

**IMPLEMENTASI SISTEM DESTINASI WISATA PARIWISATA DIGITAL (SIDETA)
UNTUK OPTIMALISASI PARIWISATA DI KOTA PADANG****Audri Putri Zalino¹, Nadiya Triyana², Najwa Prita Yunas³, Nurul Suci Ramadhani⁴
Rahmadhona Fitri Helmi, S.Ap., MPM⁵**¹²³⁴⁵ Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Correspondence

Email: audriipz@gmail.com

No. Telp: 081261127004

Submitted 23 November 2024

Accepted 29 November 2024

Published 30 November 2024

Abstrak

Di Indonesia, kemajuan teknologi tidak hanya memengaruhi kehidupan sehari-hari orang, tetapi juga dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah dalam bentuk *E-Government*. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah menerapkan *E-Government* untuk mengelola pariwisata Kota Padang. Penelitian ini didasarkan pada peluncuran aplikasi Sistem Destinasi Wisata (SIDETA) oleh Dinas Pariwisata Kota Padang pada tahun 2021 dalam upaya untuk menarik lebih banyak wisatawan lokal dan internasional ke Kota Padang. Penelitian ini meneliti bagaimana aplikasi SIDETA digunakan dan dioptimalkan di Dinas Pariwisata Kota Padang. Berbagai fitur aplikasi SIDETA memudahkan akses ke informasi pariwisata seperti yang memuat fitur home, fitur profil kota, fitur dinas, fitur destinasi wisata, fitur *event*, fitur kuliner dan *shopping*, fitur seputar padang, fitur publikasi, dan fitur video. Namun, beberapa masalah utama muncul selama proses implementasi, seperti pengenalan aplikasi, kurangnya sosialisasi, dan masalah integrasi data. Selain itu, penelitian ini menemukan upaya-upaya untuk mengatasi masalah ini. Upaya-upaya ini termasuk meningkatkan aksesibilitas informasi, menggunakan teknologi canggih seperti VR dan AR, dan bekerja sama dengan pemangku kepentingan dalam industri pariwisata. Data non-numerik seperti simbol, kata-kata, dan gambar dikumpulkan untuk mengupas dan menganalisis peristiwa sosial dalam tulisan ini. Metode ini digunakan dengan menginterpretasikan pengalaman, makna, dan konteks sosial yang dikaji. Dengan menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara, studi lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pariwisata Kota Padang, sistem Destinasi Wisata (SIDETA), yang merupakan bentuk pariwisata digital, digunakan. Ini termasuk menyediakan informasi melalui situs web resmi dan melakukan aktivitas promosi pariwisata secara digital.

Kata Kunci : SIDETA, *E-Government*, Dinas Pariwisata Kota Padang**Abstract**

In Indonesia, technological advances not only affect people's daily lives, but are also utilized by government agencies in the form of E-Government. The West Sumatra Provincial Government has implemented E-Government to manage Padang City tourism. This research is based on the launch of the Sistem Destinasi Wisata (SIDETA) application by the Padang City Tourism Office in 2021 in an effort to attract more local and international tourists to Padang City. This research examines how the SIDETA application is used and optimized at the Padang City Tourism Office. Various features of the SIDETA application facilitate access to tourism information such as the home feature, city profile feature, agency feature, tourist destination feature, event feature, culinary and shopping feature, around padang feature, publication feature, and video feature. However, some key issues arose during the implementation process, such as application introduction, lack of socialization, and data integration issues. In addition, this study found efforts to overcome these problems. These efforts include improving information accessibility, using advanced technologies such as VR and AR, and working with stakeholders in the tourism industry. Non-numerical data such as symbols, words, and images were collected to explore and analyze the social events in this paper. This method is used by interpreting the experiences, meanings, and social contexts studied. Using observation, documentation, and interviews, field studies were conducted to collect data. The results show that to improve Padang City's tourism, the Tourism Destination system (SIDETA), which is a form of digital tourism, is used. This includes providing information through an official website and conducting tourism promotion activities digitally.

Keywords: SIDETA, *E-Government*, Padang City Tourism Office**PENDAHULUAN**

Pemanfaatan teknologi dalam industri pariwisata dapat membantu perekonomian daerah, meningkatkan destinasi wisata, dan memberi masyarakat suatu daerah peluang bisnis

atau kewirausahaan (Agung, 2015; Nasution, 2021). Beradaptasi dengan teknologi saat ini dapat membantu masyarakat mengakses informasi, khususnya tentang tempat wisata, dan memahami nilai dan norma budaya daerah. Salah satu cara untuk memperkenalkan pariwisata adalah dengan memahami penggunaan teknologi informasi, yang dapat membantu penyedia produk dan layanan serta pengelola sektor pariwisata (Hamid et al., 2021; Rusyidi dan Fedryansah, 2018). Pemerintah merupakan salah satu penyedia jasa atau pengelola pariwisata yang memiliki peran penting dalam mengelola sektor pariwisata di suatu daerah. Bagi masyarakat atau pemerintah, terutama yang memiliki mobilitas tinggi, internet sudah menjadi kebutuhan utama yang penting bagi para penggunanya. Keberadaan teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan baik untuk komunikasi, akses informasi, dan berbagai keperluan lainnya (Prakosa, 2023). Ini juga berkaitan dengan bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk mengelola dan memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Auliyaa, 2021).

