

TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DALAM PARIWISATA BALI: STUDI KASUS APLIKASI DENPASAR PRAMA SEWAKA

Nyoman Sri Subawa¹⁾, I Gusti Ayu Agung Nadya Leonita²⁾

¹ Prodi Magister Administrasi Publik, Universitas Pendidikan Nasional

² Prodi Magister Administrasi Publik, Universitas Pendidikan Nasional

Email: shribawa@undiknas.ac.id, nadyaleonitaa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi dan memperluas kekurangan penelitian yang ada tentang bagaimana teknologi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan keunggulan kompetitif bagi Bali sebagai destinasi pariwisata dengan transformasi digital. Salah satu inovasi teknologi yang menjadi fokus penelitian adalah layanan pariwisata digital. Pelayanan pariwisata digital sangat penting untuk memperluas hubungan, interaksi, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling sebagai metode kualitatif. Informan utama penelitian ini adalah pengembangan aplikasi yang digunakan untuk menerapkan transformasi pelayanan digital. aplikasi ini digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Denpasar, serta pemerintah daerah terkait. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif dan wawancara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi transformasi digital dalam layanan pariwisata Bali secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan karena penggunaan teknologi digital dan inovasi terkait. Aplikasi pelayanan digital, seperti Denpasar Prama Sewaka, memungkinkan masyarakat mengakses informasi pariwisata dan mengajukan pengaduan secara online, yang mempercepat penyelesaian masalah dan meningkatkan kepuasan Masyarakat. Namun, transformasi digital juga menghadapi hambatan, terutama kurangnya literasi atau edukasi masyarakat tentang penggunaan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya intensif untuk meningkatkan literasi digital di masyarakat Bali. Untuk mengatasi hambatan tersebut, evaluasi dan pembaharuan yang tepat waktu juga penting. Sektor pariwisata Bali dapat tetap relevan dan meningkatkan layanan kepada wisatawan dengan melakukan evaluasi dan pembaharuan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar. Ini akan memenuhi Sustainable Development Goals (SDGs) dalam mencapai pariwisata berkelanjutan.

Kata kunci: pariwisata, transformasi digital, pelayanan digital, kepuasan pelanggan, Bali.

ABSTRACT

This research aims to fill and expand the gap of existing research on how technology can improve customer satisfaction and provide a competitive advantage for Bali as a tourism destination with digital transformation. One of the technological innovations that the research focuses on is digital tourism services. Digital tourism services are very important to expand relationships, interactions, and customer satisfaction. This research was conducted using purposive sampling technique as a qualitative method. The main informant of this research is the development of applications used to implement digital service transformation. This application is used by the Denpasar Office of Communication, Information and Statistics, as well as related local governments. Data were collected through participatory observation and thorough interviews. The results showed that the implementation of digital transformation in Bali's tourism services significantly improved the efficiency and effectiveness of services due to the use of digital technology and related innovations. Digital service applications, such as Denpasar Prama Sewaka, allow the public to access tourism information and file complaints online, which accelerates problem solving and increases public satisfaction. However, digital transformation also faces obstacles, especially the lack of literacy or public education on the use of digital technology. Therefore, intensive efforts are needed to improve digital literacy in Balinese society. To overcome these obstacles, timely evaluation and updating are also important. Bali's tourism sector can stay relevant and improve services to tourists by conducting

evaluations and updates in accordance with technological developments and market needs. This will fulfill the Sustainable Development Goals (SDGs) in achieving sustainable tourism.

Keywords : *tourism; digital transformation; digital services; customer satisfaction; Bali*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting bagi perkembangan ekonomi suatu daerah, dan Bali telah lama menjadi tujuan wisata yang populer. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transformasi digital menjadi suatu kebutuhan yang mendesak dalam upaya meningkatkan pelayanan pariwisata di Bali. Pandemi COVID-19 telah memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek pariwisata, termasuk pemasaran, penentuan destinasi, pengalaman perjalanan, umpan balik pengunjung, serta subsektor pariwisata seperti perhotelan, transportasi, dan operator tur. Selain perubahan teknologi yang sudah ada sebelumnya, pandemi ini juga telah mempercepat pertanyaan tentang digitalisasi dan virtualisasi dalam industri pariwisata.[1]

Industri pariwisata di Bali mengalami perubahan yang signifikan setelah pandemi COVID-19. Perubahan ini menciptakan tantangan dan peluang bagi industri pariwisata di Bali. Tantangan yang dihadapi termasuk pemulihan dari dampak pandemi, meningkatnya persaingan dengan destinasi pariwisata lain, dan keberlanjutan lingkungan. Sebelum pandemi pada tahun 2019, jumlah wisatawan domestik ke Bali mencapai 10,5 juta dan wisatawan asing 6,3 juta. PDRB Bali pada tahun 2019 terdiri dari 61% dari sektor pariwisata. Hasilnya adalah perekonomian Bali menjadi lebih buruk dan ekonomi secara keseluruhan menjadi lebih lemah. Bali bergantung pada pariwisata sebagai sumber pendapatan utamanya, mendorong bisnis lain.[2]. Hal tersebut yang mengubah diri Masyarakat dengan teknologi selama pandemi. Dalam menghadapi tantangan ini, penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi menjadi salah satu strategi pengembangan pariwisata untuk meningkatkan pemasaran destinasi pariwisata di seluruh dunia, termasuk pariwisata Bali. [3].

Transformasi digital yang merupakan hasil dari pertumbuhan cepat teknologi digital dan dampaknya yang semakin cepat terasa dalam masyarakat. Ini mempertimbangkan perubahan yang telah terjadi, sedang berlangsung, dan akan terjadi di masa depan.[4]. Transformasi digital memengaruhi banyak bidang aktivitas manusia. Transformasi digital merupakan istilah yang dipakai masyarakat dengan mengartikan sebuah pemanfaatan teknologi. Digitalisasi dari berbagai sektor yang menciptakan istilah-istilah seperti "digitalisasi", "transformasi digital"[5], sehingga hal tersebut mengarah pada konsep transformasi digital.

Dalam industri pariwisata, penggunaan teknologi oleh pengunjung meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan destinasi keunggulan kompetitif.[6]. Dalam hal ini, Salah satu contoh penggunaan teknologi dalam industri pariwisata di Bali adalah melalui aplikasi Denpasar Prama Sewaka. Aplikasi ini memberikan pelayanan informasi terkait destinasi pariwisata di Bali, sehingga memudahkan wisatawan dalam mencari informasi dan rekomendasi mengenai pariwisata yang ada di Bali. Aplikasi Denpasar Prama Sewaka hadir sebagai solusi inovatif untuk memperbaiki pengalaman wisatawan dalam menjelajahi keindahan dan keunikan Bali.

Dengan adanya transformasi ini, diharapkan bahwa penggunaan teknologi dalam industri pariwisata di Bali dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan keunggulan kompetitif bagi destinasi pariwisata [7]. Kemajuan teknologi seperti pariwisata virtual telah mendorong perkembangan penelitian di bidang pariwisata dan perhotelan dalam literatur, dengan lebih dari seribu studi yang telah dilakukan [8]. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengkaji transformasi pelayanan digital terhadap pariwisata di Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi dan meluaskan kesenjangan penelitian yang ada dengan merujuk pada beberapa sumber literatur. Salah satu inovasi teknologi yang menjadi fokus penelitian ini adalah pelayanan digital pariwisata. Sebagai alat untuk mempromosikan destinasi pariwisata, pariwisata digital memiliki peran penting dalam meningkatkan hubungan, interaksi, dan kepuasan konsumen. [8]. Secara keseluruhan, penelitian ini meneliti bagaimana perubahan digital dari pelayanan pariwisata untuk memudahkan wisatawan dalam mencari informasi dan rekomendasi mengenai pariwisata yang ada di Bali. Penelitian ini juga meneliti mengenai hambatan dalam implementasi transformasi pelayanan digital yang akan menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki dan memberikan pelayanan kepada wisatawan dan Masyarakat menjadi lebih baik lagi. Penelitian ini bertujuan untuk menambah literatur tentang pariwisata dari sudut pandang transformasi digital dalam pariwisata dan perilaku wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang belum ditemukan dalam penelitian sebelumnya sebagai kontribusi.

