

INOVASI LAYANAN SISTEM INFORMASI DATA PARIWISATA (SIDITA) JAWA TIMUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Muhammad Taufiq Ramadhan

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, mtaufiqramadhan12@gmail.com

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Sektor pariwisata memiliki kontribusi strategis terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Namun, pengelolaan data pariwisata di Jawa Timur sebelumnya masih manual dan tersebar, menyulitkan rekapitulasi dan pemanfaatan informasi untuk perencanaan pemerintah maupun kebutuhan masyarakat. Menjawab tantangan ini, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengembangkan Sistem Informasi Data Pariwisata (SIDITA) sebagai inovasi layanan publik berbasis digital. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SIDITA menggunakan model adopsi inovasi *e-government* Taehyon dan Chandler (2020), mencakup latar belakang inovasi, pendahulu inovasi, dan faktor implementasi. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIDITA dikembangkan atas dasar kebutuhan efisiensi dan transparansi pascapandemi, dipelopori kolaborasi lintas bidang internal dengan dukungan pimpinan. Faktor implementasi didukung struktur organisasi adaptif, pemanfaatan SDM internal, serta regulasi dan anggaran. Namun, kendala masih ada pada sosialisasi, evaluasi, dan literasi digital di daerah. SIDITA merupakan langkah strategis menuju layanan publik digital yang mendukung promosi, integrasi data, dan pengambilan kebijakan pariwisata di Jawa Timur.

Kata Kunci: *e-government*, Inovasi Pelayanan Kepariwisata, SIDITA.

Abstract

The tourism sector has a strategic contribution to regional economic growth. However, tourism data management in East Java was previously manual and scattered, making it difficult to compile and utilize information for government planning and public needs. To address this challenge, the East Java Provincial Department of Culture and Tourism developed the Tourism Data Information System (SIDITA) as a digital-based public service innovation. This research describes and analyzes the implementation of SIDITA using the *e-government* innovation adoption model by Taehyon and Chandler (2020), which includes the background of the innovation, innovation antecedents, and implementation factors. A descriptive qualitative approach was used, with interviews, documentation, and literature studies as data collection techniques. The results show that SIDITA was developed based on the need for efficiency and transparency in the post-pandemic era, initiated through internal cross-sector collaboration with leadership support. Implementation factors were supported by an adaptive organizational structure, the use of internal human resources, as well as regulations and budget allocations. However, challenges remain in outreach, evaluation, and digital literacy at the regional level. SIDITA is a strategic step toward digital public services that support promotion, data integration, and tourism policy-making in East Java.

Keywords: *E-government*, Innovation in Tourism Public Services, SIDITA.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata memegang peranan krusial dalam struktur perekonomian global maupun domestik, tak terkecuali di Indonesia. Kontribusinya sangat signifikan terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB), penyerapan tenaga kerja, serta peningkatan pendapatan devisa negara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata secara eksplisit mendefinisikan pariwisata sebagai berbagai kegiatan

perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau persiapan rekreasi, serta kegiatan pendukungnya yang diselenggarakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Lebih lanjut, pasal 4 undang-undang yang sama menggarisbawahi tujuan mulia dari kepariwisataan, yaitu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif, meningkatkan kesejahteraan rakyat secara merata, menekan angka kemiskinan dan pengangguran, sekaligus melestarikan lingkungan alam

dan kekayaan budaya bangsa. Selain itu, pengembangan pariwisata juga bertujuan untuk mengangkat citra positif bangsa di mata dunia, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri nasional, serta mempererat tali persahabatan antar bangsa melalui interaksi budaya.

Menurut Samini (dalam Yakup, 2019), sektor pariwisata adalah motor penggerak vital dalam perekonomian karena kemampuannya meningkatkan pendapatan devisa, menciptakan lapangan kerja baru, serta merangsang pertumbuhan industri-industri pendukung lainnya. Seluruh aspek ini secara kolektif berkontribusi pada peningkatan PDB dan stabilitas neraca pembayaran. Data dari Badan Pusat Statistik Jawa Timur (2023) menunjukkan bahwa pada tahun 2022, sektor pariwisata memberikan kontribusi substansial lebih dari USD 48 Miliar terhadap PDB Indonesia, atau sekitar 3,6% dari total PDB nasional, menjadikannya salah satu penyumbang devisa terbesar bagi negara.

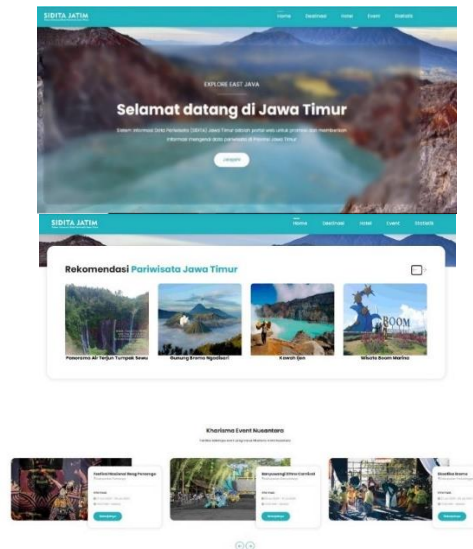
Namun, laju pertumbuhan dan kontribusi sektor pariwisata sempat terhantam keras oleh merebaknya pandemi COVID-19 yang melanda dunia sejak tahun 2020 hingga 2022. Pembatasan mobilitas dan kekhawatiran akan kesehatan masyarakat menyebabkan penurunan drastis dalam aktivitas pariwisata, berdampak langsung pada pelaku usaha dan tenaga kerja di sektor ini. Sebagai respons terhadap krisis ini, upaya revitalisasi sektor pariwisata menjadi prioritas utama pemerintah, salah satunya melalui pendekatan digital. Transformasi digital dalam promosi pariwisata menjadi sangat relevan mengingat pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menuntut semua sektor untuk beradaptasi dan mengadopsi inovasi. Pemerintah Indonesia, termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, secara proaktif berinovasi dalam pelayanan publik berbasis digital untuk memaksimalkan potensi pariwisata di wilayahnya.