Kemajuan teknologi saat ini telah mengubah banyak hal di Indonesia. Tidak hanya itu, tetapi juga struktur yang digunakan oleh pemerintah, salah satunya adalah *electronic government*. Secara sederhana, *electronic government* adalah tindakan atau operasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi. Menurut Indrajit (2002:36), adalah suatu mekanisme baru untuk berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak terkait lainnya dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini memanfaatkan teknologi informasi. *E-government* adalah metode pemerintahan elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan layanan publik dengan cara yang efisien, efektif, dan interaktif. *E-government* melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik. Heeks (2002) mendefinisikan *E-government* sebagai penggunaan Information and Communication Technologies (ICT) untuk meningkatkan aktivitas organisasi pemerintahan. Devadoss dkk (2002) mendefinisikan *E-government* sebagai penggunaan Information Technology (IT), seperti internet, untuk mendukung, mempermudah, dan mengotomatisasi komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah lainnya. Sementara itu, Budi Rianto dkk (2012:36) mendefinisikan *E-government* sebagai aplikasi untuk melaksanakan tugas dan tata kelola pemerintahan yang menggunakan teknologi telematika atau Information Technology (IT).

Selain itu, sistem *E-government* tidak hanya berfungsi untuk mengubah hubungan antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizens*), tetapi juga berfungsi sebagai penghubung antara *Government to Government* (G2G), *Government to Business*, dan *Government to Employees* (G2E) (Zhiyuan 2022)

Indikator utama yang menunjukkan peluang untuk menerapkan *E-Government* di Indonesia adalah penggunaan internet. *E-Government* juga telah dimasukkan ke dalam beberapa undang-undang Indonesia dan merupakan cara untuk menerapkan agenda prioritas pemerintah saat ini, yang disebutkan dalam poin kedua nawa cita. Sebagai hasil dari survei tentang *E-Government* yang dilakukan oleh *UN E-Government Survey*, Indonesia adalah negara yang paling cepat mengadopsi teknologi (Center for Digital Society, 2021). Implementasi *E-Government* memiliki banyak manfaat, seperti menurunkan biaya, mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pelayanan publik, memberdayakan masyarakat, dan memberikan fasilitas untuk masyarakat *e-Society* atau masyarakat digital yang sadar internet atau digital (Wirawan, 2020).

Saat ini, istilah *E-Government* telah menjadi sangat populer. Ini dimulai dengan Instruksi Presiden tentang kebijakan dan strategi nasional Pengembangan Pemerintah secara Elektronik, yang telah dirilis oleh setiap daerah dan mempengaruhi kinerjanya (Syaepudin

dan Nurlukman, 2022). Dengan demikian, *E-Government* dapat menjadi salah satu cara baru untuk menyediakan layanan informasi publik sebagai cara untuk membangun pemerintahan yang baik, berkontributif, dan bertanggung jawab, atau lebih dikenal sebagai *good governance*. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* adalah tonggak penting dalam pengembangan *E-government* di Indonesia. Instruksi ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan berbasis digital harus disediakan oleh pemerintah provinsi, kota, atau kabupaten sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk memastikan bahwa *E-Government* diterapkan secara merata di seluruh negara, termasuk di Provinsi Sumatera Barat terkhususnya di Kota Padang

Sebagai bagian dari penerapan *E-government*, Dinas Pariwisata Kota Padang dan Pemerintah Kota Padang meluncurkan aplikasi Sistem Destinasi Wisata (SIDETA) pada tahun 2021. Tujuan dari langkah ini adalah untuk membuat lebih mudah bagi wisatawan untuk menemukan informasi tentang destinasi wisata di Kota Padang. Dengan SIDETA, wisatawan diharapkan dapat memperoleh informasi lebih mudah dan lengkap tentang tempat-tempat wisata di daerah tersebut, meningkatkan daya tarik Kota Padang sebagai destinasi wisata unggulan. Penurunan jumlah wisatawan disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah keterbatasan akses dan kurangnya informasi tentang tempat-tempat wisata di daerah tersebut.

