

INTISARI

Transformasi digital sektor pariwisata pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Utara merupakan salah satu bagian dari transformasi digital yang berlangsung pada layanan informasi kepariwisataan di sektor publik. Sebagai perangkat daerah yang relatif masih baru terbentuk pada tahun 2017 dinas pariwisata membuat terobosan dengan menghadirkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pariwisata Kalimantan Utara (SIMPAN KALTARA) di awal pembentukannya yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat umum khususnya wisatawan yang akan dan sedang berkunjung di Provinsi Kalimantan Utara terkait informasi kepariwisataan yang dibutuhkan. Dengan berbasis telepon cerdas, SIMPAN KALTARA dapat digunakan oleh pengguna android maupun iOS dimanapun dan kapanpun berada dengan dukungan internet. Penelitian ini memiliki dua tujuan yang dirumuskan. Pertama mendeskripsikan proses transformasi digital sektor pariwisata di Provinsi Kalimantan Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Kedua mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses transformasi digital sektor pariwisata di Provinsi Kalimantan Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Pendekatan kualitatif menjadi pilihan dalam menjawab rumusan masalah dengan menggunakan teknik studi kasus. Data dan informasi yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis waktu per periode. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan karakter tertentu yakni mengetahui secara pasti proses transformasi digital yang terjadi dalam kurun waktu tertentu. Hasil analisis data menunjukkan bahwa capaian proses transformasi digital dalam layanan informasi kepariwisataan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Utara sampai pada tahap *e-government*. Terdapat dua alasan yang menjustifikasi capaian transformasi digital pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Utara masih pada tingkat *e-government*. Pertama, SIMPAN KALTARA bukan merupakan *demand* yang diutarakan oleh masyarakat atau *user* melainkan inisiasi dari salah satu ASN pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Utara yang ingin menghadirkan kemudahan dalam mengakses informasi kepariwisataan bagi wisatawan. Kedua belum terlihat adanya proses *sharing database* dengan perangkat kerja lainnya maupun seluruh mitra kerja kepariwisataan di Provinsi Kalimantan Utara dalam pemberian layanan informasi kepariwisataan kepada masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses transformasi digital yang terjadi yaitu: strategi, kepemimpinan, kapasitas SDM, budaya digital dan peran organisasi eksternal. Faktor kepemimpinan menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam penelitian ini. Selain itu, Peran organisasi eksternal merupakan faktor baru jika merujuk pada proposisi teoritis dimana memperlihatkan kolaborasi antara Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Utara bersama mitra kepariwisataan di Provinsi Kalimantan Utara.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pariwisata, Sektor Publik, *e-government*

ABSTRACT

Digital transformation of the tourism sector at the North Kalimantan Provincial Tourism Office is one part of the digital transformation that takes place in tourism information services in the public sector. As a relatively new regional apparatus formed in 2017, the tourism office made a breakthrough by presenting the North Kalimantan Tourism Management Information System (SIMPAN KALTARA) application at the beginning of its formation which aims to provide convenience for the general public, especially tourists who will and are visiting North Kalimantan Province regarding the tourism information needed. Based on smartphones, SIMPAN KALTARA can be used by Android and iOS users wherever and whenever they are with internet support. This research has two objectives formulated. First, to describe the digital transformation process of the tourism sector in North Kalimantan Province from 2018 to 2022. Second, to identify the factors that influence the digital transformation process of the tourism sector in North Kalimantan Province from 2018 to 2022. A qualitative approach was chosen in answering the problem formulation using case study techniques. The data and information obtained were analyzed using time-per-period analysis techniques. Informants in this study were selected based on certain characteristics, namely knowing exactly the digital transformation process that occurred within a certain period of time. The results of data analysis show that the achievement of the digital transformation process in tourism information services at the North Kalimantan Province Tourism Office has reached the e-government stage. There are two reasons that justify the achievement of digital transformation at the North Kalimantan Province Tourism Office still at the e-government level. First, SIMPAN KALTARA is not a demand expressed by the public or users but an initiative from one of the ASNs at the North Kalimantan Provincial Tourism Office who wants to provide convenience in accessing tourism information for tourists. Second, there is no visible database sharing process with other work tools or all tourism work partners in North Kalimantan Province in providing tourism information services to the public. The results also show that there are several factors that influence the digital transformation process that occurs, namely: strategy, leadership, HR capacity, digital culture and the role of external organizations. The leadership factor is the most influential factor in this study. In addition, the role of external organizations is a new factor when referring to the theoretical proposition which shows collaboration between the North Kalimantan Provincial Tourism Office and tourism partners in North Kalimantan Province.

Keywords: Digital Transformation, Tourism, Public Sector, *e-government*