

Dr. Reno Catelya Dira Oktavia, S.E., M.H.
Oktovianus, S.Hut., M.Sc.
Adam Rachmatullah, S.Par., M.Sc.
Safinah Yulianty Sitania, S.Hut., M.Si.



TATA KELOLA LAYANAN **DESTINASI** **CERDAS** **Berbasis SDGs**

Kerangka Konseptual dan Panduan Praktis
Menuju Pariwisata Berkelanjutan



TATA KELOLA LAYANAN DESTINASI CERDAS

Berbasis SDGs

**Kerangka Konseptual dan Panduan Praktis
Menuju Pariwisata Berkelanjutan**

**Dr. Reno Catelya Dira Oktavia, S.E., M.H.
Oktovianus, S.Hut., M.Sc.
Adam Rachmatullah, S.Par., M.Sc.
Safinah Yulianty Sitania, S.Hut., M.Si.**



TATA KELOLA LAYANAN DESTINASI CERDAS BERBASIS SDGs
Kerangka Konseptual dan Panduan Praktis
Menuju Pariwisata Berkelanjutan

Penulis:

Dr. Reno Catelya Dira Oktavia, S.E., M.H.
Oktovianus, S.Hut., M.Sc.
Adam Rachmatullah, S.Par., M.Sc.
Safinah Yulianty Sitania, S.Hut., M.Si.

Desain Cover:

Andi Juliandi

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Dr. Arief Faizal Rachman, S.ST.Par., M.T.

ISBN:

978-634-317-262-8

Cetakan Pertama:

Agustus, 2026

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang
by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 519/JBA/2025

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

*Buku ini didedikasikan untuk Generasi Penerus
Anak Bangsa Ibu Pertiwi; Generasi Harapan NKRI yang tangguh
dan beriman hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, buku referensi yang berjudul “Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas Berbasis SDGs” ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku referensi ini hadir sebagai rujukan konseptual sekaligus panduan operasional bagi siapa pun yang ingin merancang destinasi wisata yang cerdas secara teknologi, adil secara sosial, dan lestari secara ekologis.

Latar belakang penulisan buku ini berawal dari kegelisahan akademik dan praktis. Di satu sisi, revolusi digital telah mengubah secara fundamental cara wisatawan merencanakan, menjalani, dan menceritakan pengalaman perjalanan mereka. *Platform* digital, kecerdasan buatan, *Internet of Things*, dan data besar (*big data*) membuka peluang luar biasa untuk personalisasi layanan, efisiensi operasional, dan pemantauan destinasi secara *real-time*. Di sisi lain, tekanan terhadap lingkungan alam, degradasi budaya lokal, serta kesenjangan ekonomi yang ditimbulkan oleh model pariwisata konvensional termasuk fenomena *overtourism* semakin mengkhawatirkan. Dalam konteks inilah, paradigma Destinasi Cerdas (*Smart Destination*) seringkali terjebak pada narasi teknologis yang sempit, mengabaikan dimensi etis, ekologis, dan inklusivitas.

Buku ini berupaya menjembatani kesenjangan tersebut dengan menawarkan sebuah kerangka teoretis dan operasional yang integratif: Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas Berbasis SDGs (*SDGs-based Smart Destination Service Governance*). Kami berangkat dari keyakinan bahwa teknologi hanyalah alat, sedangkan tujuan akhir dari kecerdasan sebuah destinasi adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat lokal, terjaganya integritas ekosistem, dan terciptanya pengalaman wisata yang bermakna dan transformatif. Oleh karena itu, *Sustainable Development Goals* (SDGs) kami posisikan bukan sekadar label, melainkan sebagai DNA kolektif yang membentuk setiap dimensi layanan, setiap kebijakan, dan setiap interaksi dalam ekosistem destinasi.