Berdasarkan dari data BPS Kota bahwa jumlah wisatawan asing dan domestik meningkat pesat dari tahun 2022 hingga 2023. Pada tahun 2022, ada 22.995 wisatawan asing, dan pada tahun 2023, 2.832.140 wisatawan domestik, total 2.855.135 wisatawan. Namun, jumlah wisatawan meningkat menjadi 3.660.947, dengan peningkatan signifikan dari 29.912 wisatawan asing pada tahun 2023 dan 3.631.035 wisatawan domestik, masing-masing. Peningkatan ini menunjukkan peningkatan besar dalam kunjungan wisata Kota Padang, yang didukung oleh upaya pemerintah kota untuk meningkatkan sektor pariwisata, salah satunya dengan menerapkan aplikasi SIDETA.

Aplikasi SIDETA, yang membantu wisatawan menemukan informasi tentang destinasi wisata dan menyediakan saluran pengaduan untuk masalah kenyamanan dan keamanan di tempat wisata, mungkin berkontribusi pada peningkatan jumlah wisatawan yang datang. Namun demikian, SIDETA masih menghadapi beberapa hambatan, termasuk kekurangan sumber daya manusia, masalah keuangan, dan kekurangan infrastruktur teknologi yang perlu diperkuat. Agar aplikasi SIDETA dapat membantu pertumbuhan sektor pariwisata dengan lebih baik, kendala ini harus diatasi segera. Selain itu, memastikan keamanan data pengguna dan kepatuhan terhadap perlindungan data pribadi juga penting. Ini adalah masalah penting dalam setiap pengembangan teknologi digital saat ini. Diharapkan jumlah wisatawan akan terus meningkat dan menguntungkan ekonomi Kota Padang dengan pengoptimalan aplikasi SIDETA.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan fenomena secara menyeluruh dengan menganalisis kata-kata, laporan, dan melakukan kajian situasi ilmiah. Mengumpulkan informasi dari studi lapangan dilakukan sebelum analisis data dilakukan. Informasi ini kemudian ditulis dan dianalisis. Selain itu, proses ini melibatkan verifikasi kembali ke lapangan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar. Wawancara, observasi, dan studi literatur adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Pada saat yang sama, analisis data dilakukan dalam tiga tahap utama yaitu reduksi data (*data*

reduction), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*drawing conclusion*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fitur-Fitur pada Aplikasi SIDETA

Pada tahun 2023 sebuah langkah pembaruan strategis diambil oleh Dinas Pariwisata Kota Padang dengan Dinas Kominfo Kota Padang yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi pariwisata bagi para wisatawan yang berlibur di Kota Padang. Inovasi ini menghadirkan kemudahan yang signifikan, dimana pengunjung kini dapat menjelajahi informasi destinasi wisata Kota Padang secara langsung melalui situs web <https://pariwisata.padang.go.id/> yang lebih inovatif adalah platform ini menghilangkan kebutuhan registrasi atau proses *login*, sehingga informasi dapat diakses secara instan dan tanpa hambatan. Fitur-fitur yang terdapat di laman <https://pariwisata.padang.go.id/> adalah fitur home, profil kota, dinas, destinasi wisata, *event*, kuliner dan *shopping*, seputar padang, publikasi, dan video.

1. Fitur *Home*

Fitur *home* pada SIDETA berfungsi sebagai gerbang utama informasi pariwisata Kota Padang, menyajikan konten komprehensif dalam sepuluh bagian utama: pertama, *showcase* destinasi unggulan yang menampilkan spot-spot ikonik seperti Gunung Padang, Pantai Padang, Pantai Air Manis, Jembatan Siti Nurbaya, Pulau Pasumpahan, dan Sungai Pisang melalui profil visual yang menarik. Kedua, program *Visit Padang* tahun 2021 yang menghadirkan narasi lengkap tentang kota, mulai dari sejarah, gambaran umum wilayah, hingga pemimpin. Ketiga, bagian *explore* Padang *City* menjadi panduan lengkap bagi wisatawan, mencakup informasi destinasi, agenda acara, pusaka kuliner, pusat perbelanjaan, dan berbagai aspek menarik kota.

Keempat, sistem kategorisasi destinasi yang membagi tempat wisata dalam tiga kelompok seperti wisata alam, wisata bahari, dan wisata sejarah. Kelima, kalender *event* yang memuat agenda-agenda budaya dan pariwisata seperti pemilihan duta wisata dan Festival Siti Nurbaya. Keenam, portal publikasi yang menyajikan berita dan artikel seputar pariwisata dan kebudayaan yang ada di Kota Padang. Ketujuh, fitur *traking* popularitas yang menampilkan statistik kunjungan destinasi wisata baik bulanan maupun tahunan.