2. LITERATURE REVIEW

A. Sustainable Development Goals (SDGs)

Dalam hal pariwisata, Sustainable Development Goals (SDGs) dapat meningkatkan keberlanjutan dan efisiensi pariwisata. Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang disetujui pada tahun 2015, merupakan rencana aksi yang dimaksudkan untuk mencapai masa depan yang lebih berkelanjutan bagi semua orang. [9]. SDGs dan 169 tujuan yang diuraikan di dalamnya dapat diterapkan di negara maju dan berkembang, serta untuk tindakan dan kegiatan publik dan swasta [10]. Adapun prinsip-prinsip Sustainable Development Goals (SDGs) yakni : SDG 8, 12, dan 14 berkaitan dengan pariwisata berkelanjutan. SDG 8 berkonsentrasi pada pertumbuhan ekonomi dan pekerjaan layak yang berkelanjutan, serta konsumsi dan produksi yang berkelanjutan; SDG 12 berkonsentrasi pada pengembangan dan penerapan alat untuk melacak dampak pembangunan berkelanjutan pada pariwisata, yang menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan barang-barang lokal; dan SDG 14 berkonsentrasi pada penggunaan berkelanjutan dari sumber daya laut dan lautan, yang merupakan sumber daya yang sangat penting untuk ekonomi lokal.[9].

Sebagai organisasi pariwisata internasional terbesar, World Tourism Organization menyatakan bahwa pariwisata adalah "katalisator" untuk mencapai semua SDG dan memajukan pembangunan berkelanjutan.[9]. Sektor pariwisata dan perhotelan diminta untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif, berkelanjutan, dan berkelanjutan melalui penerapan "pekerjaan yang produktif dan layak bagi semua" (SDG 8), "menciptakan kota dan komunitas yang berkelanjutan" (SDG 12), dan "mengawetkan dan menggunakan laut, lautan, dan sumber daya kelautan secara berkelanjutan untuk pembangunan berkelanjutan" [11]. Editorial edisi khusus jurnal "Tourism Review", berjudul "Tourism 2030 and the contribution to the sustainable development goals: the tourism review viewpoint", memberikan analisis yang sangat menarik tentang peran pariwisata dalam pencapaian SDG yang tercantum dalam Agenda 2030.[12].

B. Transformasi digital

Meskipun transformasi digital pada dasarnya bukan topik yang baru, relevansinya bagi organisasi telah mengalami perubahan besar seiring dengan percepatan kemajuan teknologi. Meskipun memulai transformasi digital dapat dianggap sebagai tugas yang menakutkan, biasanya lebih sedikit orang yang memperhatikan proses menjaga keberlanjutannya. [13]. Jika di definisikan secara umum, transformasi digital merupakan sebuah perubahan dengan pemanfaatan teknologi, yang mengubah cara kerja dan hidup kita.[14]. Transformasi digital merujuk pada penggunaan teknologi digital yang tersedia, seperti virtualisasi, komputasi bergerak, komputasi awan, integrasi sistem organisasi, dan elemen lainnya. [15]. Beberapa juga menginterpretasikannya sebagai hasil dari penggunaan kombinasi inovasi digital yang mengakibatkan perubahan dalam struktur, nilai, proses, posisi, atau ekosistem di dalam dan di luar organisasi. [16]. Tinjauan literatur yang dilakukan oleh menghasilkan sebuah kesimpulan atas pertanyaan apa itu transformasi digital. [17]. Transformasi digital adalah sebuah evolusi yang bergantung pada kemampuan dan teknologi digital untuk menciptakan atau mengubah proses bisnis, operasional, dan pengalaman pelanggan, sehingga menghasilkan nilai baru.

Selain itu, karena kebutuhan akan transformasi digital meningkat seiring dengan saat terjadinya pandemi, ada kekurangan besar karyawan di seluruh dunia yang memiliki keahlian digital yang diperlukan untuk menerapkan dan menjalankan strategi transformasi digital. Akibatnya, perusahaan beralih ke metode lain untuk memberdayakan karyawan mereka, membiarkan mereka berpartisipasi secara langsung dalam upaya transformasi digital, yang membangun momentum untuk transformasi digital. Bahkan, ada tren yang berkembang di seluruh perusahaan untuk mengadopsi pengembangan warga. Ini adalah pendekatan yang mengajarkan pengguna non-IT yang tidak akrab dengan pengkodean untuk membuat aplikasi digital berkode rendah atau tanpa kode yang menyelesaikan masalah bisnis tertentu dan mendorong transformasi digital. [18].

Selain itu, karena mereka terpaksa menghadapi peluang dan risiko teknologi digital baru jauh lebih awal dari yang lain, perusahaan perangkat lunak secara khusus tertarik pada topik transformasi digital [19]. Menjadi jelas bahwa pendekatan sistematis terhadap transformasi digital di berbagai industri diperlukan [19]. Terlepas dari teknologi apa yang digunakan, transformasi digital secara eksplisit menyiratkan penggunaan teknologi digital sebagai kendaraan untuk mendorong perubahan besar dalam kemampuan, struktur, model bisnis, budaya, dan peran organisasi. Untuk mencapai transformasi ini, organisasi perlu memiliki peta jalan yang memandunya dalam perjalanannya. Hal ini

penting untuk mengoptimalkan proses transformasi sebanyak mungkin untuk menguntungkan model bisnis dan meningkatkan nilai rantai nilai secara keseluruhan (Carroll, 2023 ; Kraus et al., 2021).

Dalam transformasi digital, penyampaian layanan publik dan proses administratif dapat dianggap sebagai kebijakan institusional atau 'kebijakan politik' [22] dari sudut pandang kebijakan publik, dengan tujuan untuk mengubah struktur dan prosedur organisasi lembaga publik. Konsep kebijakan institusional untuk transformasi digital mempertimbangkan kritik terhadap penelitian e-government sebelumnya, yang sebagian besar berfokus pada sudut pandang teknologis. Metode teknologi ini menekankan pentingnya elemen institusional dan politik untuk menjelaskan proses implementasi dan tingkat keberhasilan.[22]. Teknologi digital ini juga mampu meningkatkan pelayanan. Dimana tidak hanya dalam bentuk pelayanan kepada Masyarakat sipil saja, tetapi juga menyangkut pelayanan pariwisata.