Secara lebih spesifik, buku ini berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci: Bagaimana kita merancang dimensi layanan yang tidak hanya andal dan responsif, tetapi juga regeneratif terhadap alam dan budaya? Bagaimana teknologi seperti AI, IoT, dan *blockchain* dapat diterapkan secara bertanggung jawab, dengan tetap menghormati privasi, kedaulatan data, dan kearifan lokal? Bagaimana kolaborasi antara pemerintah, DMO, pelaku

usaha, komunitas, dan akademisi (*Quintuple Helix*) dapat diorkestrasi secara efektif melalui *platform* digital? Dan yang terpenting, bagaimana kita mengukur keberhasilan sebuah destinasi cerdas, bukan hanya dari jumlah kunjungan atau pendapatan, tetapi dari keseimbangan dinamis antara kepuasan wisatawan dan kesejahteraan masyarakat tuan rumah?

Kami menyadari bahwa buku ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga besar peneliti dan akademisi di bidang pariwisata, manajemen layanan, ilmu lingkungan, dan tata kelola digital, yang karya-karyanya menjadi fondasi teoretis yang tak ternilai.
2. Para praktisi dan pengelola destinasi (DMO, pemerintah daerah, pelaku usaha, dan komunitas lokal) yang pengalaman lapangannya memberikan warna *realistis* pada setiap konsep yang kami tawarkan.
3. Tim editor, *reviewer*, dan penerbit yang telah dengan sabar dan cermat memastikan kualitas akademis dan keterbacaan buku ini.
4. Generasi penerus bangsa, khususnya para mahasiswa dan peneliti muda, yang menjadi tujuan utama dedikasi buku ini. Semoga buku ini dapat menginspirasi gerakan transformatif menuju pariwisata Indonesia yang lebih cerdas, berdaulat, dan lestari.

Akhir kata, kami menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Kritik, saran, dan masukan yang membangun dari para pembaca akan sangat kami hargai untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik tata kelola destinasi di Indonesia dan dunia.

Selamat membaca dan berkarya.

Tim Penulis

PENDAHULUAN

Paradigma pariwisata global sedang berada pada persimpangan kritis. Di satu sisi, sektor ini telah terbukti menjadi motor pertumbuhan ekonomi yang signifikan, menciptakan lapangan kerja, dan mempromosikan pertukaran budaya. Sebelum pandemi COVID-19, kontribusi pariwisata terhadap PDB global mencapai lebih dari 10%, dengan satu dari sepuluh pekerja di dunia terserap di sektor ini (UNWTO, 2021). Namun, di sisi lain, model pertumbuhan yang tidak terkendali telah melahirkan konsekuensi yang merusak: kerusakan ekosistem, komodifikasi budaya, *overtourism* yang melumpuhkan kota-kota bersejarah, ketimpangan distribusi manfaat, serta peningkatan emisi gas rumah kaca yang mempercepat krisis iklim. Era Antroposen dimana aktivitas manusia menjadi kekuatan geologis dominan menuntut kita untuk mengubah secara fundamental cara kita merancang, mengelola, dan mengalami destinasi wisata.

Di tengah tantangan tersebut, gelombang revolusi digital menawarkan secerca harapan sekaligus risiko baru. Konsep Destinasi Cerdas (*Smart Destination*) muncul sebagai janji untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam semua aspek pengelolaan destinasi: mulai dari infrastruktur, aksesibilitas, inovasi layanan, hingga pengalaman wisatawan. *Internet of Things* (IoT) memungkinkan pemantauan kepadatan dan kondisi lingkungan secara *real-time*. Kecerdasan Buatan (AI) menjanjikan personalisasi layanan dan analisis *sentimen* yang mendalam. Teknologi *blockchain* menawarkan transparansi dalam rantai pasok dan sertifikasi keberlanjutan. Namun, tanpa kerangka tata kelola yang kokoh, *smart destination* rentan jatuh ke dalam jebakan teknologisme keyakinan bahwa teknologi itu sendiri adalah solusi, sementara dimensi sosial, budaya, dan ekologis menjadi terpinggirkan. Bahkan, digitalisasi yang tidak bertanggung jawab dapat memperburuk ketimpangan, menciptakan bentuk baru pengawasan dan ekstraksi data (*data colonialism*), serta menggerus otentisitas pengalaman.