Provinsi Jawa Timur sendiri diberkahi dengan kekayaan alam dan budaya yang luar biasa, menjadikannya salah satu destinasi pariwisata unggulan di Indonesia. Beragam destinasi menarik tersebar di seluruh penjuru provinsi, mulai dari keindahan pantai-pantai di Malang Selatan, pesona Gili Labak dan Gili Iyang yang eksotis di Pulau Madura, hingga kemegahan kawasan Bromo Tengger Semeru (BTS) yang telah menjadi ikon pariwisata nasional. Selain itu, terdapat pula objek wisata buatan seperti Taman Safari di Pasuruan, Jawa Timur Park di Batu, dan Wisata Bahari Lamongan, serta kota-kota yang populer sebagai tujuan wisata seperti Malang, Batu, dan Kabupaten Banyuwangi dengan *branding* "Sunrise of Java". Potensi sebesar ini menuntut pengelolaan data yang efektif dan efisien.

Kendati demikian, sebelum adanya inovasi Sistem Informasi Data Pariwisata (SIDITA), pengelolaan data kepariwisataan di Jawa Timur masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Proses pengumpulan data dari setiap kabupaten/kota masih dilakukan secara konvensional, yakni melalui pengiriman data manual dalam format *spreadsheet*. Metode ini tidak hanya memakan waktu dan sumber daya yang besar, tetapi juga sangat rentan terhadap kesalahan penginputan data, duplikasi informasi, dan kurangnya konsistensi. Akibatnya, proses rekapitulasi data

menjadi lambat dan tidak akurat, yang pada gilirannya menghambat kemampuan dinas dalam melakukan analisis mendalam, perencanaan strategis, dan pengambilan keputusan yang responsif terhadap dinamika sektor pariwisata daerah. Data yang tidak terintegrasi dan tidak *real-time* mempersulit pemerintah dalam mengidentifikasi tren pariwisata, mengukur efektivitas program, dan merumuskan kebijakan yang tepat sasaran.

Menjawab permasalahan krusial ini, SIDITA (Sistem Informasi Data Pariwisata) dikembangkan sebagai inovasi *e-government* oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Sistem ini dirancang untuk menyediakan informasi destinasi wisata, agenda *event* pariwisata, dan fasilitas pendukung secara daring, terintegrasi, dan mudah diakses. Kehadiran SIDITA diharapkan dapat mempermudah wisatawan dalam merencanakan perjalanan, memperoleh informasi akurat mengenai destinasi tujuan, serta meningkatkan visibilitas kegiatan bagi penyelenggara acara dan pelaku industri pariwisata.



Gambar 1. Tampilan Halaman depan Sidita
Sumber: Laman Sidita (2025)

Fitur-fitur seperti pencarian hotel, daftar festival, dan statistik pariwisata menjadikan SIDITA alat penting bagi berbagai *stakeholder*, mulai dari wisatawan individual, pelaku industri pariwisata, akademisi, hingga pemerintah daerah dalam menyusun strategi pengembangan sektor pariwisata yang lebih efektif, berbasis data, dan adaptif terhadap perubahan. Dengan demikian, penelitian ini memfokuskan diri pada analisis mendalam terhadap implementasi inovasi SIDITA dalam konteks peningkatan pelayanan publik di sektor pariwisata Jawa Timur, menyelami bagaimana sistem ini mendukung promosi pariwisata, mengintegrasikan data, dan memfasilitasi pengambilan kebijakan yang lebih akurat dan efisien di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokus utama di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Pendekatan ini dipilih

untuk memahami secara mendalam proses inovasi dan implementasi SIDITA dari berbagai perspektif, termasuk pengembang, pengelola, dan pengguna sistem

Subjek penelitian ditentukan secara purposif agar mewakili pihak-pihak yang relevan. Informan meliputi pejabat dan staf teknis Disbudpar Jatim (Pranata Komputer dan Analis Pariwisata), pengelola data di tingkat kabupaten/kota (dari Kabupaten Lumajang), serta masyarakat pengguna SIDITA. Kehadiran peneliti bersifat langsung di lapangan, dengan interaksi intensif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi terhadap penggunaan sistem dan alur kerja internal, serta dokumentasi dari berbagai sumber seperti regulasi, laporan kinerja, dan data statistik pemanfaatan SIDITA. Teknik triangulasi diterapkan untuk menjamin validitas data, baik melalui perbandingan antar-sumber maupun antar-metode.