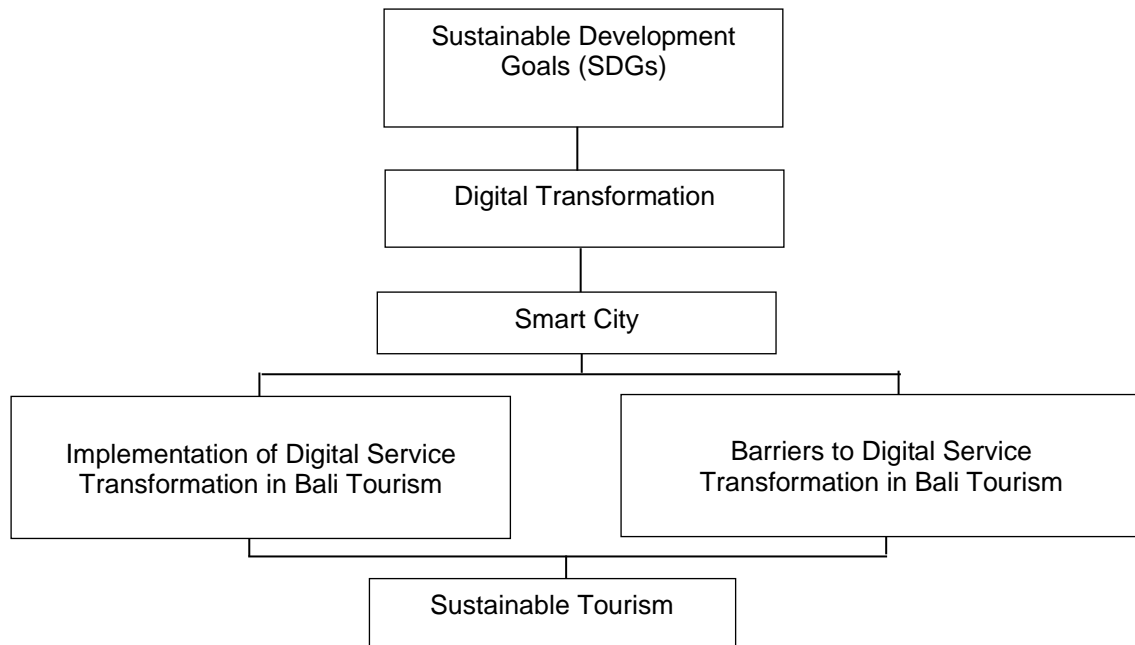
C. Smart city

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mendukung pengembangan kota cerdas dalam Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan dan Agenda Urban Baru. Selama dua dekade terakhir, universitas, industri, dan pemerintah di seluruh dunia telah mendukung transformasi menuju kota cerdas, yang merupakan jenis transisi keberlanjutan perkotaan. Dalam dua dokumen kebijakan ini, 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa berkomitmen untuk menerapkan transisi kota cerdas sebagai pendekatan digital untuk keberlanjutan perkotaan. Dokumen-dokumen ini dengan jelas mengusulkan penggunaan teknologi digital kunci untuk memenuhi keinginan masyarakat untuk (1) mencapai lingkungan perkotaan yang efisien sumber daya, aman, inklusif, dan dapat diakses; (2) mendukung pertumbuhan ekonomi yang didasarkan pada prinsip kemakmuran dan keberlanjutan lingkungan.[23]

Sektor bisnis pertama kali menggunakan istilah "kota cerdas" pada pertengahan tahun 1990-an untuk menyelesaikan masalah urbanisasi yang meningkat, masalah infrastruktur sosial dan lingkungan yang disebabkan olehnya. Konsep kota cerdas awalnya berfokus pada pengembangan perkotaan yang didorong oleh teknologi. Namun, seiring waktu, konsep ini telah berkembang menjadi solusi sosio-teknologis terhadap masalah yang dihadapi kota-kota di seluruh dunia.[24]. Umumnya Kota pintar adalah kumpulan aplikasi komputer yang memungkinkan pengumpulan, pengiriman, dan analisis berbagai jenis data untuk mengelola proses perkotaan sehari-hari secara lebih efektif dan efisien dari jarak jauh.[25].

Pembangunan kota yang berfokus pada transisi kota cerdas membuat komunitas yang terlibat dalam pembangunan perkotaan kurang mendapatkan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk mengelola proses transformasi secara berkelanjutan dan memastikan bahwa transformasi digital ini benar-benar memberikan keberlanjutan perkotaan. Dalam proses transisi kota cerdas, masih ada banyak keraguan baik secara teoritis maupun praktis. Ini menyebabkan ketidakjelasan tentang apa yang sebenarnya diketahui tentang pembuatan kota cerdas dan apakah manfaat yang dihasilkan dari transformasi ini dapat digunakan secara efektif.[26].

Dengan mengadopsi teknologi yang dapat meningkatkan keberlanjutan perkotaan dan menciptakan kondisi di mana teknologi baru dan praktik lokal yang ada dapat saling beradaptasi, kota cerdas mendorong transformasi menuju masa depan perkotaan yang lebih berkelanjutan. Transformasi ini dikenal sebagai transisi kota cerdas, dan ini memungkinkan pengenalan teknologi kota cerdas. Misalnya, platform digital telah muncul dalam berbagai jenis sistem sositel perkotaan yang berbasis pada teknologi Inter, sebagai bagian dari transformasi ini. Pengaturan sositel baru memungkinkan penerapan teknologi digital yang baru diperkenalkan, yang seharusnya memungkinkan layanan perkotaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.[23].



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Gambar 1. Kerangka berpikir diatas, sustainable Development Goals (SDGs) dalam tujuan Pembangunan berkelanjutan yang akan dicapai. Dimana Smart City, yang menunjukkan bagaimana perkembangan kota cerdas dipengaruhi oleh transformasi digital dalam hal pariwisata Di sini, teknologi digital dapat membantu meningkatkan keberlanjutan dan efisiensi pelayanan pariwisata dan manajemen kota. Implementasi Transformasi Layanan Digital dalam Pariwisata Bali mencakup strategi, teknik, dan contoh kasus tentang penerapan teknologi digital dalam industri pariwisata Bali. Contoh kasus ini menunjukkan bagaimana penggunaan aplikasi digital seperti Denpasar Prama Sewaka dapat mengoptimalkan pengalaman wisatawan, meningkatkan akses informasi, dan mempercepat penyelesaian masalah melalui pengaduan online. Oleh karena itu, topik penelitian ini akan membahas implementasi transformasi digital dalam pelayanan pariwisata Bali dan tantangan untuk transformasi digital. Maka Pariwisata Berkelanjutan menggabungkan ide-ide sebelumnya untuk membuat model pariwisata berkelanjutan Bali yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengatasi tantangan saat ini dan meningkatkan pengalaman pengunjung serta meningkatkan kesadaran wisatawan akan keberlanjutan.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif untuk menyelidiki evolusi layanan digital dalam industri pariwisata Bali. Berkenaan dengan teknologi digital, pendekatan ini berusaha untuk menyelidiki tema-tema utama dari sudut pandang informan penting. Pengamatan partisipatif dan wawancara mendalam dilakukan selama enam bulan. Perencanaan, mendapatkan izin penelitian, dan menemukan informan kunci merupakan bagian dari persiapan. Wawancara dengan pengembang aplikasi dan observasi implementasi aplikasi digunakan dalam proses pengumpulan data. Pendekatan analisis tematik digunakan dalam proses analisis data untuk menemukan tema-tema yang signifikan. Catatan observasi lapangan dan kuesioner wawancara digunakan sebagai instrumen penelitian. Literatur tentang transformasi digital dalam layanan publik dan pariwisata untuk pengembangan sektor kreatif dan berkelanjutan ditelaah sambil menginterpretasikan hasil analisis data. Validitas penelitian diperkuat melalui triangulasi sumber data, validitas internal, dan reliabilitas. Kerahasiaan informasi dan etika partisipasi informan menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang transformasi layanan digital di sektor pariwisata di Bali, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan sektor yang lebih inovatif dan berkelanjutan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Transformasi Digital Dalam Pelayanan Pariwisata

Dengan munculnya teknologi digital, pariwisata mengalami transformasi yang signifikan. Sejumlah proses dalam sektor pariwisata, seperti pemasaran, penentuan destinasi, pengalaman perjalanan, dan umpan balik pengunjung, serta subsektornya, seperti perhotelan, transportasi, dan operator tur, semuanya telah terpengaruh oleh hal ini. [1]. Dalam penerapan teknologi digital dalam hal pariwisata, pemerintah Bali khususnya kota Denpasar membuat sebuah aplikasi bernama Denpasar Prama Sewaka yang menyediakan informasi mengenai pariwisata yang ada di Bali.