Buku referensi ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menawarkan sebuah kerangka alternatif yang kami sebut sebagai Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas Berbasis SDGs (*SDGs-based Smart Destination Service Governance*). Kerangka ini bertolak dari premis bahwa kualitas layanan bukanlah sekadar instrumen untuk memuaskan wisatawan, melainkan instrumen transformasi dan akuntabilitas yang secara aktif harus

berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Dengan kata lain, setiap interaksi layanan sejak pra-kunjungan hingga pasca-kunjungan dirancang sebagai *touchpoint* yang menggerakkan target-target SDGs spesifik, seperti pekerjaan layak (SDG 8), infrastruktur dan inovasi (SDG 9), pengurangan kesenjangan (SDG 10), kota dan komunitas berkelanjutan (SDG 11), konsumsi dan produksi bertanggung jawab (SDG 12), serta aksi iklim (SDG 13).

Secara struktural, buku ini terdiri atas tujuh bab yang saling terkait secara sistemik. Bab 1 membangun fondasi paradigmatis dengan mengonseptualisasikan ulang destinasi wisata sebagai organisme kompleks yang hidup dan bernapas data, serta memetakan evolusi kualitas layanan dari model mekanistik menuju pendekatan simbiotik yang mengintegrasikan dimensi digital, manusiawi, dan ekologis. Bab 2 menyajikan landasan teoritis yang kokoh, dimulai dari kritik terhadap model klasik seperti SERVQUAL dan SERVPERF, hingga perluasannya dengan teori sistem kompleks adaptif, teori *stakeholder*, difusi inovasi, serta perspektif etika dari antroposentrisme ke ekosentrisme dengan tetap merujuk pada prinsip-prinsip ekowisata menurut Avenza (2008).

Bab 3 menguraikan secara mendalam tujuh dimensi layanan dalam ekosistem destinasi cerdas: infrastruktur cerdas (*smart tangibles*), keandalan terdesentralisasi, responsivitas *real-time*, jaminan keamanan siber dan privasi data, empati kontekstual, budaya lokal sebagai keunggulan kompetitif, serta dimensi tambahan yakni keberlanjutan sebagai layanan (*Sustainability as a Service*). Bab 4 membangun arsitektur tata kelola utama yang meliputi konsep *Smart Destination Service Governance* (SDSG), transformasi SDM pariwisata 4.0 menjadi *experience* artisan dan *data ambassador*, standar dan sertifikasi adaptif, model kolaborasi *Quintuple Helix*, serta peran regulator dan DMO sebagai *ecosystem steward*.

Bab 5 berfokus pada sistem pengukuran dan evaluasi berbasis data, yang merupakan jantung dari tata kelola adaptif. Di sini diperkenalkan pendekatan *hybrid* yang mengintegrasikan survei, *big data*, dan IoT, serta konsep inovatif seperti *Dual Satisfaction Index* (DSI) yang menyeimbangkan kepuasan wisatawan dan kesejahteraan masyarakat lokal. Bab 6 membawa pembaca ke ranah implementasi dan masa depan, dengan menyajikan studi kasus mendalam (Taman Nasional Komodo, Swiss Alps, Palau), manajemen risiko kompleks (*overtourism*, kerentanan digital, disrupsi global), serta peta jalan (*roadmap*) tiga fase menuju destinasi yang tangguh dan regeneratif. Akhirnya, Bab 7 ditutup dengan sebuah Manifesto piagam etis dan kerangka operasional yang berisi lima sumpah profesional, pemetaan SDGs prioritas,

serta instrumen audit cepat yang dapat segera diterapkan oleh para pemangku kepentingan.

