

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta, dapat ditegaskan bahwa transformasi digital pada sektor pariwisata merupakan suatu kebutuhan strategis bagi pemerintah daerah dalam merespons dinamika perkembangan teknologi informasi yang berlangsung secara cepat dan berkelanjutan. Digitalisasi tidak lagi sekadar menjadi inovasi tambahan, melainkan telah bertransformasi menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan public yang adaptif, responsif, dan berbasis data. Kehadiran *website* Putri Jogja sebagai sistem informasi berbasis digital memiliki peran yang sangat signifikan, tidak hanya sebagai media penyedia informasi pariwisata, tetapi juga sebagai pusat data industri pariwisata yang terintegrasi dalam satu *platform*. Keberadaan sistem ini mencerminkan upaya konkret pemerintah daerah dalam mengimplementasikan tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi informasi guna mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, khususnya dalam pengelolaan sektor pariwisata yang berbasis data (*data-driven governance*).

Apabila dianalisis menggunakan kerangka teori *e-government* menurut Indrajit (2002), implementasi *website* Putri Jogja menunjukkan capaian yang relatif baik pada tiga aspek utama, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Pada aspek *support*, terlihat adanya komitmen kelembagaan yang kuat dari Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta dalam mengembangkan serta mengelola sistem informasi pariwisata berbasis digital. Komitmen tersebut tidak hanya tercermin dalam bentuk pengembangan platform secara berkelanjutan, tetapi juga melalui dukungan kebijakan dan upaya dalam mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki

kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrument strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, pada aspek *capacity*, pengelolaan *website* Putri Jogja telah didukung oleh keberadaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta mekanisme operasional yang relative memadai, seperti penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam proses pemutakhiran dan verifikasi data. Keberadaan SOP tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sistem telah dilakukan secara sistematis dan terstandarisasi. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi perhatian, antara lain jumlah sumber daya manusia yang belum sepenuhnya memadai, tantangan dalam proses transfer pengetahuan akibat rotasi pegawai dalam birokrasi, serta kendala teknis yang muncul pada tahap awal implementasi sistem, seperti keterbatasan kapasitas server dan stabilitas sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kapasitas masih memerlukan penguatan secara berkelanjutan agar sistem dapat dikelola secara lebih optimal dan berdaya tahan tinggi terhadap dinamika perkembangan teknologi.

Pada aspek *value*, *website* Putri Jogja telah memberikan nilai/manfaat nyata dalam mendukung layanan informasi pariwisata. Dari sisi efektivitas, *website* mampu menyediakan informasi pariwisata yang lebih lengkap, mudah diakses, dan mendukung kebutuhan informasi masyarakat, wisatawan, serta pemerintah daerah. Dari sisi efisiensi, *website* mampu mempercepat proses pengelolaan data pariwisata, mempermudah penyebaran informasi, mengurangi hambatan akses informasi, serta mendukung promosi usaha pariwisata secara digital. Dari sisi transparansi, *website* telah menyediakan akses informasi public yang lebih terbuka, meningkatkan keterjangkauan informasi, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Meskipun demikian, implementasi *website* Putri Jogja belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang masih dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kualitas dan konsistensi data yang belum sepenuhnya terstandarisasi, serta koordinasi antar pemangku kepentingan yang

belum berjalan secara maksimal. Selain itu, tingkat pemanfaatan sistem oleh masyarakat dan pelaku usaha pariwisata juga masih relatif rendah, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sistem dengan tingkat adopsi pengguna. Aspek pengalaman pengguna (*user experience*) dan kelengkapan dan kedalaman informasi juga masih perlu ditingkatkan agar *website* Putri Jogja dapat berfungsi sebagai sumber informasi utama yang lebih komprehensif, akurat, dan kompetitif dibandingkan dengan sumber informasi lainnya.

