga dalam penerapan sistem *E-Government* [8]. Dalam desain awal, sistem dan struktur kelembagaan diharapkan mampu mendukung koordinasi lintas instansi antara Dinas Pariwisata, Dinas Pendapatan Daerah, dan pihak swasta yang terlibat dalam sektor pariwisata. Namun dalam implementasi, masih ditemukan fragmentasi koordinasi dan belum adanya sistem manajemen terpadu yang efektif. Realitas di lapangan menunjukkan lemahnya koordinasi lintas sektor, belum adanya SOP seragam, serta kurangnya mekanisme pengawasan terpadu. Pengawasan terhadap proses retribusi digital juga belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga efektivitas pengelolaan dan evaluasi sistem belum maksimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara rancangan manajemen dan pelaksanaannya. Untuk meningkatkan efektivitas, pemerintah perlu memperkuat komunikasi antarlembaga, memperjelas SOP lintas instansi, serta memperluas evaluasi rutin guna memastikan implementasi aplikasi berjalan sesuai rencana dan berkelanjutan. Gap ini menunjukkan perlunya perbaikan tata kelola, pembagian peran yang jelas, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola *E-Government*.

5. Kesimpulan

Bahwa realisasi penerapan *E-Government* melalui aplikasi *Love Bali* dalam pemungutan retribusi wisatawan asing belum berjalan optimal, terlihat dari capaian realisasi yang baru mencapai sekitar 35% dari potensi penerimaan. Meskipun sistem ini telah dirancang untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas, implementasinya masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sosialisasi, dan lemahnya koordinasi antarinstansi. Kendala teknis seperti gangguan aplikasi dan rendahnya literasi digital wisatawan juga memengaruhi implementasi sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *Love Bali* memiliki potensi besar sebagai model digitalisasi pungutan pariwisata berbasis *cashless* yang transparan dan akuntabel apabila didukung oleh peningkatan infrastruktur digital, sinergi lintas sektor, serta pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Penelitian ini disarankan untuk mengkaji sejauh mana efektivitas aplikasi ini setelah dilakukan perbaikan sistem dan peningkatan strategi komunikasi publik agar tujuan penerapan *E-Government* dalam mendukung tata kelola pariwisata berkelanjutan di Bali dapat tercapai secara menyeluruh.

Referensi

1. D. A. P. D. Novelia, Kasiani, and C. G. P. Yulistira, "ANALISIS STRATEGI PROMOSI DALAM MENJAGA CITRA PARIWISATA BALI," vol. 1, Jan. 2022.
2. R. M. Prakosa and I. R. Rindiana, "Analisis Implementasi E-Government Pemerintah Provinsi Bali dalam Pengelolaan Pariwisata Berbasis Digital," *Journal of Governance Innovation*, vol. 5, no. 2, pp. 290–307, Sep. 2023, doi: 10.36636/jogiv.v5i2.2917.
3. "nusabali.com."
4. R. T. Lavenda, "Implementasi E-Government yang Adaptif untuk Tingkatkan Kualitas Layanan."
5. N. Rachmatullah and F. Purwani, "Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government," *FASILKOM*, Apr. 2022, [Online]. Available: <https://katadata.co.id/desysetyowati>
6. S. Rahayu, B. Rosadi, and M. Y. Alhadihaq, "IMPLEMENTASI E- SAMSAT UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR," *Journal Publicuho*, vol. 6, no. 2, pp. 496–506, Jun. 2023, doi: 10.35817/publicuho.v6i2.145.
7. F. G. Gultom and T. M. Y. Khudri, "Evaluasi Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Dengan Metode Design-Reality Gap," *Owner*, vol. 8, no. 3, pp. 2018–2027, Jun. 2024, doi: 10.33395/owner.v8i3.2127.
8. N. W. Widhiasthini, I. D. R. Nida, and M. S. M. Utami, "THE REALITY OF E-GOVERNMENT IN THE IMPLEMENTATION OF THE STATE CIVIL APPARATUS INFORMATION SYSTEM IN BANGLI REGENCY," *CosmoGov*, vol. 10, no. 1, pp. 1–19, Jul. 2024, doi: 10.24198/cosmogov.v10i1.54532.
9. O. E. Omohwovo, W. Olatokun, and I. R. Ojutawo, "Information And Communication Technology Projects and Nigeria's Academic Libraries: A Design-Reality Approach." [Online]. Available: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
10. "Bali Satu Data."
11. Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. 2023. [Online]. Available: www.cvalfabet.com
12. M. H. Nurul, I. Nabilla, V. Rahmatika, R. Hidayatullah, and Harmonedi, "Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan," *Dinamika Pembelajaran : Jurnal Pendidikan dan bahasa*, vol. 2, no. 2, pp. 256–270, May 2025, doi: 10.62383/dilan.v2i2.1563.
13. G. Daruhadi and P. Sopiati, "Pengumpulan Data Penelitian," in *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2024.
14. A. Arief, I. H. A. Wahab, and D. I. Sensuse, "Model ITPOSMO untuk Evaluasi E-Government: Tinjauan Studi Kasus," *Jurnal Ilmiah FIFO*, vol. 13, no. 2, p. 106, Dec. 2021, doi: 10.22441/fifo.2021.v13i2.001.
15. D. Gusman and Y. Y. Kusuma, "GAP Analysis of E-Government Implementation In Indonesia," *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, vol. 6, no. 1, pp. 209–215, Apr. 2023, doi: 10.31004/jutin.v6i1.13483.