Penerapan transformasi digital dilaksanakan dengan mengadopsi teknologi, termasuk upaya mengembangkan portal khusus sebagai pusat informasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Fokus utama transformasi ini juga mencakup integrasi data, di mana data yang diperoleh dari kebijakan pengaduan masyarakat, evaluasi, dan pengembangan akan disatukan dalam satu platform. Tujuan utamanya adalah menciptakan integrasi data yang efektif dan efisien. Transformasi pelayanan digital dalam kepariwisataan Bali secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dalam konteks ini, penggunaan teknologi digital memungkinkan pengaduan diselesaikan dengan lebih cepat dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pelayanan pariwisata. Ini memberikan manfaat yang signifikan untuk pengelolaan pariwisata yang efektif dan peningkatan kepuasan masyarakat.

Transformasi pelayanan digital membuat pengaduan diselesaikan dengan lebih cepat. Dengan adanya platform digital yang memudahkan pengaduan, masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara mudah dan cepat secara online dengan hanya beberapa klik melalui aplikasi atau website yang tersedia. Pihak yang berwenang dapat segera menangani pengaduan yang masuk, yang mengurangi waktu respons dan mempercepat penyelesaian masalah masyarakat. Selain itu, transformasi pelayanan digital membuat masyarakat secara umum lebih mudah mendapatkan informasi terkait layanan pariwisata dan publik. Dengan adanya portal atau aplikasi yang menyediakan informasi yang mereka butuhkan. Dengan informasi yang cepat dan akurat tentang tempat wisata, fasilitas, acara, dan layanan publik seperti transportasi dan akomodasi, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Masyarakat juga dapat memberikan umpan balik dan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima selama transformasi pelayanan digital. Pihak yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat menggunakan tanggapan masyarakat, baik positif maupun negatif. Dengan adanya mekanisme umpan balik ini, pihak yang bertanggung jawab dapat segera mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan yang ada, sehingga proses penyelesaian pengaduan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif.

Transformasi ini juga membuka pintu untuk inovasi digital yang terus-menerus yang dapat meningkatkan pelayanan pariwisata. Dengan adanya inovasi digital, pengguna dapat mengakses informasi pariwisata dengan lebih interaktif, mengikuti tur virtual, atau bahkan menggunakan AR untuk merasakan pengalaman wisata virtual. Aplikasi yang digunakan dalam transformasi pelayanan digital menjadi wadah untuk melahirkan inovasi baru yang memberikan pengalaman yang lebih baik dan unik bagi pengguna. Inovasi ini meningkatkan daya tarik Bali secara keseluruhan dan memberi pengguna nilai tambahan. Keamanan dan privasi data adalah fokus utama dalam transformasi pelayanan digital, selain inovasi digital. Keamanan dan privasi data dalam pengembangan aplikasi sangat jelas dan jelas. Tim keamanan yang bertanggung jawab untuk mengelola aplikasi ini bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kemungkinan penyalahgunaan data dan memastikan bahwa data pengguna aman. Mereka menggunakan teknologi keamanan canggih, seperti enkripsi data, kebijakan privasi yang ketat, dan perlindungan terhadap serangan siber. Akibatnya, pengguna dapat merasa nyaman dan aman saat menggunakan aplikasi ini karena mereka tahu bahwa data mereka dilindungi dengan baik.

Dengan potensi inovasi digital dan kepedulian yang serius terhadap keamanan dan privasi data, penerapan layanan digital di sektor pariwisata Bali memiliki potensi untuk menghasilkan perubahan positif yang signifikan. Inovasi digital membawa pengalaman baru yang menarik bagi pengguna, sementara perhatian khusus terhadap keamanan dan privasi data memberikan keyakinan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, transformasi layanan digital tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga memberikan manfaat yang lebih luas bagi industri pariwisata Bali secara keseluruhan.

Dari hasil pemaparan di atas menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki tingkat keefisienan dan efektivitas dalam pengaduan yang dapat diselesaikan lebih cepat dan menginformasikan mengenai pariwisata menjadi lebih mudah diakses. Transformasi ini membentuk suatu inovasi digital yang dimana penerapan teknologi seperti AR dan tur virtual sehingga meningkatkan pengalaman wisata. Keamanan dan privasi teknologi yang sudah canggih untuk melindungi data pengguna dan mengatasi penyalahgunaan data juga sudah diterapkan. Sehingga implikasi transformasi digital menjadi peningkatan daya tarik Bali sebagai destinasi wisata global dan

meperbaiki pengalaman wisatawan dengan akses informasi yang lebih cepat dan akurat. Implementasi transformasi digital dalam pelayanan pariwisata menjadi penting untuk menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan daya saing Bali sebagai destinasi pariwisata global.

B. Hambatan Transformasi Digital Dalam Pelayanan Pariwisata

Implementasi Transformasi Digital adalah proses yang kompleks dan memiliki banyak tantangan yang dapat menghambat keberhasilannya. Banyak bisnis masih kesulitan mencapai potensi transformasi digital mereka karena ada banyak hambatan. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi hambatan, adalah penting untuk mengidentifikasi hambatan dan memahami apa yang menyebabkannya.[27]. Dalam implementasi transformasi pelayanan digital dalam sektor pariwisata, salah satu hambatan utama yang ditemukan adalah kurangnya literasi atau edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya yang lebih intensif dalam memberikan pemahaman dan peningkatan literasi digital kepada masyarakat Bali. Dalam konteks ini, literasi digital mengacu pada pemahaman dan keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi digital dengan efektif dan efisien dalam konteks penerima layanan.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan, terungkap bahwa evaluasi terhadap implementasi transformasi pelayanan digital masih menjadi kebutuhan yang penting. Evaluasi ini memiliki tujuan yang sangat signifikan, yaitu untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan yang ada dalam aplikasi pelayanan digital yang telah diimplementasikan. Melalui evaluasi ini, pihak terkait dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang efektivitas dan efisiensi dari transformasi pelayanan digital yang telah dilakukan. Evaluasi secara teratur menjadi kunci dalam memahami secara menyeluruh tentang performa dan dampak dari transformasi pelayanan digital. Dengan melakukan evaluasi yang konsisten, pihak terkait dapat mengidentifikasi dengan jelas area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam aplikasi pelayanan digital yang ada. Selain itu, evaluasi juga membantu dalam mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan dan mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang. Dalam proses evaluasi ini, pihak terkait akan melakukan analisis mendalam terhadap kelemahan yang ada dalam aplikasi pelayanan digital, sehingga dapat diidentifikasi solusi yang tepat untuk perbaikan. Selain itu, evaluasi juga akan memperhatikan kekuatan yang ada dalam aplikasi tersebut, sehingga dapat dioptimalkan dan ditingkatkan lebih lanjut.

Analisis hasil wawancara menunjukkan adanya kebutuhan yang mendesak untuk melakukan pembaharuan dalam penerapan transformasi pelayanan digital dalam sektor pariwisata. Hal ini menjadi penting mengingat perkembangan teknologi yang terus berubah dengan cepat dan kebutuhan pasar yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, penting bagi pihak terkait untuk terus memperbarui dan mengembangkan aplikasi pelayanan digital agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan wisatawan serta meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Bali. Dalam era digital yang terus berkembang, perubahan dan pembaruan secara teratur menjadi faktor kunci dalam memastikan keberhasilan implementasi transformasi pelayanan digital. Dengan melakukan pembaruan aplikasi pelayanan digital secara teratur, pihak terkait dapat mengikuti perkembangan teknologi terbaru dan mengintegrasikannya ke dalam layanan pariwisata. Selain itu, pengembangan aplikasi pelayanan digital juga penting untuk mengantisipasi kebutuhan pasar yang semakin kompleks dan memastikan bahwa layanan yang disediakan tetap relevan dan sesuai dengan harapan wisatawan.