Keunikan buku ini terletak pada keberaniannya untuk tidak sekadar mengulang teori-teori lama, tetapi secara kritis mengadaptasi dan mensintesisnya ke dalam konteks pariwisata 4.0 yang sarat dengan tantangan etis dan ekologis. Referensi yang digunakan tidak hanya dari disiplin manajemen jasa dan pemasaran, tetapi juga dari ilmu lingkungan, ekologi politik, studi tata kelola digital, hingga teori sistem kompleks. Pendekatan interdisipliner ini mencerminkan keyakinan kami bahwa destinasi cerdas bukanlah proyek teknis semata, melainkan proyek peradaban yang membutuhkan kolaborasi lintas-bidang dan komitmen etis bersama.

Buku ini diperuntukkan bagi audiens yang luas: akademisi dan peneliti di bidang pariwisata, manajemen, dan ilmu lingkungan; mahasiswa S1, S2, dan S3 yang sedang mendalami topik *smart tourism* dan keberlanjutan; para pembuat kebijakan di tingkat pusat dan daerah; pengelola destinasi (DMO); pelaku usaha pariwisata (termasuk UMKM); komunitas lokal dan masyarakat adat; serta pemerhati dan aktivis pariwisata berkelanjutan. Kami berharap, dengan pendekatan yang sistematis dan aplikatif, buku ini dapat menjadi rujukan ilmiah sekaligus panduan operasional bagi siapa pun yang ingin mewujudkan destinasi yang tidak hanya cerdas, tetapi juga bijaksana, inklusif, dan regeneratif.

Selamat mengarungi perjalanan intelektual ini. Semoga buku ini menjadi bagian kecil dari perubahan besar yang kita nantikan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
PENDAHULUAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PARADIGMA BARU: DARI KUALITAS LAYANAN	
MENUJU TATA KELOLA DESTINASI CERDAS	1
A. Destinasi Wisata sebagai Organisme Kompleks: Anatomi Jaringan Hidup yang Bernapas Data	1
B. Pengalaman Wisatawan di Era Metamorfosis Digital: Dari Konsumen Menuju <i>Co-Creator</i>	2
C. Evolusi Konsep Kualitas: Kematangan dari Mekanistik Menuju Simbiotik	3
D. Karakteristik Jasa Pariwisata: Dari Kerumitan Menuju Prinsip Desain Tata Kelola	4
E. Daya Saing Destinasi di Abad Antroposen: SDGs sebagai DNA Kolektif	5
F. Konvergensi Besar: Melihat <i>Smart Destination Governance</i> sebagai Sistem Kekebalan Tubuh	6
G. Transformasi Digital dalam Konteks Ekowisata: Perspektif Integratif.....	7
H. Prinsip-Prinsip Desain untuk Tata Kelola Destinasi Cerdas	8
I. Implikasi untuk Desain Kebijakan dan Praktik Manajemen	9
J. <i>Roadmap</i> Menuju Destinasi Cerdas: Tahapan Transformasi	10
K. Kesimpulan Bab 1: Fondasi Paradigmatik untuk Transformasi	10
BAB 2 LANDASAN TEORITIS UNTUK <i>SMART DESTINATION</i>	
GOVERNANCE	13
A. Teori Kualitas Layanan dan Kontekstualisasinya dalam Destinasi Cerdas: Dari Dimensi Tunggal ke Ekosistem Multidimensi	13
B. Model-Model Pengukuran (SERVQUAL, SERVPERF) dan Adaptasinya untuk Sistem Multi-Aktor: Dari Linear ke Jaringan.....	14
C. <i>Beyond Traditional Models</i> : TOURQUAL dan Pendekatan Holistik untuk Destinasi: Mengintegrasikan Dimensi Keberlanjutan dan Digital.....	15
D. Teori <i>Experience Economy</i> dan Personalisasi Digital: Dari Massifikasi ke Individualisasi Kontekstual	16