Analisis data dilakukan dalam tiga tahap: reduksi data untuk menyaring informasi relevan, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan kutipan wawancara, serta penarikan kesimpulan yang diverifikasi secara berulang. Model analisis merujuk pada kerangka adopsi inovasi e-government dari Taehyon dan Chandler (2020), yang meliputi indikator latar belakang inovasi, pendahulu inovasi, dan faktor implementasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis data terkait implementasi inovasi layanan SIDITA di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, dianalisis menggunakan model Taehyon dan Chandler (2020) yang mencakup latar belakang inovasi, pendahulu inovasi, dan faktor implementasi.

1. Latar Belakang Inovasi SIDITA

Inovasi Sistem Informasi Data Pariwisata (SIDITA) oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur bukan muncul tanpa sebab, melainkan sebagai respons fundamental terhadap serangkaian permasalahan dan kebutuhan mendesak dalam pengelolaan sektor pariwisata. Latar belakang inovasi ini dapat dipahami dari dua dimensi utama: tantangan pengelolaan data konvensional dan dorongan transformasi digital pascapandemi.

Sebelum adanya SIDITA, pengelolaan data kepariwisataan di Jawa Timur secara umum masih bersifat manual dan terfragmentasi. Setiap kabupaten/kota diwajibkan untuk mengumpulkan data pariwisata di wilayahnya dan mengirimkannya ke Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dalam bentuk *spreadsheet* atau dokumen fisik. Proses ini menciptakan berbagai inefisiensi yang signifikan. Pertama, dari segi waktu, proses pengumpulan dan rekapitulasi data sangat lambat. Informasi yang diterima di tingkat provinsi seringkali sudah tidak *up-to-date* karena tertunda dalam proses pengiriman dan entri. Kedua, metode manual ini rentan terhadap kesalahan *input* data dan duplikasi informasi, yang pada gilirannya mengurangi akurasi dan integritas data keseluruhan. Jika data yang masuk tidak

seragam atau ada inkonsistensi, proses validasi dan verifikasi menjadi sangat memakan waktu. Ketiga, data yang tersebar di berbagai format dan lokasi menyulitkan proses integrasi dan analisis komprehensif. Akibatnya, sulit bagi dinas untuk memperoleh gambaran utuh tentang kondisi pariwisata Jawa Timur secara *real-time*, yang sangat krusial untuk perumusan kebijakan dan perencanaan strategis yang responsif. Contoh konkret, jika terjadi lonjakan wisatawan di suatu daerah, dinas akan kesulitan mendapatkan data yang cepat untuk mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur tambahan atau promosi yang relevan.

Dorongan untuk inovasi SIDITA semakin menguat pasca-merebaknya pandemi COVID-19. Pandemi ini secara drastis mengubah lanskap pariwisata global, memaksa sektor ini untuk beradaptasi dengan cepat. Pembatasan mobilitas dan perubahan perilaku konsumen menuntut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk mencari cara baru dalam mempromosikan pariwisata dan mengelola informasi secara lebih efisien dan *remote*. Di sinilah potensi teknologi digital menjadi sangat jelas. Pemerintah Provinsi Jawa Timur, melalui dinas terkait, melihat peluang untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi operasional, menjamin akurasi data, dan meningkatkan transparansi dalam penyediaan informasi pariwisata kepada publik dan *stakeholder* lainnya. Transformasi ini juga sejalan dengan agenda *e-government* nasional dan daerah yang mendorong digitalisasi layanan publik untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan demikian, SIDITA bukan hanya sebuah proyek teknologi, melainkan sebuah respons strategis terhadap tantangan birokrasi dan kebutuhan adaptasi di era disrupsi.

2. Pendahulu Inovasi SIDITA

Keberhasilan implementasi inovasi SIDITA tidak dapat dilepaskan dari peran "pendahulu inovasi," yaitu faktor-faktor internal yang menciptakan lingkungan kondusif bagi munculnya dan berkembangnya sistem ini. Model Taehyon dan Chandler (2020) menyoroti pentingnya struktur birokrasi dan perilaku aktor (pimpinan dan pegawai) sebagai pendahulu inovasi.

Dalam konteks SIDITA, meskipun tidak terjadi restrukturisasi organisasi yang masif di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, pembentukan tim pengelola inovasi lintas bidang menunjukkan adanya adaptasi struktural yang cerdas. Tim ini tidak dibentuk secara hierarkis kaku, melainkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas yang mengikat unit-unit terkait untuk berkolaborasi. Kolaborasi ini melibatkan Bidang Destinasi, Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif, Bidang Pemasaran Pariwisata, hingga Bidang Sumber Daya Pariwisata, memastikan bahwa berbagai perspektif dan keahlian terintegrasi dalam pengembangan sistem. Pendekatan ini mencerminkan fleksibilitas dalam struktur yang memungkinkan terjadinya inovasi horizontal.

Peran kunci lainnya datang dari perilaku aktor, khususnya komitmen dan dukungan penuh dari pimpinan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Pimpinan bertindak sebagai "champion inovasi" atau agen perubahan yang proaktif, memberikan arahan strategis,

dukungan moral, serta memastikan alokasi sumber daya yang diperlukan. Ini menciptakan iklim organisasi yang mendorong eksperimen, pembelajaran, dan adopsi teknologi baru. Keterlibatan pimpinan secara langsung memberikan legitimasi dan motivasi bagi tim pengembang. Selain itu, inisiatif dan keterbukaan pegawai yang terlibat dalam proyek SIDITA juga sangat signifikan. Mereka menunjukkan kemauan kuat untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi baru, bahkan dalam membangun sistem secara mandiri tanpa ketergantungan penuh pada vendor eksternal yang mahal. Kemampuan internal ini tidak hanya menghemat anggaran, tetapi juga membangun kapasitas dan rasa kepemilikan yang kuat terhadap sistem di kalangan pegawai.

