

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Inovasi Sektor Publik Aplikasi WISTAKON

Dalam melakukan pelayanan pariwisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon bekerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon melakukan inovasi layanan menggunakan Aplikasi WISTAKON dengan konsep “*tour guide* dalam genggaman”. Berdasarkan hal tersebut penulis dapat menarik kesimpulan dari beberapa hal terkait keberhasilan atau efektivitas inovasi Aplikasi WISTAKON dan faktor penghambat dalam inovasi WISTAKON, antara lain :

1. Inovasi WISTAKON dalam menghadirkan pariwisata di Kota Cirebon

Inovasi Aplikasi WISTAKON dalam menghadirkan rekomendasi pariwisata di Kota Cirebon dilakukan melalui penyediaan informasi yang komprehensif tentang destinasi wisata lokal. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah wisatawan menemukan lokasi wisata yang menarik, lengkap dengan deskripsi tempat, fasilitas, rute perjalanan, hingga rekomendasi aktivitas yang dapat dilakukan di sekitar destinasi tersebut. Penelitian ini menggunakan lima indikator teori Roger dalam menganalisa sebuah inovasi yaitu *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*.

Dalam hal keunggulan relatif (*Relative Advantage*), aplikasi ini telah memenuhi aspek nilai kebaruan berupa pencapaian Aplikasi WISTAKON sebagai pelopor produk pariwisata unggulan Kota Cirebon. Prestasi menempati posisi juara 4 tingkat nasional dalam kategori wisata dan budaya adalah bukti nyata bahwa aplikasi ini mampu bersaing di tingkat nasional dan memberikan kontribusi signifikan terhadap citra pariwisata Kota Cirebon. Serta dari aspek efisiensi, dan efektivitas, meskipun pengguna merasa kurangnya kanal komunikasi untuk menyampaikan masukan menjadi kelemahan utama. Pada aspek kesesuaian (*Compatibility*), WISTAKON cocok dengan kebutuhan layanan wisata modern dan gaya hidup digital masyarakat saat ini. Namun, kesesuaian sistem sosial dan komunikasi belum optimal karena kurangnya sosialisasi dan integrasi dengan *platform* sebelumnya. Dari sisi kompleksitas (*Complexity*), aplikasi ini berhasil menciptakan keseimbangan antara fitur yang kompleks dan kemudahan penggunaan. Namun, pada indikator kemungkinan dicoba (*Trialability*), uji coba yang dilakukan masih terbatas pada pihak internal tanpa melibatkan komunitas wisata atau masyarakat luas. Sementara itu, untuk kemudahan diamati (*Observability*) meskipun akses aplikasi melalui *Playstore* berjalan lancar, WISTAKON belum kompatibel dengan semua perangkat, dan belum ada penelitian resmi yang mengamati dampaknya. Secara keseluruhan, inovasi ini memiliki potensi besar, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam sosialisasi, pengujian publik, dan kompatibilitas teknis untuk meningkatkan keberhasilannya.

Secara garis besar inovasi Aplikasi WISTAKON pada pengembangan sektor pariwisata di Kota Cirebon belum sepenuhnya dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan dari indikator inovasi yang ada, sehingga menyebabkan pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon dikatakan belum cukup berhasil.

4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Aplikasi WISTAKON

1. Faktor Pendukung Aplikasi WISTAKON

Pelaksanaan Aplikasi WISTAKON dalam memberikan layanan kepada wisatawan di Kota Cirebon mencerminkan sebuah transformasi digital yang didorong oleh beberapa faktor pendukung utama. Faktor-faktor ini saling terkait dan berperan penting dalam menciptakan layanan yang lebih efisien, modern, dan mudah diakses oleh wisatawan. Rogers dalam Safira et al. (2023) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor pendukung yang menunjang inovasi. Dalam Aplikasi WISTAKON terdapat tida dari lima faktor pendukung yang mendorong keberhasilan program.