E. <i>Nexus</i> Kualitas Layanan-Kepuasan-Loyalitas dalam Ekosistem Digital: Dari Linearitas ke Dinamika Jaringan	17
F. Kritik terhadap Model Tradisional dan Peluang untuk <i>Framework</i> Berbasis Data: Menjawab Keterbatasan dengan Inovasi Digital	18
G. Teori <i>Stakeholder</i> dan <i>Collaborative Governance</i> : Konseptualisasi Multi-Pemangku Kepentingan dalam Destinasi Cerdas	19
H. Teori Sistem Kompleks dan Adaptif: Memahami Destinasi sebagai Sistem yang Hidup dan Belajar	20
I. Landasan Etika dan Filosofis: Dari Antroposentrisme ke Ekosentrisme dalam Destinasi Cerdas.....	20
J. Teori Difusi Inovasi dan Adopsi Teknologi: Memahami Penerimaan Teknologi dalam Destinasi	21
K. Kerangka Konseptual Terintegrasi: Menuju <i>Smart Destination Governance Framework</i>	22
L. Implikasi Teoritis untuk Penelitian dan Praktik	23
M. Kesimpulan Bab 2: Fondasi Teoritis untuk Transformasi	24
BAB 3 DIMENSI LAYANAN DALAM EKOSISTEM DESTINASI CERDAS	25
A. Infrastruktur Cerdas (<i>Smart Tangibles</i>): Fasilitas Fisik dan Lapisan Data yang Bernapas.....	25
B. <i>Reliability</i> dalam Jaringan yang Terdesentralisasi: Keandalan sebagai Konsensus Kolaboratif	26
C. <i>Responsiveness Real-Time</i> : Dari Sikap Individu Menuju Kecerdasan Sistem.....	28
D. <i>Assurance</i> di Ruang Digital: Keamanan Siber, Privasi Data, dan Profesionalisme yang Diperkuat Teknologi	30
E. <i>Empathy</i> dan Hospitalitas di Era Kontak Terbatas: Personalisasi yang Mendalam, Bukan Hanya Presisi.....	31
F. Budaya Lokal sebagai <i>Competitive Advantage</i> dalam Destinasi Cerdas: Jiwa di dalam Mesin.....	33
G. Dimensi Tambahan: <i>Sustainability as a Service</i> (SaaS) – Layanan Keberlanjutan yang Terintegrasi	35
H. Sinergi dan Integrasi antar Dimensi: Menciptakan Pengalaman yang Koheren.....	35
I. Metrik dan Pengukuran Kinerja Dimensi Layanan	36
J. Implikasi Manajerial dan <i>Roadmap</i> Pengembangan	37
K. Studi Kasus Mini: Destinasi Cerdas Berbasis Kearifan Lokal.....	37
L. Kesimpulan Bab 3: Dimensi Layanan sebagai Kerangka Holistik.....	38

BAB 4 BANGUNAN UTAMA TATA KELOLA LAYANAN DESTINASI CERDAS 41

- A. Konsep *Smart Destination Service Governance* (SDSG):
Arsitektur Kolaboratif untuk Mengintegrasikan Kebijakan,
Teknologi, dan Masyarakat dalam Ekosistem Pariwisata 4.0..... 41
- B. SDM Pariwisata 4.0: Transformasi dari Pelaksana Teknis menjadi
"Experience Artisan" dan "Data Ambassador" 43
- C. Standar, Sertifikasi, dan SOP yang Adaptif: Kerangka Dinamis
untuk Mendukung Inovasi dan Memastikan Keberlanjutan 45
- D. Model Kolaborasi *Quintuple Helix*: Sinergi Lima Pilar untuk
Inovasi dan Tata Kelola Destinasi Berkelanjutan..... 47
- E. Peran Regulator dan Katalis: Transformasi Pemerintah dan
DMO Menuju '*Ecosystem Steward*' dalam *Governance* 4.0 49
- F. Sistem Penjaminan Mutu Berkelanjutan Berbasis Data *Real-Time*:
Siklus Belajar dan Perbaikan Destinasi yang Tak Pernah Berhenti.. 50
- G. Teknologi Pendukung SDSG: Peran Kritis AI, IoT, *Blockchain*,
dan *Big Data Analytics*..... 53
- H. Pembiayaan dan Model Bisnis Berkelanjutan untuk
Implementasi SDSG 54
- I. Metrik dan Indikator Kinerja (KPI) untuk Mengevaluasi
Keberhasilan SDSG..... 54
- J. Kesimpulan Bab 4 56