Lebih lanjut, Dinas juga menunjukkan komitmen terhadap pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) di tingkat kabupaten/kota. Mereka tidak hanya meluncurkan sistem, tetapi juga menyediakan bimbingan teknis dan memfasilitasi grup komunikasi (seperti grup WhatsApp dan Zoom Meeting) untuk mendampingi pengelola data di setiap daerah. Pendampingan ini penting untuk mengatasi kesenjangan kapasitas digital di berbagai wilayah dan memastikan bahwa pengelola data di lapangan memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai untuk menggunakan SIDITA secara efektif. Hal ini konsisten dengan pandangan Taehyon dan Chandler (2020) yang menekankan bahwa fleksibilitas struktural (misalnya, pembentukan tim lintas fungsi) dan perilaku aktor yang inovatif (dukungan pimpinan dan inisiatif pegawai) adalah prasyarat penting untuk adopsi dan implementasi *e-government* yang berhasil. Tanpa dukungan internal yang kuat dan adaptasi birokrasi, inovasi digital akan sulit terwujud.

3. Faktor Implementasi Inovasi *e-Government* (SIDITA)

Implementasi SIDITA sebagai inovasi *e-government* di Jawa Timur merupakan proses kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari ketersediaan sumber daya hingga efektivitas sosialisasi dan evaluasi. Analisis faktor implementasi ini menggunakan kerangka Taehyon dan Chandler (2020) untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan.

a. Ketersediaan Sumber Daya

Aspek ketersediaan sumber daya menjadi fondasi krusial bagi keberlangsungan inovasi SIDITA. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menunjukkan pendekatan yang efisien dalam pemanfaatan sumber daya internal. Pertama, dari segi infrastruktur, sistem ini dikembangkan dengan memanfaatkan *server* pemerintah yang sudah ada. Hal ini secara signifikan mengurangi kebutuhan akan investasi besar dalam perangkat keras baru, sehingga menghemat anggaran dinas. Kedua, pengembangan dan pemeliharaan SIDITA sebagian besar dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) internal dinas yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan administrasi. Keterlibatan SDM internal ini meminimalkan ketergantungan pada vendor eksternal yang biasanya memakan biaya tinggi. SDMinernal juga dibekali dengan sosialisasi dalam pengelolaan sistem untuk memastikan segala sesuatu berjalan sebagaimana mestinya.



Gambar 2. Sosialisasi operasional sidita kepada pengelola SDM internal

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2025)

Hal ini tidak hanya menciptakan efisiensi anggaran, tetapi juga membangun kapasitas dan keahlian di dalam birokrasi itu sendiri, yang pada gilirannya meningkatkan kemandirian dalam pengelolaan sistem. Komitmen finansial juga ditunjukkan melalui alokasi anggaran operasional secara berkala untuk pemeliharaan sistem, pengembangan fitur baru, dan kegiatan sosialisasi. Ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang efisien ini menjadi salah satu pilar utama yang menopang keberlanjutan dan fungsionalitas SIDITA.

b. Sosialisasi Inovasi

Sosialisasi inovasi SIDITA dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu pelatihan teknis kepada pengelola di tingkat kabupaten/kota dan promosi daring kepada masyarakat umum. Promosi digital dilakukan dengan memanfaatkan media sosial serta iklan pencarian Google (Google Ads) untuk meningkatkan visibilitas SIDITA ketika masyarakat mencari informasi pariwisata Jawa Timur. Beberapa pemberitaan di media daring, termasuk situs resmi pemerintah dan portal berita lokal, turut mengangkat inovasi ini sebagai upaya digitalisasi sektor pariwisata. Seperti yang terdapat pada gambar berikut:



Gambar 3. Headline berita online yang memberitakan SIDITA

Sumber: Surabaya Times (2025)

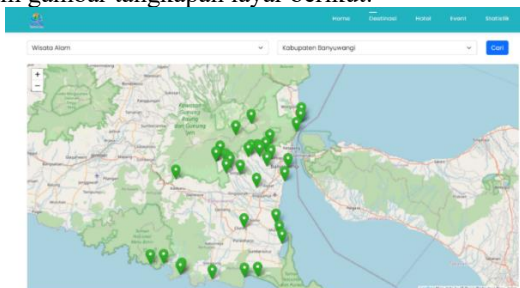
Namun demikian, sosialisasi masih bersifat terbatas dan belum menjangkau langsung pelaku wisata atau wisatawan melalui pendekatan tatap muka. Proses komunikasi yang dibangun cenderung satu arah, dengan minimnya ruang dialog dan pelibatan aktif pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih inklusif, terstruktur, dan berkelanjutan agar inovasi dapat diadopsi secara lebih luas dan efektif.

Padahal, sebagaimana disampaikan oleh Mulyadi (2020), adanya ruang pembelajaran bersama melalui forum diskusi lintas pelaksana sangat berguna untuk memperkuat kapasitas SDM, berbagi *best practices*, dan mempercepat difusi inovasi antar wilayah.

