

INTISARI

Wisatawan sebagai konsumen dalam industri pariwisata menjadi sumber pengetahuan yang penting dalam inovasi pengembangan pariwisata. Pemenuhan kebutuhan pemerintah daerah juga penting untuk mendukung perannya dalam pengelolaan pariwisata. Di samping itu, konsep *smart tourism* mampu mengubah pengalaman wisata menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dengan begitu, pemenuhan kebutuhan wisatawan dan pemerintah daerah melalui layanan *smart tourism* menjadi tepat untuk dilakukan. Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten/kota yang tergabung dalam Gerakan 100 *Smart City* di Indonesia dan memiliki potensi pariwisata yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan *smart tourism* dalam memenuhi kebutuhan wisatawan dan pemerintah daerah di Kabupaten Bantul. Kemudian dilakukan identifikasi faktor yang memengaruhi kinerja layanan *smart tourism*. Layanan *smart tourism* dideskripsikan secara kualitatif berdasarkan temuan yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumen perencanaan, serta artikel dan berita. Evaluasi kinerja *smart tourism* dilakukan dengan melihat kelengkapan pemenuhan kebutuhan melalui metode *checklist*. Faktor diidentifikasi dari pernyataan informan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Faktor juga didapatkan dari fenomena yang ditemukan pada hasil observasi, dokumen, dan publikasi *online*.

Secara umum pelayanan *smart tourism* telah mampu memenuhi kebutuhan wisatawan dan pemerintah daerah di Kabupaten Bantul. Namun, masih perlu dilakukan beberapa perbaikan pada Aplikasi Jelajah Bantul, Aplikasi VisitingJogja, serta penyediaan infrastruktur TIK. Ditemukan enam faktor positif yang mendukung pemenuhan kebutuhan wisatawan dan pemerintah daerah, meliputi: 1) perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), 2) kontribusi badan usaha, 3) partisipasi aktif masyarakat, 4) kepemimpinan bupati, 5) dukungan akademisi, dan 6) dukungan pemerintah pusat. Kemudian faktor negatif yang menyebabkan pelayanan *smart tourism* masih perlu perbaikan, yaitu keterbatasan jumlah SDM dan keterbatasan APBD. Sementara faktor yang bersifat positif sekaligus negatif, yaitu pandemi COVID-19. Perkembangan TIK menjadi faktor yang paling banyak pengaruhnya. Sedangkan dukungan pemerintah pusat dan keterbatasan APBD menjadi faktor yang paling sedikit pengaruhnya.

Kata kunci: Kabupaten Bantul, pemenuhan kebutuhan, pemerintah daerah, *smart tourism*, wisatawan

ABSTRACT

As consumers in the tourism industry; tourists are an important source of knowledge in the innovation of tourism development. Moreover, fulfilling the needs of the local government is also important for the tourism management. The concept of "smart tourism" is able to change the tourists' experience to be more effective, efficient and sustainable. Therefore, fulfilling the needs of both the tourists and local government through smart tourism service is the appropriate thing to do. Bantul Regency is one of the regencies/cities which are members of the "100 Smart City Movement" in Indonesia, and it has high tourism potential too.

This study aims to evaluate the performance of smart tourism service in fulfilling the needs of both the tourists and local government in Bantul Regency. This study will also try to identify the factors which affect the performance of smart tourism service. Smart tourism service is described qualitatively based on the findings which are collected through interviews, observations, planning documents, as well as articles and news. Smart tourism performance evaluation is conducted by looking at how many needs are managed to be fulfilled - through the checklist method. The factors are identified from the statements of informants, either directly or indirectly; as well as from the phenomena found in the results of observations, documents, and online publications.

In general, smart tourism service has been able to fulfill the needs of both the tourists and local government in Bantul Regency. However, some improvements are still necessary for the Jelajah Bantul Application, the Visiting Jogja Application, as well as the provision of ICT infrastructure. This study manages to find six positive factors which support the fulfillment of the needs of both the tourists and local government, including: 1) the development of information and communication technology (ICT), 2) the contribution of business entities, 3) active community participation, 4) regent leadership, 5) academic support, and 6) central government support. The negative factor which indicates that this smart tourism service still needs improvement is the limited number of human resources and regional budget, while the factor which is considered as both positive and negative factor is COVID-19 pandemic. The development of ICT is the most influential factor, whereas the support of the central government and the limitations of the regional budget are the factors with the least influence.

Keywords: *Bantul Regency, fulfillment of needs, local government, smart tourism, tourists*