Melalui pembaharuan yang dilakukan secara teratur, implementasi transformasi pelayanan digital dapat tetap menjadi yang terdepan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Dengan meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Bali melalui penggunaan teknologi digital yang mutakhir, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat posisi Bali sebagai destinasi pariwisata yang unggul. hal ini juga menegaskan bahwa pembaharuan yang dilakukan secara teratur dalam penerapan transformasi pelayanan digital sangat penting. Dengan melakukan pembaruan aplikasi pelayanan digital sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar yang semakin kompleks, sektor pariwisata di Bali dapat tetap relevan dan mampu meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada wisatawan.

Secara keseluruhan, hasil analisis penelitian dan wawancara yang mendalam ini menegaskan bahwa kurangnya literasi digital terhadap masyarakat. Masyarakat masih memerlukan edukasi dalam hal memanfaatkan teknologi secara efektif. Selain itu, penting untuk melaksanakan evaluasi dan pembaharuan secara rutin untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari aplikasi digital tersebut. Dalam pembaharuan aplikasi juga diperlukan dalam hal mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar yang selalu berubah seiring waktu. Dengan kelemahan dalam literasi digital dan

kurangnya pembaharuan aplikasi, hal tersebut bisa menghambat efektivitas transformasi. Oleh karena itu, pendidikan digital dan evaluasi berkala sangat penting untuk memastikan aplikasi ini tetap relevan dan evisien.

C. Transformasi digital dalam pelayanan digital

Penggunaan teknologi yang mengganggu telah mengubah cara pemerintah dan masyarakat berinteraksi, menghasilkan fleksibilitas yang lebih besar dalam penyediaan layanan dan konsumsi, serta meningkatkan kebutuhan akan inovasi yang berkelanjutan. Organisasi perlu memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang proses adopsi teknologi transformasional, serta memahami keinginan, penerimaan, dan penggunaan teknologi oleh pengguna agar dapat bertahan dalam lingkungan yang semakin kompetitif dan dinamis.[28]. Cluster B menekankan pengaruh teknologi terhadap transformasi digital. Tujuan penelitian lebih lanjut adalah untuk menentukan kemungkinan dan masalah yang disebabkan oleh teknologi baru, serta bagaimana teknologi tersebut dapat mempengaruhi efeknya terhadap struktur yang ada. [29].

Teknologi digital memudahkan pengembangan model bisnis baru yang lebih luas dan juga berfungsi sebagai saluran baru untuk komunikasi dan informasi dengan pemangku kepentingan, termasuk pelanggan. Dengan teknologi digital, model bisnis dapat diotomatisasi dan diperluas. Ini memungkinkan model bisnis baru dan pengaturan ulang model bisnis lama, terutama di bidang pemerintahan dan pelayanan publik.[30]. Dalam penelitian ini, penggunaan teknologi dalam transformasi digital digunakan untuk mengurangi biaya, seperti biaya berbagi informasi, memengaruhi pelayanan, dan memudahkan koordinasi dan berbagi informasi, yang semuanya memungkinkan pembentukan jaringan nilai.

Selain itu, pengaruh jejaring sosial terus berkembang, dengan media sosial menjadi alat utama untuk bekerja sama dan berkomunikasi.[29]. Sebagai akibat dari transformasi digital, dalam pelayanan, permintaan akan informasi dan konektivitas mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini memunculkan kebutuhan akan analisis data menggunakan sistem komputer canggih, yang memberikan peluang lebih lanjut untuk menginterpretasikan data dengan lebih baik. Hal itu membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah, dengan menyediakan layanan satu pintu yang di dalamnya terdapat portal-portalnya sendiri termasuk pada penyedia informasi layanan pariwisata di Bali.

Penggunaan teknologi dalam transformasi digital, meningkatkan keefisienan dan efektifitas pelayanan agar informasi, pengaduan serta layanan yang lainnya terlaksana lebih cepat. Dimana transisi dari model pelayanan lama yang membutuhkan waktu yang cukup lama, dengan model transformasi pelayanan digital ini menjadikan jauh lebih cepat dan tidak melibatkan banyak waktu dan biaya. Dalam teknologi ini juga dapat melibatkan Masyarakat di setiap pembaharuan aplikasi. Hal ini diwujudkan dalam hasil penilaian dan rating yang di berikan serta pengaduan itu sendiri dari Masyarakat. Penting untuk diingat bahwa operasi teknologi informasi harus berubah dari operasi lini yang berfokus pada memungkinkan aliran data atau komunikasi menjadi operasi yang lebih proaktif dan mengatur yang mendukung penciptaan nilai digital melalui tanggapan cepat dan eksploratif. [31].

Dari segi keamanan, transformasi digital yang mengadopsi teknologi informasi, pelayanan informasi pariwisata di dalam aplikasi Denpasar Prama Sewaka memiliki tim keamanan sendiri yang dapat mengidentifikasi penyalahgunaan data. Tim ini juga sudah bergerak dengan Badan Siber Dan Sandi Negara Republik Indonesia (BSSNRI). Menurut Kraus et al. (2021) untuk mengatasi risiko keamanan internal untuk teknologi digital apa pun yang mewarisi data pribadi dengan masalah keamanan. Kerentanan ini terutama terkait dengan pertukaran data antar organisasi, layanan, pengaduan online, dan sistem elektronik. Pertimbangkan aspek keamanan seluruh proses dengan menyewa alur kerja untuk mengoptimalkan penempatan staf dan mengurangi paparan data di dalam perusahaan.

Dalam transformasi digital, mempengaruhi cara suatu organisasi untuk berinteraksi dengan para pemangku kepentingan, meningkatkan fleksibilitas layanan, dan mengurangi biaya operasional. Namun, teknologi digital memungkinkan otomatisasi dan perluasan model bisnis serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Adapun aspek penting dalam inovasi model bisnis, yakni teknologi memungkinkan pengembangan model bisnis baru dan pengaturan ulang model lama. Dalam hal keamanan data, perlindungan data melalui teknologi keamanan canggih sangat penting untuk menghindari penyalahgunaan data tersebut. Dengan adanya teknologi digital, pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Selain itu, ada peluang untuk keterlibatan masyarakat dalam evaluasi dan pengembangan aplikasi melalui *feedback* yang diberikan.

D. Transformasi pelayanan digital pariwisata dalam konteks smart city

Konsep smart city terbagi menjadi dua domain utama: domain "keras" dan domain "lunak". Domain "keras" mencakup infrastruktur dan sistem teknis perkotaan seperti bangunan, jaringan energi, mobilitas, dan pengelolaan air; intervensi kebijakan dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) meningkatkan domain ini.[32]. Dalam konteks pelayanan publik dan pemerintahan, istilah "smart city" mengacu pada penggunaan teknologi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi pemerintahan. Ini termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien dan efektif kepada warga serta penerapan kebijakan inovatif dan inklusif yang memastikan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Infrastruktur teknologi informasi (TIK) dan teknologi pintar dan seluler sangat penting untuk transformasi pelayanan pariwisata digital ke dalam smart city. Namun, kita harus menyadari bahwa menjadikan sebuah kota pintar tidak hanya bergantung pada infrastruktur; komponen lain, seperti partisipasi masyarakat yang aktif, kolaborasi antara sektor publik dan swasta, dan pengelolaan yang efektif, juga sangat penting. Upaya untuk mengubah layanan pariwisata digital menjadi smart city tidak akan berhasil tanpa keterlibatan langsung dari elemen-elemen ini.[33].