Kurangnya sosialisasi yang masif dan terarah kepada masyarakat umum mengakibatkan banyak calon pengguna potensial belum mengetahui keberadaan SIDITA atau manfaat yang bisa mereka peroleh darinya. Hal ini membatasi tingkat adopsi dan pemanfaatan sistem secara luas, yang pada akhirnya memengaruhi dampak inovasi terhadap pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam konteks model Taehyon & Chandler (2020), aspek sosialisasi ini termasuk dalam elemen faktor implementasi, khususnya pada dimensi komunikasi dan kapasitas pengelolaan perubahan. Komunikasi kebijakan yang belum sepenuhnya menciptakan pemahaman bersama di antara *stakeholder* dan minimnya ruang interaksi dua arah antar pelaksana inovasi juga dapat menjadi indikasi perlunya perbaikan dalam strategi komunikasi.

c. Pemanfaatan SIDITA

SIDITA saat ini telah dimanfaatkan oleh dua kelompok utama: instansi pemerintah di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur serta pemerintah daerah kabupaten/kota, dan masyarakat pengguna. Di kalangan internal dinas dan pemerintah daerah, SIDITA berfungsi sebagai alat bantu esensial dalam proses pengambilan keputusan dan pelaporan data pariwisata yang terstruktur. Sistem ini telah mempermudah pengumpulan data dari tingkat kabupaten/kota, yang sebelumnya merupakan tantangan besar karena proses yang manual dan rentan kesalahan. Dengan SIDITA, integrasi data dari berbagai sumber di tingkat provinsi menjadi lebih efisien, yang sangat vital untuk penyusunan laporan tahunan, evaluasi kinerja sektor pariwisata, dan perencanaan kebijakan strategis. Tujuan utama dari pengembangan Sidita tidak hanya terbatas pada efisiensi internal, tetapi juga sebagai sarana promosi dan pemetaan destinasi wisata di Jawa Timur. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melihat persebaran wisata alam, budaya, desa wisata. Sepeti yang tergambar dalam gambar tangkapan layar berikut:



Gambar 4. Peta persebaran destinasi wisata alam di Banyuwangi

Sumber: Laman Sidita Jatim (2025)

Gambar tangkapan layar tersebut menunjukkan peta persebaran destinasi wisata Alam di Kabupaten Banyuwangi, terlihat beberapa titik wisata alam. Di lain

sisi terdapat daerah yang wisata alamnya kurang terekspos dengan baik untuk itu diperlukannya Sidita untuk menjadi sarana penunjang pengambilan keputusan terkait persebaran wisata di setiap daerah di Provinsi Jawa Timur. Secara strategis, Hasil pemetaan tersebut nantinya berimplikasi pada proses pengambilan keputusan berbasis data di wilayah tersebut. Data yang tersimpan dapat dimanfaatkan oleh bidang destinasi untuk merancang program pengembangan wisata ke depan. Hal ini menempatkan Sidita sebagai bagian dari sistem pendukung keputusan (*decision support system*) internal Dinas.

Sementara itu, pemanfaatan oleh masyarakat mulai menunjukkan tren positif, meskipun adopsinya masih terbatas pada kelompok tertentu seperti *traveler* aktif, peneliti, atau pihak yang secara spesifik mencari informasi destinasi wisata, agenda *event* lokal, atau fasilitas akomodasi. Dua informan masyarakat dalam penelitian ini menyampaikan bahwa mereka secara teratur mengakses SIDITA untuk merencanakan perjalanan mereka atau mencari referensi tempat wisata baru di Jawa Timur. Mereka mengapresiasi kemudahan akses informasi detail destinasi, daftar akomodasi (hotel, penginapan), dan kalender *event* pariwisata yang tersedia. Salah satu fitur yang juga menarik perhatian pengguna Sidita adalah fitur informasi event pariwisata, yang menyajikan detail kegiatan wisata seperti waktu pelaksanaan, lokasi, deskripsi acara, hingga skala penyelenggaraan. Fitur ini dirancang agar mudah diakses oleh masyarakat yang ingin mengetahui berbagai agenda wisata di seluruh wilayah Jawa Timur. Tampilan visual yang informatif dan penggunaan bahasa yang ringkas menjadikan fitur ini efektif sebagai media promosi sekaligus rujukan wisata. Berikut tampilan fitur event di laman sidita:



Gambar 5. Fitur Event SIDITA Jatim

Sumber: Laman SIDITA Jatim

Hal ini sejalan dengan pandangan Layne & Lee (2001) yang menyatakan bahwa tahapan awal implementasi *e-government* umumnya dimulai dari penyampaian informasi, sebelum berkembang ke tahap interaktivitas yang lebih kompleks dan transaksi layanan. Namun, terdapat tantangan pada pembaruan konten yang belum konsisten. Beberapa informasi destinasi atau *event* mungkin belum terbaru secara *real-time*, yang dapat mengurangi relevansi dan kepercayaan pengguna. Untuk meningkatkan pemanfaatan secara lebih luas, diperlukan penguatan dalam manajemen konten, pengembangan fitur interaktif yang lebih menarik, serta strategi yang mendorong keterlibatan pengguna agar sistem benar-benar

menjadi alat pelayanan publik yang responsif dan berkelanjutan.

d. Evaluasi dan Mekanisme Umpan Balik

Evaluasi terhadap pelaksanaan SIDITA saat ini dilakukan secara berkala, terutama setiap akhir tahun anggaran. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur meminta laporan perkembangan data dari masing-masing kabupaten/kota, yang kemudian digunakan sebagai basis untuk mengevaluasi kinerja *input* data dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Komunikasi antar pengelola data di tingkat provinsi dan kabupaten/kota juga difasilitasi melalui grup WhatsApp dan Zoom Meeting, yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi terbaru, diskusi teknis mengenai masalah operasional, atau klarifikasi tugas-tugas terkait.