Faktor pendukung pertama yakni, adanya keinginan untuk merubah diri menunjukkan kesiapan berbagai pihak untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi demi meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kebebasan untuk berekspresi memberikan ruang bagi pengembang dan pemangku kepentingan untuk berinovasi, menciptakan fitur-fitur yang relevan, serta meningkatkan pengalaman pengguna. Tidak kalah pentingnya, kondisi lingkungan yang harmonis antara pemerintah, pengelola wisata, dan komunitas lokal

menciptakan kolaborasi yang kuat dalam mengoptimalkan potensi pariwisata dan memastikan keberhasilan aplikasi ini.

Melalui kesepaduan ketiga faktor ini, Aplikasi WISTAKON mampu menghadirkan solusi yang tidak hanya mempermudah wisatawan dalam mengakses informasi, tetapi juga meningkatkan daya tarik Kota Cirebon sebagai destinasi wisata yang modern dan terintegrasi dengan teknologi. Transformasi ini menggambarkan bagaimana teknologi dapat menjadi alat yang efektif untuk merespons perubahan zaman dan kebutuhan wisatawan yang semakin berkembang.

2. Faktor Penghambat aplikasi WISTAKON

Disbudpar Kota Cirebon menghadapi berbagai hambatan dalam mengelola Aplikasi WISTAKON. Albury dalam Suwarno, p. (2008, p. 54) menyatakan bahwa terdapat delapan faktor yang dapat menghambat inovasi dalam pelayanan publik. Dalam menerapkan suatu inovasi, penting untuk memperhatikan berbagai hambatan yang mungkin muncul. Faktor-faktor penghambat ini dapat berasal dari lingkungan internal maupun eksternal, dari perencana inovasi, serta dari pelaksana inovasi, seperti pegawai atau pekerja.

Dalam implementasi inovasi Aplikasi WISTAKON, ditemukan bahwa tiga dari delapan faktor penghambat tersebut menjadi temuan kendala dalam pelaksanaannya. Hambatan pertama yakni, periode anggaran terlalu pendek, Disbudpar Kota Cirebon hanya disokong dana pemeliharaan *server* melalui pihak ke-3 yakni, PT.Telkom Indonesia Tbk pada lima tahun awal sejak peluncurannya saja, namun setelah itu pihak Disbudpar tidak lagi mendapatkan

sokongan dana baik itu digunakan untuk pemeliharaan maupun pembaharuan terhadap *server* yang digunakan dalam Aplikasi WISTAKON.

Hambatan kedua berkaitan dengan, tekanan dan hambatan administrasi, secara internal Disbudpar belum memiliki pelatihan khusus terkait pengelolaan aplikasi, sehingga masih bergantung pada DKIS Kota Cirebon, dalam pengelolaan *server*. Hal ini dikarenakan pihak Disbudpar Kota Cirebon tidak diberikan kebebasan penuh terhadap *server* dan memerlukan proses yang berbelit ketika akan melakukan pembaharuan terkait dengan tampilan ataupun menu Aplikasi WISTAKON. Kemudian hambatan ketiga adalah ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan berupa, aplikasi yang masih terdapat *error* atau *bug* serta kurangnya informasi yang memadai & instruksi dalam aplikasi yang belum jelas. Secara eksternal, Disbudpar Kota Cirebon menghadapi tantangan berkaitan dengan tidak semua masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, dapat dengan mudah menerima perubahan menuju layanan pariwisata berbasis digital dan perlunya upaya sosialisasi yang lebih luas dan intensif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan Aplikasi WISTAKON.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan keberhasilan inovasi Aplikasi WISTAKON dalam pengembangan pariwisata di Kota Cirebon, masih terdapat beberapa kekurangan yang menjadi penyebab dari kurangnya optimalisasi program inovasi Aplikasi WISTAKON dalam pengembangan pariwisata di Kota

Cirebon. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti ingin memberikan saran maupun rekomendasi baik pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon maupun bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi sehingga pelaksanaan inovasi Aplikasi WISTAKON dalam pengembangan pariwisata di Kota Cirebon dapat berjalan secara optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di Kota Cirebon melalui Aplikasi WISTAKON, khususnya di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kota Cirebon sebagai pengelola Aplikasi WISTAKON.