Di Cina, konsep kota pintar berfokus pada big data dan internet of things, yang mencakup penggunaan smartphone dalam transaksi sehari-hari dan penempatan kamera dan sensor di ruang publik untuk pengawasan dan pemantauan [34]. Kota pintar di Jerman berfokus pada pembangunan berkelanjutan dan mencapai netralitas iklim dengan menggunakan teknologi untuk mengatasi efisiensi energi dan infrastruktur mobilitas kota [35]. Beberapa rumusan mengusulkan bahwa indeks kota pintar harus meningkatkan minat masyarakat terhadap kota tersebut, seperti halnya isu-isu sosial, kualitas hidup, dan partisipasi warga (van den Berg et al., 2020 ; Xu & Tang, 2020). Ini serupa dengan strategi pemasaran pariwisata dan investasi. Salah satu contoh aplikasi kecerdasan dan TIK adalah analisis waktu nyata menggunakan perangkat digital dan sensor. Oleh karena itu, keamanan siber sama pentingnya untuk kota pintar. [32]

Dalam transformasi pelayanan digital pariwisata, penerapan smart city membutuhkan adopsi TIK. Tujuan adopsi teknologi adalah untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi tentang pariwisata. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan aplikasi digital yang berisi informasi lengkap tentang destinasi pariwisata, fasilitas, dan aktivitas yang tersedia. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus mencari secara manual. Selain itu, Transformasi digital dalam smart city juga menjadi fokus untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pariwisata. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengaduan menjadi lebih cepat dan bahwa sistem digital memungkinkan akses mudah ke informasi pelayanan. Tanggapan masyarakat terhadap aplikasi dan pengaduan juga dapat menjadi acuan untuk pengembangan pelayanan yang lebih baik.

Namun, dalam mengimplementasikan transformasi pelayanan digital pariwisata dan penerapan konsep kota pintar, keamanan dan privasi data juga menjadi hal yang sama pentingnya. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, keamanan siber harus diperhatikan dan tim keamanan harus ada untuk mengidentifikasi dan mencegah penyalahgunaan data yang mungkin terjadi.[32].

Konsep dari smart city mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dan efisiensi pemerintahan. Dalam konteks pariwisata, teknologi informasi mempermudah akses informasi dan meningkatkan pelayanan. Selain itu, pentingnya infrastruktur teknologi yang mendukung transformasi digital menjadi smart city. Dalam hal ini, partisipasi masyarakat dan keterlibatan masyarakat serta kolaborasi antar sektor publik dan swasta menjadi sangat penting dan sangat krusial. Sehingga transformasi digital dalam pariwisata bali dapat mendukung pengembangan smart city dengan meningkatkan akses dari informasi dan efisiensi pelayanan, serta perlunya perhatian khusus pada keamanan datanya.

E. Sustainable development goals through sustainable tourism

Pariwisata berkelanjutan adalah pendekatan yang memperhatikan dampak lingkungan, sosial, budaya, dan ekonomi, baik untuk masa kini maupun masa depan. [38]. Di Indonesia, ini sangat penting untuk mencapai Sustainable Development Goals (SDGs). Dalam mencapai Sustainable Development Goals (SDGs), sektor pariwisata sangat penting. Transformasi pelayanan digital di Bali, destinasi pariwisata yang terkenal, dapat sangat penting untuk mengintegrasikan standar berkelanjutan dalam sektor pariwisata. Dalam 17 prinsip Sustainable Development Goals (SDGs), implementasi dengan pariwisata berkelanjutan yakni :

1. Sustainable Development Goals (SDGs) decent work and economic growth, yakni Dimana dalam implementasi pariwisata di Bali yang dibantu dengan transformasi digital, meningkatkan pelayanan dan pekerjaan dari layanan pariwisata menjadi lebih baik. Sehingga pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui pertumbuhan industri pariwisata yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat setempat. Sustainable Development Goals (SDGs) terkait dengan pekerjaan yang layak dan pertumbuhan ekonomi menjadi sangat penting dalam transformasi digital pariwisata Bali. Revolusi digital memberikan peluang besar untuk pertumbuhan ekonomi inklusif, mobilitas sosial, kesetaraan, dan pelestarian lingkungan. Hal ini sejalan dengan tujuan SDGs yang ditetapkan pada tahun 2015, yaitu pertumbuhan ekonomi harus menjadi kekuatan untuk perubahan positif secara global.[39]. Dengan transformasi digital memainkan peran penting dalam mendorong pekerjaan yang layak, pertumbuhan, dan kesejahteraan secara keseluruhan, dan memiliki dampak yang signifikan pada berbagai sektor. [40]. Seperti pengembangan aplikasi Denpasar Prama Sewaka yang berbentuk aplikasi digital memiliki potensi untuk meningkatkan kemajuan ekonomi, sosial, dan politik dengan memberi orang lebih banyak kebebasan untuk berbicara dan berekspresi. Hal ini juga sesuai dengan hasil analisis wawancara yang sudah dibahas sebelumnya mengenai keefektifitasan dan efisiensi dari aplikasi yang menyediakan layanan pariwisata sebagai salah satu implementasi pariwisata berkelanjutan.
2. Sustainable Development Goals (SDGs) responsible consumption and production, yakni, Dimana Sustainable Development Goals (SDGs) responsible consumption and production mengutamakan produksi dan konsumsi yang berkelanjutan. [9]. responsible consumption and production sangat penting dalam hal pariwisata karena pariwisata dapat memiliki dampak negatif pada masyarakat setempat dan lingkungan jika tidak dikelola dengan baik. Pelayanan digital untuk pariwisata Bali dapat meningkatkan konsumsi dan produksi yang berkelanjutan. Jika pariwisata tidak dikelola secara berkelanjutan, dapat menyebabkan kerusakan sosial dan lingkungan yang besar. Contohnya, pembangunan infrastruktur pariwisata dapat mengganggu habitat alami, mengurangi kualitas udara dan air, dan mempengaruhi tradisi dan budaya lokal. Kehidupan masyarakat setempat juga dapat terpengaruh oleh pariwisata. Pelayanan digital untuk pariwisata Bali dapat berkontribusi besar pada peningkatan konsumsi dan produksi yang berkelanjutan dalam situasi seperti ini.

Dengan adanya implementasi Pelayanan digital dalam bentuk aplikasi, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pariwisata, seperti dengan menggunakan teknologi informasi untuk mengatur sistem reservasi, mengatur jadwal, dan mengelola informasi tentang destinasi wisata. Dengan demikian, pelayanan digital dapat mengurangi biaya operasional dan menghemat sumber daya, meningkatkan kemungkinan pariwisata berkelanjutan. Selain itu, layanan digital dapat membantu mengurangi dampak negatif pariwisata dan meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pentingnya berkelanjutan. Dengan adanya layanan digital dapat memberikan informasi tentang tindakan berkelanjutan yang dapat diambil oleh wisatawan, seperti menggunakan transportasi yang ramah lingkungan atau mengunjungi tempat wisata yang berkelanjutan. Dengan demikian, layanan digital dapat membantu meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pentingnya berkelanjutan dan mengurangi dampak negatif pariwisata.
3. Sustainable Development Goals (SDGs) Life Below Water yakni, berkonsentrasi pada pengelolaan sumber daya air dan lingkungan, yang sangat relevan dalam konteks pariwisata, karena pariwisata dapat memiliki konsekuensi negatif bagi lingkungan jika tidak dikelola dengan baik.[9]. Dalam pariwisata di Bali, banyaknya destinasi alam yang di jual dan disajikan kepada wisatawan asing. Hal ini juga yang menjadi daya Tarik wisatawan. Dimana tidak hanya pariwisata dalam segi budaya, Bali juga memiliki keindahan alam yang digemari banyak wisatawan asing. Dengan adanya transformasi digital dalam segi pelayanan pariwisata, Bali memudahkan wisatawan untuk mendapatkan informasi mengenai pariwisata alam. Dalam hal pariwisata Bali, Sustainable Development Goals (SDGs) Life Below Water memiliki dampak yang signifikan terhadap pengelolaan sumber daya air dan lingkungan. Pengelolaan sumber daya air dan lingkungan menjadi bagian penting dari industri pariwisata Bali, dan transformasi digital dapat membantu meningkatkan keberlanjutan dan efisiensi. Dengan adanya transformasi digital yang diimplementasikan dengan aplikasi Denpasar Prama Sewaka, memudahkan wisatawan asing memperoleh informasi mengenai destinasi alam dan dapat membantu jalannya pariwisata berkelanjutan yang ada di Bali.