Namun, terdapat kendala signifikan dalam sistem evaluasi. Salah satu kekurangan utama adalah belum adanya sistem evaluasi daring yang terintegrasi secara komprehensif. Ini berarti proses monitoring masih banyak bergantung pada metode manual, yang tidak hanya kurang efisien tetapi juga membatasi kemampuan untuk melakukan analisis kinerja secara *real-time* atau mengidentifikasi masalah dengan cepat. Keterbatasan ini berpotensi menghambat upaya pembaruan informasi yang cepat dan akurat, serta menyulitkan dinas dalam merespons dinamika data secara proaktif. Selain itu, tingkat literasi digital di beberapa daerah juga masih menjadi tantangan signifikan. Kurangnya pemahaman atau akses terhadap teknologi di beberapa wilayah dapat memengaruhi konsistensi dan akurasi *input* data ke dalam SIDITA. Hal ini juga berdampak pada sejauh mana masyarakat di daerah tersebut dapat memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh SIDITA secara optimal. Diperlukan penguatan dalam manajemen konten untuk menjaga akurasi dan kekinian informasi, serta pengembangan fitur interaktif untuk meningkatkan pengalaman pengguna, termasuk mekanisme umpan balik yang lebih terstruktur dan mudah diakses.

e. Kendala dan Tantangan Inovasi

Meskipun SIDITA telah menunjukkan manfaat yang signifikan dalam transformasi pelayanan pariwisata digital, terdapat beberapa kendala dan tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi sistem:

Kesenjangan Kapasitas Digital Regional: Terdapat perbedaan yang signifikan dalam kapasitas digital dan infrastruktur di antara berbagai kabupaten/kota di Jawa Timur. Hal ini memengaruhi konsistensi pembaruan data dan kualitas *input* ke dalam sistem. Daerah dengan kapasitas terbatas mungkin kesulitan untuk secara rutin memperbarui data atau memanfaatkan semua fitur SIDITA secara maksimal.

Sosialisasi yang Kurang Masif: Upaya sosialisasi dan promosi yang belum efektif di beberapa daerah menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat umum, termasuk pelaku industri pariwisata kecil, terhadap keberadaan dan manfaat SIDITA. Akibatnya, tingkat adopsi sistem oleh publik masih belum merata.

Manajemen Konten dan Keterkinian Informasi: Meskipun sistem sudah ada, manajemen konten yang

belum sepenuhnya optimal terkadang menyebabkan informasi yang disajikan kurang *up-to-date* atau tidak lengkap. Hal ini dapat mengurangi daya tarik dan kepercayaan pengguna terhadap validitas data yang disajikan. Contohnya, informasi *event* yang sudah lewat namun masih ditampilkan, atau destinasi yang berubah kondisinya namun belum terbarui.

Responsivitas Tampilan Sistem: Beberapa informan menyebutkan bahwa tampilan versi *web* dari SIDITA cenderung kurang responsif saat diakses melalui perangkat seluler atau *browser* tertentu. Hal ini memengaruhi kenyamanan pengguna dan dapat menjadi hambatan bagi aksesibilitas.

Mekanisme Umpan Balik Pengguna: Meskipun ada komunikasi internal, mekanisme umpan balik dari pengguna eksternal (masyarakat atau pelaku industri) masih belum terstruktur dengan baik. Ini menyulitkan dinas untuk mengidentifikasi secara proaktif kebutuhan atau masalah yang dihadapi pengguna, yang penting untuk perbaikan berkelanjutan.

Keterbatasan Integrasi Data: Saat ini, integrasi data masih terfokus pada data pariwisata inti. Potensi integrasi dengan data sektor lain (misalnya ekonomi kreatif, transportasi, atau data demografi wisatawan) masih belum dimaksimalkan, yang dapat memperkaya analisis dan perencanaan pariwisata.

f. Rencana Pengembangan SIDITA

Menyadari berbagai kendala dan potensi yang ada, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur telah merumuskan beberapa rencana pengembangan strategis untuk SIDITA di masa depan:

Integrasi Data Ekonomi Kreatif (Ekraf): Salah satu aspirasi utama adalah memperluas cakupan SIDITA dengan mengintegrasikan data ekonomi kreatif, termasuk informasi lengkap mengenai restoran, rumah makan, sentra UMKM kerajinan, dan pusat belanja oleh-oleh. Ini akan menjadikan SIDITA sebagai sumber informasi yang lebih komprehensif bagi wisatawan dan mendukung pengembangan sektor ekraf di Jawa Timur.

Penambahan Fitur Interaktif: Dinas berencana untuk menambahkan fitur-fitur interaktif seperti sistem pemesanan tiket untuk *event* atau destinasi tertentu, serta sistem penilaian (*rating*) dan ulasan bagi pengguna. Fitur ini akan meningkatkan keterlibatan pengguna, memberikan masukan berharga bagi pengelola, dan menambah daya tarik sistem.