1. Periode anggaran terlalu pendek

Berdasarkan temuan penelitian terkait periode anggaran yang terlalu pendek disarankan agar Disbudpar melakukan upaya diversifikasi sumber pendanaan untuk pemeliharaan dan pembaruan server Aplikasi WISTAKON. Salah satu solusi yang dapat dipertimbangkan adalah mengajukan anggaran jangka panjang yang lebih berkelanjutan dalam perencanaan anggaran daerah, agar pemeliharaan aplikasi dapat terus berjalan tanpa kendala. Disbudpar juga dapat mencari alternatif sumber pendanaan lain, seperti kerjasama dengan sektor swasta, sponsor dari perusahaan lokal atau nasional, atau bahkan melakukan pendekatan dengan lembaga-lembaga pariwisata untuk mendapatkan dukungan. Dengan langkah-langkah ini, Disbudpar dapat memastikan keberlanjutan Aplikasi WISTAKON tanpa bergantung pada dana terbatas atau pihak ketiga yang tidak dapat memberikan dukungan secara berkelanjutan.

2. Tekanan dan hambatan administrasi

Berkaitan dengan tekanan dan hambatan administrasi dalam pengelolaan Aplikasi WISATAKON, disarankan agar Disbudpar segera mengembangkan kapasitas internalnya dengan mengadakan pelatihan khusus untuk pengelolaan aplikasi dan *server*. Hal ini penting agar Disbudpar tidak bergantung sepenuhnya pada DKIS Kota Cirebon dalam hal pengelolaan teknis, terutama dalam pembaruan tampilan atau menu aplikasi. Dengan adanya pelatihan yang tepat, pihak Disbudpar akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani perubahan atau perbaikan aplikasi secara mandiri, yang akan mempercepat proses pembaruan dan meningkatkan fleksibilitas dalam merespons kebutuhan pengembangan aplikasi. Selain itu, Disbudpar juga dapat menjajaki kemungkinan untuk memperoleh akses yang lebih besar terhadap *server* atau berkolaborasi lebih dekat dengan pihak yang mengelola *server*, sehingga proses pengelolaan dan pembaruan aplikasi dapat dilakukan dengan lebih efisien dan tanpa hambatan administrasi yang berbelit.

3. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan

Berkaitan dengan ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan yang kemudian berdampak kepada belum tersedianya *server* yang memadai. Sehingga dalam menghadapi *bug* atau *server down* sebaiknya mencoba untuk memperkuat aplikasi dengan membuat *server* tersendiri bagi WISTAKON dan juga dilakukan pelatihan bagi para SDM terkait agar semakin mumpuni dalam bidangnya. Dengan hal ini, diharapkan akan

memperkuat eksistensi Aplikasi WISTAKON sebagai bentuk inovasi sektor publik dalam pengembangan pariwisata di Kota Cirebon.

Berkaitan dengan konten wisata yang masih kurang dan perlu di perluas, sebaiknya *update* terhadap *event-event* yang ada di Kota Cirebon ke dalam Aplikasi WISTAKON sehingga masyarakat akan ikut membantu memeriahkan *event* terkini di Kota Cirebon sekaligus membangun keberjalanan Aplikasi WISTAKON agar lebih hidup. Serta memberikan ruang bagi akademisi dan LSM untuk mengobservasi Aplikasi WISTAKON dengan cara mengundang mereka secara resmi, sehingga hasil observasi tersebut bisa menjadi pertimbangan dalam *update* Aplikasi WISTAKON.

Berkaitan dengan sosialisasi yang belum menyeluruh, sebaiknya Aplikasi WISTAKON disosialisasikan secara masif dengan cara yang menarik dan kreatif. Adapun hal tersebut dapat dilakukan dengan membuat perlombaan konten yang menarik dalam rangka mensosialisasikan Aplikasi WISTAKON melalui sosial media sehingga, masyarakat dapat mengetahui fungsi dan kegunaan aplikasi tersebut sebagai pelayanan pariwisata di Kota Cirebon.