Dari ketiga point diatas, dalam pariwisata berkelanjutan di Bali untuk mencapai *Sustainable Development Goals (SDGs)*. seperti *Decent Work and Economic Growth*, Dimana digitalisasi meningkatkan kualitas pekerjaan dan pertumbuhan ekonomi. *Responsible Consumption and Production*, Dimana teknologi digital membantu dalam mengelola produksi dan konsumsi pariwisata secara berkelanjutan. Dan yang terakhir terdapat *Life Below Water*, yakni digitalisasi mempermudah pengelolaan sumber daya air dan lingkungan, sehingga mendukung pariwisata yang ramah lingkungan. Maka, implementasi transformasi digital tidak hanya memperbaiki pelayanan tetapi juga mendukung keberlanjutan lingkungan dan ekonomi melalui informasi yang lebih baik dan pengelolaan yang efisien.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang mendalam, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital dalam pelayanan pariwisata memiliki dampak yang signifikan. Transformasi ini telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pariwisata di Bali melalui penggunaan teknologi digital dan inovasi terkait. Melalui aplikasi pelayanan digital, seperti Denpasar Prama Sewaka, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pariwisata dan mengajukan pengaduan secara online, yang mempercepat penyelesaian masalah dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, implementasi transformasi digital juga menghadapi beberapa hambatan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya literasi atau edukasi masyarakat terkait penggunaan teknologi digital. Dalam konteks ini, upaya yang lebih intensif dalam memberikan pemahaman dan peningkatan literasi digital kepada masyarakat Bali diperlukan. Selain itu, evaluasi yang dilakukan secara teratur dan pembaharuan yang tepat waktu juga menjadi faktor penting dalam mengatasi hambatan dalam implementasi transformasi pelayanan digital. Dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap implementasi transformasi dan melakukan pembaharuan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar, sektor pariwisata Bali dapat tetap relevan dan meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan.

Dalam konteks yang semakin kompleks, kolaborasi dan komprehensif dari semua pemangku kepentingan di sektor pariwisata Bali menjadi kunci sukses dalam mencapai tujuan implementasi transformasi pelayanan digital. Dengan meningkatkan literasi digital, melakukan evaluasi secara teratur, dan melaksanakan pembaharuan yang tepat waktu, sektor pariwisata Bali dapat mengoptimalkan potensi transformasi pelayanan digital untuk memberikan pengalaman wisata yang tak tertandingi dan memenuhi kebutuhan wisatawan dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian ini, Dimana transformasi digital dalam pelayanan pariwisata di Bali memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Meskipun terdapat beberapa hambatan dan tantangan seperti literasi digital dan perlunya evaluasi serta pembaharuan, manfaat yang diperoleh dari inovasi digital melalui aplikasi Denpasar Prama Sewaka ini dan keterlibatan Masyarakat sangatlah besar. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip dari smart city dan SDGs, Bali dapat meningkatkan daya tariknya sebagai destinasi wisata global dan mendukung pariwisata berkelanjutan.

Adapun saran dari penelitian diatas yakni, adapun langkah strategis diambil untuk meningkatkan literasi digital di Bali. Pertama, masyarakat dididik melalui pelatihan dan workshop tentang penggunaan aplikasi digital, keamanan siber, dan penggunaan teknologi sehari-hari. Selanjutnya, dilakukan kampanye kesadaran yang berfokus pada pemahaman dan penggunaan teknologi digital. Selain itu, aplikasi Denpasar Prama Sewaka dievaluasi dan diperbarui secara berkala. Dengan bekerja sama dengan startup teknologi dan mengembangkan fitur baru seperti augmented reality, inovasi terus dilakukan. Peningkatan keamanan dan transparansi data menjadi prioritas utama. Aplikasi diintegrasikan dalam Smart City melalui koordinasi infrastruktur Smart City dan partisipasi stakeholder. Keterlibatan masyarakat dicapai melalui umpan balik pengguna, pengembangan yang didasarkan pada umpan balik, dan mendukung pariwisata berkelanjutan melalui kebijakan, pendidikan, dan kesadaran masyarakat. Untuk memahami bagaimana transformasi digital memengaruhi industri pariwisata, penelitian dan pengembangan terus berlanjut. Dengan implementasi langkah-langkah ini, Bali dapat memperkuat posisinya sebagai destinasi pariwisata unggul melalui transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Frenzel, J. Giddy, and T. Frisch, "Digital technology, tourism and geographies of inequality," *Tour. Geogr.*, vol. 24, no. 6–7, pp. 923–933, 2022, doi: 10.1080/14616688.2022.2142843.
- [2] N. S. Subawa, N. W. Widhiasthini, N. P. I. Permatasari, and N. N. Sri Wisudawati, "MSMEs envisaged as the economy spearhead for Bali in the covid-19 pandemic situation," *Cogent Econ. Financ.*, vol. 10, no. 1, 2022, doi: 10.1080/23322039.2022.2096200.
- [3] P. Pahrudin, T. H. Hsieh, L. W. Liu, and C. C. Wang, "The Role of Information Sources on Tourist Behavior Post-Earthquake Disaster in Indonesia: A Stimulus–Organism–Response (SOR) Approach," *Sustain.*, vol. 15, no. 11, 2023, doi: 10.3390/su15118446.
- [4] J. Kleinert, "Digital transformation," *Empirica*, 2021, doi: 10.1007/s10663-021-09501-0.
- [5] N. V. Morze and O. V. Strutynska, "Digital transformation in society: key aspects for model development," *J. Phys. Conf. Ser.*, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1946/1/012021.
- [6] L. W. Liu, C. C. Wang, P. Pahrudin, A. F. Royanow, C. Lu, and I. Rahadi, "Does virtual tourism influence tourist visit intention on actual attraction? A study from tourist behavior in Indonesia," *Cogent Soc. Sci.*, vol. 9, no. 1, 2023, doi: 10.1080/23311886.2023.2240052.
- [7] C.-H. L. Shu-Ning Zhang Yong-Quan Li and W.-Q. Ruan, "Critical factors in the identification of word-of-mouth enhanced with travel apps: the moderating roles of Confucian culture and the switching cost view," *Asia Pacific J. Tour. Res.*, vol. 24, no. 5, pp. 422–442, 2019, doi: 10.1080/10941665.2019.1572630.
- [8] M. Manchanda and M. Deb, "Effects of multisensory virtual reality on virtual and physical tourism during the COVID-19 pandemic," *Curr. Issues Tour.*, vol. 25, no. 11, pp. 1748–1766, 2022, doi: 10.1080/13683500.2021.1978953.
- [9] K. Berbeka, W. Alejziak, and J. Berbeka, "Sustainable development goals of Agenda 2030 in the declarations and aims of international tourism organisations," *J. Travel Tour. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 142–153, 2024, doi: 10.1080/10548408.2023.2239862.
- [10] M. Santos and C. Bastos, "The adoption of sustainable development goals by large Portuguese companies," *Soc. Responsib. J.*, vol. ahead-of-p, 2020, doi: 10.1108/SRJ-07-2018-0184.
- [11] P. Milwood, "Social responsibility and the SDGs: vignettes of Caribbean tour operators," *Worldw. Hosp. Tour. Themes*, vol. ahead-of-p, 2020, doi: 10.1108/WHATT-02-2020-0005.
- [12] D. Buhalis *et al.*, "Editorial: Tourism 2030 and the contribution to the sustainable development goals: the tourism review viewpoint," *Tour. Rev.*, vol. 78, pp. 293–313, 2023, doi: 10.1108/TR-04-2023-620.
- [13] N. Carroll, B. Mc Lafferty, K. Conboy, and B. Donnellan, "Normalising a Digital Transformation," *Int. Conf. Inf. Syst.*, no. 12, 2021.
- [14] N. Chemma, M. El Amine Abdelli, A. Awasthi, and E. Mogaji, "Management and Information Technology in the Digital Era: Introduction to Edited Collection on Challenges and Perspectives," in *Management and Information Technology in the Digital Era*, vol. 29, N. Chemma, M. El Amine Abdelli, A. Awasthi, and E. Mogaji, Eds., in Advanced Series in Management, vol. 29, Emerald Publishing Limited, 2022, pp. 1–6. doi: 10.1108/S1877-636120220000029001.
- [15] and G. P. J. Loonam, S. Eaves, V. Kumar, "Towards digital transformation: Lessons learned from traditional organizations," *Strateg. Chang*, vol. 27, no. 101–109, 2018, p. 2, 2018.
- [16] and R. G. B. Hinings, T. Gegenhuber, "Digital innovation and transformation: An institutional perspective," *Inf. Organ.*, vol. 28, no. pp. 52–61, p. 1, 2018.
- [17] K. Hadiono and R. C. Noor Santi, "Menyongsong Transformasi Digital," *Proceeding Sendiu*, no. July, pp. 978–979, 2020.
- [18] N. Carroll and M. Maher, "How Shell Fueled Digital Transformation by Establishing DIY Software Development," *Mis Q. Exec.*, vol. 22, no. 2, pp. 99–127, 2023, doi: 10.17705/2msqe.00076.
- [19] T. Hess and M. Bohrer, "Digital Transformation of Software Companies - brilliant Idea or unnecessary Action?," vol. 7477, pp. 0–3, 2022.
- [20] N. Carroll, "Theorizing on the Normalization of Digital Transformations Association for Information Systems TRANSFORMATIONS," no. June 2020, 2023.
- [21] S. Kraus, P. Jones, N. Kailer, A. Weinmann, and ..., "Digital transformation: An overview of the current state of the art of research," *Sage ...*, 2021, doi: 10.1177/21582440211047576.
- [22] S. Kuhlmann and M. Heuberger, "Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective," *Public Money Manag.*, vol. 43, no. 2, pp. 147–155, 2023, doi: 10.1080/09540962.2021.1939584.
- [23] L. Mora *et al.*, "Assembling Sustainable Smart City Transitions: An Interdisciplinary Theoretical