Kedelapan, galeri video orientasi yang memvisualkan berbagai destinasi wisata kota. Kesembilan, informasi struktural yang menampilkan data pejabat pengembang SIDETA. Kesepuluh, layanan pengaduan wisatawan yang dilengkapi alamat kantor Dinas Pariwisata, kontak email resmi, nomor telepon layanan, dan fitur berlangganan informasi wisata melalui email. Sistem ini juga dilengkapi fitur *newsletter* yang memungkinkan wisatawan mendapat *update* informasi destinasi wisata langsung ke email mereka setelah melakukan pendaftaran.

2. Fitur Profil Kota

Fitur ini menyajikan tiga elemen informasi penting tentang Kota Padang yang dikemas secara komprehensif yaitu pada bagian pertama memperkenalkan sosok pemimpin kota saat ini, Bapak Hendri Septa, yang menjabat sebagai Walikota Padang. Selanjutnya bagian kedua, menguraikan perjalanan sejarah kota dengan detail yang menarik. Diceritakan bagaimana Kota Padang, yang terletak strategis di pesisir barat Sumatera, memiliki akar historis yang mendalam sebagai bagian dari Kerajaan Minangkabau pada abad ke-15. Tonggak penting dalam sejarah kota ini terukir pada 17 Mei 1946, ketika melalui Ketetapan Gubernur Sumatera Barat Nomor

103, Padang resmi menyandang status sebagai kota besar dengan Bapak Abubakar Ja'ar sebagai walikota pertama. Pada bagian terakhir yaitu memaparkan potret komprehensif Kota Padang kontemporer melalui data-data vital seperti dimensi luas wilayah, profil topografi dan ketinggian, deliniasi batas-batas administratif, pembagian wilayah administrasi (kecamatan dan kelurahan), gugusan pulau yang menjadi bagian teritorial, dan demografi penduduk. Informasi ini disusun secara sistematis, memberikan pemahaman menyeluruh tentang identitas, sejarah, dan karakteristik Kota Padang sebagai salah satu kota utama di Sumatera Barat.

3. Fitur Dinas

Fitur ini menyajikan informasi komprehensif tentang struktur dan operasional Dinas Pariwisata Kota Padang dalam empat kategori utama yaitu pertama, pemetaan lengkap pejabat struktural yang mencakup berbagai posisi kunci yaitu, jajaran pimpinan tertinggi (Kepala Dinas dan Sekretaris), tim ahli (staff adytama kepariwisataan dan ekonomi kreatif, staff perencanaan), kepala-kepala bidang (destinasi, ekonomi kreatif, pemasaran, dan program), pemimpin sub bagian (umum dan keuangan), kepala seksi (kerjasama dan kemitraan, distribusi dan informasi wisata, evaluasi dan pelaporan, pendataan dan perencanaan, destinasi dan daya tarik peristiwa, pengembangan ekonomi kreatif, pengembangan SDM kepariwisataan dan ekonomi).

Kedua, visualisasi hierarki organisasi melalui bagan struktur jabatan yang menggambarkan alur koordinasi dan komunikasi dalam instansi. Ketiga, elaborasi tugas dan fungsi berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 83 Tahun 2016, yang menggariskan lima peran utama dinas yaitu, perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan, implementasi kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pengelolaan administrasi, dan pelaksanaan fungsi tambahan di sektor pariwisata. Keempat, informasi kontak dan operasional yang memudahkan akses publik, mencakup lokasi fisik kantor, alamat email resmi, jadwal operasional kantor, dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Dan penyusunan informasi ini mencerminkan transparansi dan profesionalisme dalam tata kelola organisasi Dinas Pariwisata Kota Padang.

4. Fitur destinasi wisata

Fitur ini menyediakan direktori komprehensif destinasi wisata Kota Padang yang dikategorikan dalam empat kelompok utama berdasarkan karakteristiknya. Untuk setiap destinasi, pengunjung dapat mengakses informasi terperinci yang mencakup profil lengkap lokasi wisata, alamat dan titik lokasi yang akurat, inventaris fasilitas yang tersedia, dan panduan akses dan pilihan transportasi menuju lokasi. Destinasi tersebut diklasifikasi menjadi empat macam, yaitu destinasi wisata bahari, wisata alam, wisata sejarah, dan wisata buatan.

5. Fitur *Event*

Dalam fitur ini, menghadirkan kaleidoskop acara pariwisata Kota Padang yang terbagi dalam dua kategori utama yaitu *event* tahunan yang rutin digelar dan *event* lepas yang diselenggarakan secara khusus. Dinas Pariwisata Kota Padang mengemas rangkaian acara ini dengan standar yang beragam, mulai dari skala lokal, nasional. Hingga internasional.

Event tahunan diorganisir secara sistematis dalam sebuah kalender *events*, memberikan panduan waktu yang jelas bagi wisatawan yang ingin merencanakan kunjungan mereka. *Event* lepas sendiri, Dinas Pariwisata telah sukses menggelar berbagai acara inovatif, termasuk pameran topografi yang diselenggarakan di Kota Jambi, atau festival video klip yang menampilkan interpretasi modern lagu Minang

dalam format akustik, atau inisiatif promosi pariwisata virtual Kota Padang, dan program Padang *Creative Space* yang mewadahi kreativitas lokal.