Apabila ditinjau dalam perspektif Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, implementasi *website* Putri Jogja pada prinsipnya telah sejalan dengan arah kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya dalam aspek digitalisasi layanan publik, integrasi data, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Selain itu, sistem ini juga telah mendukung konsep satu data pemerintah daerah melalui integrasi data industri pariwisata lintas organisasi perangkat daerah, yang menjadi salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan SPBE. Namun demikian, tingkat kesesuaian tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh belum maksimalnya integrasi sistem secara menyeluruh antar instansi, masih ditemukannya permasalahan kualitas data seperti duplikasi dan ketidakkonsistenan format, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan anggaran, serta belum optimalnya partisipasi masyarakat dan pelaku usaha dalam pemanfaatan sistem. Dalam kerangka SPBE, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi *website* Putri Jogja masih berada pada tahap penguatan dan pengembangan (*enhancement stage*), khususnya dalam aspek tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, manajemen data, serta peningkatan kualitas layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *website* Putri Jogja memiliki peran yang sangat strategis sebagai instrumen *e-government* dalam mendukung penyediaan layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta serta telah mengarah pada implementasi SPBE. Namun, untuk mencapai tingkat

optimalisasi yang diharapkan, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas sistem, penguatan kapasitas kelembagaan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta peningkatan partisipasi dan literasi digital masyarakat. Upaya tersebut menjadi kunci dalam mewujudkan transformasi digital pemerintahan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan daya saing sektor pariwisata daerah secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperlukan langkah-langkah strategis sebagai upaya tindak lanjut untuk mengoptimalkan implementasi *website* Putri Jogja. Oleh karena itu, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta

Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan *website* Putri Jogja melalui pembaruan konten informasi secara berkala dan konsisten guna menjaga akurasi serta kemutakhiran data yang disajikan. Selain itu, peningkatan kualitas desain antarmuka dan sistem navigasi perlu dilakukan agar lebih ramah pengguna (*user friendly*) dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Penguatan integrasi data antar organisasi perangkat daerah juga menjadi langkah strategis dalam mendukung implementasi satu data daerah yang selaras dengan kebijakan SPBE. Lebih lanjut, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan sangat diperlukan, khususnya dalam bidang pengelolaan sistem informasi dan analisis data. Pemerintah daerah juga perlu memperkuat dukungan anggaran guna menunjang pemeliharaan serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Di sisi lain, upaya sosialisasi dan promosi *website* Putri Jogja kepada masyarakat dan pelaku usaha pariwisata perlu dilakukan

secara lebih masif dan terstruktur agar tingkat pemanfaatan sistem dapat meningkat secara signifikan.

2. Bagi Pelaku Usaha Pariwisata

Pelaku usaha pariwisata diharapkan dapat berpartisipasi secara lebih aktif dalam mendukung pengelolaan *website* Putri Jogja, khususnya melalui penyediaan data usaha yang akurat, lengkap, dan diperbarui secara berkala. Partisipasi aktif tersebut penting untuk mendukung kualitas informasi pariwisata yang tersedia dalam sistem sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat maupun pemerintah daerah. Dengan keterlibatan aktif dari pelaku usaha, implementasi *website* Putri Jogja diharapkan mampu mewujudkan ekosistem pariwisata digital yang lebih terintegrasi, kolaboratif, dan berkelanjutan.

3. Bagi Masyarakat Pengguna Website Putri Jogja

Masyarakat sebagai pengguna diharapkan dapat memanfaatkan *website* Putri Jogja secara aktif sebagai sumber informasi resmi mengenai destinasi wisata, fasilitas pendukung pariwisata, serta berbagai layanan yang tersedia di Kota Yogyakarta. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat memberikan umpan balik atau masukan kepada pengelola *website* terkait kualitas informasi maupun pengalaman penggunaan sistem, sehingga pengembangan layanan informasi pariwisata berbasis digital dapat dilakukan secara lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai penerapan *e-government* dalam sektor pariwisata, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pemanfaatan *website* pemerintah sebagai media layanan informasi publik. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode kuantitatif atau metode

campuran (*mixed methods*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, tingkat pemanfaatan *website*, serta dampaknya terhadap perkembangan sektor pariwisata daerah. Dengan demikian, hasil penelitian di masa mendatang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam pengembangan kebijakan transformasi digital pada sektor pariwisata di berbagai daerah di Indonesia.