- Perspective,” *J. Urban Technol.*, vol. 28, no. 1–2, pp. 1–27, 2021, doi: 10.1080/10630732.2020.1834831.
- [24] N. Crutzen, J. Van Bockhaven, S. Schaltegger, and R. Giffinger, “Guest editorial,” *Sustain. Accounting, Manag. Policy J.*, vol. 10, no. 4, pp. 646–653, 2019, doi: 10.1108/SAMPJ-12-2018-0354.
- [25] R. Macrorie, S. Marvin, A. Smith, and A. While, “A Common Management Framework for European Smart Cities? The Case of the European Innovation Partnership for Smart Cities and Communities Six Nations Forum,” *J. Urban Technol.*, vol. 30, no. 3, pp. 63–80, 2023, doi: 10.1080/10630732.2022.2121558.
- [26] J. Colding, M. Colding, and S. Barthel, “The smart city model: A new panacea for urban sustainability or unmanageable complexity?,” *Environ. Plan. B Urban Anal. City Sci.*, vol. 47, no. 1, pp. 179–187, 2020, doi: 10.1177/2399808318763164.
- [27] M. Cichosz, C. M. Wallenburg, and A. M. Knemeyer, “Digital transformation at logistics service providers: barriers, success factors and leading practices,” *Int. J. Logist. Manag.*, vol. 31, no. 2, pp. 209–238, 2020, doi: 10.1108/IJLM-08-2019-0229.
- [28] S. F. Jahanmir, G. M. Silva, P. J. Gomes, and H. M. Gonçalves, “Determinants of users’ continuance intention toward digital innovations: Are late adopters different?,” *J. Bus. Res.*, vol. 115, pp. 225–233, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.010>.
- [29] S. Kraus, P. Jones, N. Kailer, A. Weinmann, N. Chaparro-Banegas, and N. Roig-Tierno, “Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research,” *SAGE Open*, vol. 11, no. 3, 2021, doi: 10.1177/21582440211047576.
- [30] F. Li, “The digital transformation of business models in the creative industries: A holistic framework and emerging trends,” *Technovation*, vol. 92–93 (202, 2020, doi: 10.1016/j.technovation.2017.12.004.
- [31] P. C. Verhoef *et al.*, “Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda,” *J. Bus. Res.*, vol. 122, no. November 2019, pp. 889–901, 2021, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.09.022.
- [32] C. M. T. Lai and A. Cole, “Measuring progress of smart cities: Indexing the smart city indices,” *Urban Gov.*, vol. 3, no. 1, pp. 45–57, 2023, doi: 10.1016/j.ugj.2022.11.004.
- [33] H. Samih, “Smart cities and internet of things,” *J. Inf. Technol. Case Appl. Res.*, vol. 21, no. 1, pp. 3–12, 2019, doi: 10.1080/15228053.2019.1587572.
- [34] R. Hu, “The State of Smart Cities in China: The Case of Shenzhen,” *Energies*, vol. 12, p. 4375, 2019, doi: 10.3390/en12224375.
- [35] M. Treude, R. Schüle, and H. Haake, “Smart Sustainable Cities—Case Study Südwestfalen Germany,” *Sustain.*, vol. 14, no. 10, pp. 1–16, 2022, doi: 10.3390/su14105957.
- [36] A. C. van den Berg, S. N. Giest, S. M. Groeneveld, and W. Kraaij, “Inclusivity in Online Platforms: Recruitment Strategies for Improving Participation of Diverse Sociodemographic Groups,” *Public Adm. Rev.*, vol. 80, no. 6, pp. 989–1000, 2020, doi: 10.1111/puar.13215.
- [37] C. K. Xu and T. Tang, “Closing the Gap or Widening the Divide: The Impacts of Technology-Enabled Coproduction on Equity in Public Service Delivery,” *Public Adm. Rev.*, vol. 80, no. 6, pp. 962–975, 2020, doi: 10.1111/puar.13222.
- [38] K. Glyptou, “Operationalising Tourism Sustainability at the Destination Level: A Systems Thinking Approach Along the SDGs,” *Tour. Plan. Dev.*, vol. 21, no. 1, pp. 95–121, 2024, doi: 10.1080/21568316.2022.2069150.
- [39] K. A. Boluk, C. T. Cavaliere, and F. Higgins-Desbiolles, “A critical framework for interrogating the United Nations Sustainable Development Goals 2030 Agenda in tourism,” *J. Sustain. Tour.*, vol. 27, no. 7, pp. 847–864, 2019, doi: 10.1080/09669582.2019.1619748.
- [40] J. Brune, “Sustainable development through the tourism sector: to what extent can sustainable tourism contribute to social justice for the local communities? A case study of the Grootbos Private Nature Reserve in South Africa,” *Res. Hosp. Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 133–141, 2022, doi: 10.1080/22243534.2022.2133070.