6. Fitur Kuliner dan *Shopping*

Fitur ini menyajikan panorama kuliner dan belanja Kota Padang dalam tiga segmen informatif yaitu segmen pertama mengeksplorasi kekayaan kuliner khas Padang yang telah menjadi magnet wisata kuliner. Deskripsi ini memberikan gambaran tentang cita rasa autentik yang memikat wisatawan untuk menjelajahi wisata gastronomi kota ini.

Segmen kedua menawarkan direktori komprehensif rumah makan yang mencakup beragam pilihan, dari warung tradisional hingga restoran modern. Restoran khas lokal seperti Restoran Sari Raso, Rumah Makan Sederhana, Restoran Lamun Ombak, Restoran Kubang Hauda, Rumah Makan Keluarga Bungus, dan Ante Dendeng Badaruak. Kafe dan Restoran Modern seperti Aroma Kitchen Resto, HD Resto, Kinol Bistro Padang, Le Ravici resto, Safari Cafe dan Resto, dan Palanta Roemah Kajoe. Kedai Kopi dan Tempat Nongkrong seperti Haus Tea Cafe dan Warung Kopi Nan Yo. Kuliner spesialis seperti Hot Station, Pondok Ikan Bakar, Soto Garuda, Mie Jawa Metro, Bakso Lapangan tembak Senayan, dan Ayam Rica-Rica Mas Bagus. Food Court dan tempat makan lainnya seperti Rumah Makan Pak Golak, Pondok Ikan Bakar By Pass, Hoya Bakery dan Resto, Waroenk Enjoy, dan Rumah makan Apollo.

Segmen ketiga memandu wisatawan ke berbagai pusat belanja oleh-oleh, memudahkan mereka untuk membawa pulang kenang-kenangan kuliner dan kerajinan khas Padang. Informasi ini juga membantu wisatawan merencanakan pengalaman berbelanja yang memuaskan selama berkunjung ke Kota Padang.

7. Fitur Seputar Padang

Pada fitur ini menyajikan panduan komprehensif infrastruktur pendukung wisata kota seperti jaringan transportasi publik, pusat-pusat kesehatan dan refleksi, fasilitas kebugaran, arena olahraga dan hiburan, dan pusat kebudayaan dan sanggar tari. Dan ada enam kategori untuk melengkapi pilihan akomodasi seperti, akomodasi berbasis komunitas, penginapan ekonomis, akomodasi kelas menengah, dan akomodasi premium. Penyusunan informasi yang berjenjang mempermudah wisatawan untuk memilih akomodasi yang sesuai dengan preferensi dan anggaran mereka, sambil memberikan gambaran lengkap tentang infrastruktur pendukung yang tersedia di Kota Padang.

8. Fitur Publikasi

Fitur ini bertindak sebagai perpustakaan digital yang menyajikan berbagai informasi tentang dinamika pariwisata Kota Padang. Konten yang tersedia mencakup tiga format utama yaitu berita aktual, artikel analitis, dan dokumen resmi. Pengunjung dapat mengakses beragam topik penting seperti jadwal komprehensif *event* pariwisata tahunan, dan ulasan penting potensi dan perkembangan Kota Padang dalam hub kreatif.

Fitur ini dirancang dengan menggunakan sistem navigasi yang intuitif, memungkinkan wisatawan untuk menelusuri informasi secara mandiri, mendapatkan pemahaman mendalam tentang berbagai aspek pariwisata Kota Padang, mengakses data terkini tentang perkembangan setor pariwisata, dan memperoleh wawasan tentang inisiatif dan program pengembangan wisata. Fitur ini juga memudahkan wisatawan mendapatkan sumber informasi terpercaya yang membantu mereka memahami lebih dalam tentang lanskap pariwisata kota padang, mulai dari aspek

budaya hingga perkembangan ekonomi kreatifnya.

9. Fitur Video

Fitur video ini hadir sebagai panduan visual yang memikat, memberikan pratinjau destinasi wisata Kota Padang dalam format yang dinamis dan interaktif. Komponen ini dirancang untuk memperkaya pengalaman pengguna situs dengan menampilkan *preview audivisual* yang menawan dari berbagai lokasi wisata. Melalui koleksi video sendiri, pengunjung dapat menikmati tampilan panorama destinasi wisata, mendapatkan gambaran nyata suasana lokasi, mengeksplorasi secara virtual sebelum mengunjungi langsung, dan memahami karakter unik setiap destinasi wisata yang ada.