Pengembangan Aplikasi *Mobile*: Mengingat masukan tentang responsivitas tampilan *web* di perangkat tertentu, pengembangan aplikasi *mobile* khusus untuk SIDITA menjadi prioritas. Aplikasi *mobile* diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, memperluas jangkauan pemanfaatan informasi pariwisata, dan menyediakan pengalaman yang lebih optimal.

Peningkatan Kualitas dan Keterkinian Konten: Rencana ke depan juga mencakup penguatan tim manajemen konten dan implementasi prosedur yang lebih ketat untuk memastikan informasi yang disajikan di SIDITA selalu akurat, relevan, dan *up-to-date*. Ini termasuk mekanisme verifikasi data yang lebih canggih

dan koordinasi yang lebih erat dengan pengelola data di daerah.

Pengembangan Data Statistik Lebih Lanjut: Mengembangkan fitur visualisasi data statistik pariwisata yang lebih interaktif dan mudah dipahami, sehingga dapat menjadi sumber informasi berharga bagi peneliti, akademisi, dan *stakeholder* untuk analisis tren dan perumusan kebijakan.

Rencana-rencana ini menunjukkan komitmen kuat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur untuk terus mengembangkan SIDITA agar tidak hanya menjadi sebuah sistem informasi, tetapi juga sebuah platform digital yang dinamis, relevan, dan bermanfaat maksimal bagi seluruh *stakeholder* pariwisata di era digital.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi layanan Sistem Informasi Data Pariwisata (SIDITA) yang dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur merupakan sebuah langkah strategis dan esensial dalam rangka mentransformasi pengelolaan serta penyediaan informasi pariwisata dari metode konvensional ke platform digital. Inovasi ini secara fundamental dilatarbelakangi oleh permasalahan mendasar dalam pengelolaan data manual yang terfragmentasi, tidak efisien, dan rentan kesalahan, terutama pasca-dampak signifikan pandemi COVID-19 yang mempercepat kebutuhan akan digitalisasi di seluruh sektor. Keberhasilan implementasi SIDITA sangat didukung oleh kolaborasi internal yang kuat antar berbagai bidang di dinas, serta komitmen dan dukungan penuh dari pimpinan yang berperan sebagai *champion* inovasi. Fleksibilitas birokrasi dalam membentuk tim lintas fungsi dan inisiatif pegawai dalam memanfaatkan kemampuan internal untuk pengembangan sistem juga menjadi faktor pendukung utama.

Pemanfaatan sumber daya internal yang efisien, termasuk SDM yang kompeten dan infrastruktur *server* yang sudah ada, menunjukkan kemandirian dan efisiensi birokrasi dalam mengimplementasikan solusi digital ini. SIDITA telah memberikan manfaat nyata dalam mempermudah akses informasi pariwisata bagi masyarakat dan membantu pemerintah daerah dalam integrasi serta analisis data. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala signifikan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi penuh dari inovasi ini. Tantangan utama meliputi sosialisasi yang belum optimal kepada masyarakat luas dan pelaku industri, sistem evaluasi yang masih bersifat manual dan kurang terintegrasi, serta tingkat literasi digital yang bervariasi di beberapa daerah. Selain itu, konsistensi pembaruan konten dan responsivitas tampilan sistem juga memerlukan perbaikan untuk memaksimalkan pemanfaatan oleh pengguna. Secara keseluruhan, SIDITA telah meletakkan fondasi penting menuju layanan publik digital yang lebih baik di sektor pariwisata Jawa Timur, mendukung promosi destinasi, integrasi data yang lebih akurat, dan pengambilan kebijakan yang lebih berbasis bukti. Keberlanjutan dan optimalisasi inovasi ini akan sangat

bergantung pada upaya perbaikan berkelanjutan, adaptasi terhadap kebutuhan *stakeholder*, serta penguatan kolaborasi di era digital yang terus berkembang.

Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan, beberapa saran strategis diajukan untuk lebih mengoptimalkan inovasi layanan SIDITA dan memperkuat perannya dalam meningkatkan pelayanan publik di sektor pariwisata Jawa Timur:

1. Peningkatan Program Pelatihan dan Pendampingan Sumber Daya Manusia (SDM): Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur perlu secara berkelanjutan meningkatkan program pelatihan dan pendampingan, baik bagi SDM internal yang mengelola sistem maupun bagi pengelola data di setiap kabupaten/kota. Pelatihan ini harus mencakup aspek teknis penggunaan sistem yang mendalam, praktik terbaik dalam manajemen konten untuk memastikan data akurat dan *up-to-date*, serta pemahaman yang lebih luas tentang pentingnya analisis data dalam perencanaan dan pengembangan pariwisata. Program pendampingan yang intensif dapat membantu mengatasi kesenjangan literasi digital dan memastikan operasional SIDITA berjalan optimal serta pelayanan informasi semakin baik di seluruh wilayah.
2. Penguatan Sistem Evaluasi Berbasis Digital dan Forum Koordinasi: Penting untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem evaluasi berbasis digital yang terintegrasi, bukan hanya mengandalkan laporan manual. Sistem ini harus mampu memantau kinerja *input* data, tingkat pemanfaatan sistem, serta identifikasi masalah secara *real-time*. Selain itu, pembentukan forum koordinasi antardaerah yang terstruktur dan rutin (misalnya, melalui platform diskusi daring atau *workshop* bulanan) akan sangat membantu dalam berbagi praktik terbaik, memecahkan masalah teknis atau data yang dihadapi bersama, dan memastikan konsistensi serta kualitas pembaruan data di seluruh Jawa Timur.
3. Intensifikasi Sosialisasi dan Promosi yang Lebih Masif: Diperlukan upaya sosialisasi dan promosi SIDITA yang lebih agresif, masif, dan terarah kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelaku industri pariwisata (UMKM, *startup*), serta pemerintah daerah kabupaten/kota. Strategi promosi harus diversifikasi dengan memanfaatkan berbagai media digital seperti media sosial (Instagram, Facebook, TikTok dengan konten visual menarik), kampanye digital melalui *website* resmi dinas dan platform pariwisata populer, penyelenggaraan seminar daring atau *roadshow* ke berbagai daerah, serta kolaborasi dengan *influencer* pariwisata dan komunitas lokal untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan pada akhirnya, adopsi sistem secara luas.
4. Pengembangan Fitur dan Peningkatan Aksesibilitas Sistem: Mengingat masukan terkait responsivitas tampilan *web* di perangkat tertentu, pengembangan SIDITA dalam bentuk aplikasi *mobile* yang responsif dan *user-friendly* menjadi

sangat mendesak. Aplikasi *mobile* akan meningkatkan kenyamanan pengguna, memperluas jangkauan pemanfaatan informasi pariwisata, dan menyediakan pengalaman yang lebih optimal. Selain itu, penambahan fitur-fitur interaktif seperti sistem pemesanan tiket untuk *event* atau destinasi, fitur *rating* dan ulasan dari pengguna, serta integrasi dengan data ekonomi kreatif (misalnya, daftar restoran, toko oleh-oleh) akan menjadikan SIDITA lebih komprehensif, menarik, dan relevan bagi wisatawan.

- Memperkuat Kolaborasi Lintas Sektor untuk Pengembangan Konten dan Promosi: Mendorong dan memperkuat kolaborasi dengan berbagai pihak, tidak hanya internal pemerintah, tetapi juga instansi pemerintah terkait (misalnya Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dukungan infrastruktur dan keamanan data), sektor swasta (operator tur, hotel, UMKM pariwisata), institusi akademis (untuk penelitian dan pengembangan), dan komunitas pariwisata lokal. Kolaborasi ini dapat memperkaya konten data yang tersedia di SIDITA, memperluas jaringan promosi, serta secara signifikan meningkatkan kualitas dan relevansi layanan informasi kepariwisataan secara keseluruhan. Ini juga dapat membuka peluang untuk pengembangan fitur-fitur baru berdasarkan kebutuhan pasar dan penelitian terkini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gava Media.
- Aktiva Oktariyanda, T., Kurniawan, B., Megawati, S., Nizar Hilmi, A., & Cahyo Achmadja, N. (2022). Application of the Online Dukcapil Service "PLAVON" Judging from the Cognitive Community Response (Case Study in Sidoarjo Regency). *SHS Web of Conferences*, 149, 01009. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214901009>
- Ardhiyanti, R. P., & Mulyono, H. (2018). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Web sebagai Media Promosi pada Kabupaten Tebo. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 952–972.
- Badan Pusat Statistik Jawa Timur. (2023). *Statistik Pariwisata Provinsi Jawa Timur 2023*.
- Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101416>
- Dengo, Moh. F., Dai, R. H., Amali, L. N., Abdillah, T., Olii, S., & Tuloli, M. S. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Android. *Jambura Journal of Informatics*, 4(2), 94–103. <https://doi.org/10.37905/jji.v4i2.15351>
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. (2025a). Bidang dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. <https://Disbudpar.Jatimprov.Go.Id/Profil/Bidang>.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. (2025b). Profil Lembaga Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. <https://Disbudpar.Jatimprov.Go.Id/Profil/ProfilLembaga>.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. (2025c). Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. <https://Disbudpar.Jatimprov.Go.Id/Profil/VisiMisi>.
- Eprilianto, D. F., Fitrotun, D. A., & Meirinawati, D. (2018). Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta). *1st International Conference on Social Sciences*.
- Fajrianti, I. (2021). Sistem Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Pistemik: Indonesian Journal of Social and Political Sciences*.
- Fidianingsih, I., & Fanidah, E. H. (2020). Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo. *Jurnal Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya*. Andi Offset.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- Mulyadi. (2020). Strategi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 12(1), 1–15.
- Osman, A. M., & Zablith, F. (2021). Re-evaluating electronic government development index to monitor the transformation toward achieving sustainable development goals. *Journal of Business Research*.
- Peraturan Gubernur No 53 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur (2021).
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan (2023).
- Sari, R., Sutiana, E., & Sudrajat, A. (2022). Pengaruh Potongan Harga dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital ShopeePay. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9.

- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON DUKCAPIL) Oleh Dinas Kependudukan DanPencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293-2302.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Umami, S., Rohana, S., Intiana, H., & Mahyudi, J. (2024). Pengaruh Intensitas Membaca Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Pada Siswa Kelas IX SMP Negeri 3 Labuapi. *Jurnal*.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. (2009).
- Yakup, A. (2019). *Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Andi Offset.