Tantangan Utama Implementasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital)

Pada tahap pengoptimalan dari adanya aplikasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital) yang diluncurkan oleh Dinas Pariwisata Kota Padang, telah disampaikan bahwa dalam proses pengoptimalan ini terdapat adanya beberapa tantangan utama dari aplikasi ini. Tidak dapat di pungkiri bahwa setiap kata optimalisasi pasti terdapat adanya proses dari suatu hal yang kurang optimal sebelumnya lalu karena membutuhkan hasil yang terbaik dari aplikasi yang ditawarkan maka diharuskan untuk perbaikan pada sistem, visual, ataupun pengembangannya agar bisa didapatkan kata optimal nya dari aplikasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital) ini. (*Sumber : narasumber wawancara tanggal 20 November 2024*).

Tantangan utama dalam implementasi SIDETA oleh Dinas Pariwisata Kota Padang berkaitan erat dengan *E-government*. Dengan mempergunakan teknologi infomasi, *E-government* berupaya meningkatkan efektivitas dan kemudahan dalam layanan publik. Seperti yang dijelaskan oleh Indrajit (2006) berpendapat bahwa penggunaan teknologi informasi (seperti internet atau *mobile computing*) oleh pemerintah dapat memungkinkan untuk mempermudah serta mengubah cara mereka berinteraksi dengan pemangku kepentingan, dunia bisnis dan terutama masyarakat. Namun, untuk mencapai hal ini terdapat sejumlah tantangan yang hadir dalam proses implemenatasi aplikasi SIDETA.

1. Teknik Pengenalan Aplikasi

Dinas Pariwisata Kota Padang, selaku badan yang bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital), mengakui bahwa pada tahap awal implementasi terdapat sejumlah tantangan dalam proses pengenalan sistem aplikasi ini. Kesulitan ini muncul terutama karena ketidaktahuan staf dan masyarakat luas tentang fitur dan keunggulan SIDETA, yang mengakibatkan resistensi terhadap perubahan dan kurang keakraban dengan program aplikasi ini. Prosedur pengenalan lebih lanjut juga dapat terhambat oleh masalah teknis termasuk koneksi internet yang terbatas dan infrastruktur teknologi yang tidak memadai di beberapa tempat yang menyulitkan dalam mengaksesnya.

2. Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi yang efisien mengenai aplikasi SIDETA merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi selama implementasi aplikasi ini di Dinas Pariwisata Kota Padang. Terlepas dari kenyataan bahwa SIDETA dimaksudkan untuk meningkatkan administrasi dan promosi destinasi pariwisata, banyak masyarakat dan pemangku kepentingan disektor pariwisata yang belum sepenuhnya menyadari manfaatnya atau cara penggunaannya.

Kurangnya sosialisasi ini dapat menyebabkan masyarakat tidak mengetahui layanan yang ditawarkan oleh aplikasi ini, seperti kemampuan untuk mendapatkan informasi tentang tempat wisata di kota Padang, dan mempromosikan kegiatan

pariwisata. Dengan adanya hal ini dapat mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dan penggunaan aplikasi, sehingga tujuan utama pengembangan SIDETA, yaitu meningkatkan kunjungan dari wisatawan dan mempromosikan pariwisata lokal, tidak dapat tercapai secara optimal.

3. Integrasi Data

Untuk menjamin keefektifan dan efisiensi sistem dalam mempromosikan pariwisata di Kota Padang, integrasi data dalam aplikasi SIDETA merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan. Informasi dari berbagai sumber terkait, seperti penginapan, destinasi wisata, dan kegiatan budaya, harus dikumpulkan, diproses, dan disajikan sebagai bagian dari proses integrasi data. SIDETA harus dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh, lengkap, serta akurat mengenai destinasi pariwisata saat ini dengan menggabungkan data dari berbagai sumber terbaru. Namun, masalah dengan integrasi data sering terjadi, termasuk perbedaan dalam sistem informasi yang digunakan oleh lembaga, dan format data yang tidak konsisten.

4. Keberlanjutan Aplikasi

Tantangan atau hambatan utama selanjutnya bagi keberlanjutan aplikasi SIDETA adalah kurangnya motivasi untuk komitmen dan dukungan yang berkelanjutan dari semua pihak terkait. Aplikasi ini berisiko kehilangan kegunaan dan relevansinya jika pemerintah, pelaku sektor pariwisata, dan masyarakat lokal tidak berpartisipasi aktif dan bekerja sama.

Keterbatasan dana juga memiliki dampak yang signifikan karena dapat menghambat operasional pengembangan aplikasi jika tidak ada rencana yang jelas dan pendanaan yang memadai. Hal ini mencakup biaya pemeliharaan rutin, peningkatan fitur, dan pembaruan konten untuk menjaga daya tarik aplikasi. Tantangan lainnya adalah kurangnya keterlibatan pengguna aplikasi yang konsisten, jika pengguna merasa kurang yakin bahwa mereka mendapatkan sesuatu dari aplikasi ini, mereka cenderung tidak menggunakannya sehingga mengurangi efektivitas dan keberlanjutan aplikasi SIDETA.

Upaya Optimalisasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital)

Optimalisasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital) bertujuan untuk memaksimalkan potensi sistem ini dalam mendukung pengelolaan destinasi pariwisata melalui teknologi digital. SIDETA memiliki peran yang sangat penting dalam memperkenalkan, mengelola, dan mempromosikan berbagai destinasi wisata secara lebih efisien dan terintegrasi. Dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya ketergantungan terhadap platform digital, pengelolaan informasi dan pengalaman wisata yang berbasis data menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Oleh karena itu, optimalisasi SIDETA perlu dilakukan untuk memastikan bahwa sistem ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi industri pariwisata.

1. Peningkatan Aksesibilitas dan Kualitas Informasi

Salah satu upaya utama dalam optimalisasi SIDETA adalah meningkatkan aksesibilitas informasi bagi para wisatawan dan pemangku kepentingan lainnya. Sistem ini harus mampu menyajikan data yang relevan mengenai berbagai destinasi pariwisata, termasuk informasi terkait fasilitas, atraksi wisata, jadwal operasional, harga tiket, dan ulasan pengunjung. Untuk itu, SIDETA perlu dilengkapi dengan antarmuka pengguna yang ramah, mudah diakses, serta tersedia dalam berbagai bahasa. Selain itu, kualitas informasi yang disajikan harus selalu diperbarui dan diverifikasi agar wisatawan mendapatkan data yang akurat dan *up-to-date*. Dengan begitu, wisatawan akan merasa lebih percaya diri dalam merencanakan perjalanan

mereka, sementara pemangku kepentingan di industri pariwisata juga dapat memperoleh *insight* yang berguna untuk pengembangan destinasi mereka.

2. Integrasi Teknologi Canggih untuk Pengalaman Interaktif

Untuk mengoptimalkan fungsi SIDETA, perlu dilakukan integrasi teknologi canggih yang memungkinkan terciptanya pengalaman interaktif bagi pengguna. Penggunaan teknologi seperti *augmented reality* (AR) dan *virtual reality* (VR) dapat memberi pengalaman lebih mendalam bagi para wisatawan dalam menjelajahi destinasi tanpa harus berada di lokasi fisik. Teknologi AR dapat digunakan untuk memberikan informasi tambahan secara langsung di lokasi melalui ponsel pintar, sementara VR dapat digunakan untuk membuat simulasi perjalanan virtual. Dengan menghadirkan pengalaman yang lebih *imersif*, SIDETA dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata dan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang apa yang bisa ditemukan di lokasi wisata tersebut.

3. Peningkatan Keamanan dan Perlindungan Data

Keamanan data merupakan aspek yang sangat penting dalam optimalisasi SIDETA, terutama karena sistem ini akan mengelola data sensitif seperti informasi pribadi wisatawan dan transaksi pembayaran. Oleh karena itu, penguatan sistem keamanan siber menjadi hal yang wajib dilakukan. Implementasi enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan pemantauan yang ketat terhadap akses sistem adalah langkah-langkah yang perlu diterapkan untuk melindungi data pengguna. Dengan meningkatkan sistem keamanan, SIDETA tidak hanya akan memberikan rasa aman bagi penggunanya, tetapi juga akan meningkatkan reputasi dan kredibilitas sistem itu sendiri sebagai platform yang dapat diandalkan.

4. Kolaborasi dengan Pemangku Kepentingan dan Penyedia Layanan

Optimalisasi SIDETA juga memerlukan kerjasama yang kuat dengan berbagai pihak terkait dalam industri pariwisata. Pemerintah, pengelola destinasi, penyedia akomodasi, restoran, dan transportasi harus bekerja sama untuk memastikan bahwa SIDETA dapat mengakomodasi seluruh aspek perjalanan wisata. Kolaborasi ini akan memungkinkan integrasi data yang lebih baik antar sektor dan memastikan bahwa informasi yang disediakan oleh SIDETA mencakup seluruh elemen yang dibutuhkan wisatawan. Misalnya, dengan integrasi layanan pemesanan hotel, tiket transportasi, dan layanan lainnya dalam satu platform, pengguna dapat merencanakan perjalanan dengan lebih efisien dan tanpa hambatan.

5. Pengembangan Fitur *Personalization* dan Rekomendasi

Fitur personalisasi dalam SIDETA juga sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan memanfaatkan teknologi pembelajaran mesin (*machine learning*), SIDETA dapat memberikan rekomendasi yang disesuaikan dengan preferensi dan kebiasaan pengguna. Misalnya, jika seorang wisatawan sering mengunjungi destinasi alam atau pantai, sistem dapat menawarkan pilihan destinasi serupa yang mungkin menarik bagi mereka. Personalisasi ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berpotensi meningkatkan durasi dan frekuensi kunjungan wisatawan ke destinasi tertentu, serta membantu pengelola destinasi dalam merancang penawaran yang lebih tepat sasaran.

6. *Monitoring* dan Evaluasi Berkelanjutan

Untuk memastikan bahwa SIDETA terus berfungsi dengan optimal, pemantauan dan evaluasi secara berkelanjutan harus dilakukan. Ini termasuk menganalisis penggunaan sistem, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta mendapatkan umpan balik dari pengguna untuk memahami pengalaman mereka. Evaluasi juga dapat mencakup analisis performa destinasi wisata yang terdaftar di SIDETA, serta

dampaknya terhadap tingkat kunjungan dan kepuasan pengunjung. Dengan data dan wawasan yang diperoleh dari proses evaluasi ini, pengelola SIDETA dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang terus-menerus, memastikan sistem ini tetap relevan dan efektif dalam memfasilitasi pengelolaan destinasi pariwisata.

7. Penyediaan Layanan Multikanal dan Dukungan Pelanggan

Optimalisasi SIDETA dapat melibatkan peningkatan layanan pelanggan yang lebih terintegrasi dengan sistem. Penyediaan dukungan pelanggan yang mudah diakses, baik melalui obrolan langsung (live chat), email, maupun telepon, akan sangat membantu wisatawan dalam mengatasi masalah atau mendapatkan informasi lebih lanjut. Selain itu, dengan menyediakan layanan di berbagai saluran (multikanal), pengguna dapat lebih fleksibel dalam berinteraksi dengan platform SIDETA, meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Meskipun implementasi dan upaya optimalisasi SIDETA (Sistem Destinasi Pariwisata Digital) di Kota Padang memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan pemasaran destinasi wisata, masih ada beberapa masalah dengan pengenalan, sosialisasi, dan integrasi data. Aplikasi ini harus diperhatikan dengan cermat untuk berfungsi secara optimal karena masalah seperti masyarakat yang tidak tahu fitur aplikasi dan kendala teknis seperti koneksi internet. Untuk itu, optimalisasi SIDETA sangat penting dengan fokus pada meningkatkan aksesibilitas informasi, peningkatan keamanan data, dan integrasi teknologi canggih seperti VR dan AR. Kolaborasi yang kuat dengan pemangku kepentingan dan pengembangan fitur personalisasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna akan sangat mendukung keberlanjutan aplikasi. Untuk memastikan bahwa SIDETA tetap relevan, berfungsi dengan baik, dan terus membantu pertumbuhan pariwisata Kota Padang, penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Gede. (2015). Pengembangan Model Wisata Edukasi-Ekonomi Berbasis Industri Kreatif Berwawasan Kearifan Lokal untuk Meningkatkan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Volume 4 Nomor 2 Tahun 2015.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., Nababan, R. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government melalui Ogan Lopian. *KINERJA (Jurnal Ekonomi dan Manajemen)*, Volume 18 Nomor 4 Tahun 2021, hlm. 502-512.
- Azra, S., Syamsir, S., Makriwal, R., Anggraini, V., Fedrya, U. D. A., & Handriyani, R. (2023). Optimalisasi Sistem Destinasi Wisata (SIDETA) Di Dinas Pariwisata Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(1), 34-48.
- Center for Digital Society. (2021). Capaian, Peluang, dan Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia.
- Indrajat, Eko. (2006). Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Asosiasi Pendidikan Tinggi Informatika dan Komputer.
- Nasution, Salman. (2021). Konsep Pariwisata Halal Berbasis Ekonomi Kreatif Dengan Sharia Regulation Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Volume 21 Nomor 2 Tahun 2021, hlm. 250-261.

- Prakosa, Redo Mandra. (2023). Information Technology Implementation (Digitalization) on Booking and Payment Online System to Village's Tourism Product in Bali. *Journal Of Tourism And Creativity*, Volume 7 Nomor 1 Tahun 2023, hlm. 32-39
- Rizky, F., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2019). Penerapan e-government dalam promosi pariwisata melalui website oleh dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 507-514.
- Rusyidi, Binahayati, dan Fedryansah, Muhammad. (2018). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, Volume 1 Nomor 3 Tahun 2018, hlm. 155–165.
- Sari, N. (2023). PENERAPAN KONSEP PARIWISATA BERKELANJUTAN PADA OBJEK WISATA PANTAI PADANG OLEH DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT (Doctoral dissertation, IPDN).
- Sriyati, S., Satria, F., & Sudewi, S. (2017). Pemanfaatan E-Government Sebagai Media Promosi Di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus: Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5, 80-87.