BAB 5 PENGUKURAN DAN EVALUASI BERBASIS DATA UNTUK PENINGKATAN TATA KELOLA DESTINASI CERDAS 57

- A. Konsep Pengukuran Kinerja Destinasi Cerdas:
Dari *Output* Menuju *Outcome* dan *Impact* dalam
Konteks Ekowisata dan Jasa Lingkungan 57
- B. Metode *Hybrid* dalam Pengumpulan Data: Integrasi Survei,
Big Data, dan IoT untuk Analisis yang Komprehensif..... 58
- C. Analisis *Dual Satisfaction Index* (DSI): Memastikan Keseimbangan
antara Kepuasan Wisatawan dan Kesejahteraan Masyarakat
Lokal..... 60
- D. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) dalam Tata Kelola Destinasi
Cerdas: Mendiagnosis Hambatan antara Regulasi,
Implementasi, dan Dampak..... 61
- E. Pemanfaatan *User-Generated Content* (UGC) dan
Kecerdasan Buatan (AI) untuk Manajemen Reputasi dan
Pengembangan Produk Ekowisata 62
- F. Translasi Data ke dalam Kebijakan dan Strategi Aksi:
Kerangka Kerja untuk *Evidence-Based Policy Making*
di Destinasi Cerdas 64

BAB 6 IMPLEMENTASI DAN MASA DEPAN: MENUJU DESTINASI YANG RESILIENT DAN BERKELANJUTAN	67
A. Menjembatani SDGs dan <i>Smart Tourism</i> : Kualitas Layanan sebagai Instrumen Transformasi dan Akuntabilitas	67
B. Tata Kelola yang Inklusif dan Berkeadilan: Model Pemberdayaan dan Pembagian Manfaat dalam Ekosistem Digital	68
C. Inovasi Teknologi yang Bertanggung Jawab: Etika, Regulasi, dan Penerapan AI, IoT, dan <i>Metaverse</i> untuk Keberlanjutan	70
D. Studi Kasus Mendalam: Pembelajaran dari Berbagai Konteks Destinasi	72
E. Manajemen Risiko Kompleks: Kerangka Proaktif untuk <i>Overtourism</i> , Kerentanan Digital, dan Disrupsi Global	74
F. <i>Roadmap</i> dan Kerangka Kerja Final: Rekomendasi Strategis dan Tahapan Implementasi	76
BAB 7 MANIFESTO UNTUK TATA KELOLA DESTINASI CERDAS BERBASIS SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs):	
Piagam Etis dan Kerangka Operasional untuk Transformasi Berkelanjutan	81
A. Pendahuluan: Dari Konsep ke Komitmen Kolektif.....	81
B. Pemetaan SDGs Prioritas dalam Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas	83
C. Lima Sumpah Profesional: Landasan Etika untuk Semua Pemangku Kepentingan.....	84
D. Kerangka Operasional untuk Pemangku Kepentingan: Dari Sumpah ke Aksi	89
E. Integrasi Kerangka: Model Sistem Dinamis Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas berbasis SDGs.....	96
F. <i>Roadmap</i> Implementasi Manifesto: Tahapan, Indikator, dan Evaluasi	103
G. Instrumen Audit Cepat Manifesto Berbasis SDGs	108
H. Penutup dan Seruan Aksi: Destinasi Cerdas berbasis SDGs sebagai Proyek Peradaban	109
DAFTAR PUSTAKA	111
GLOSSARY	117
PROFIL PENULIS	130
PROFIL EDITOR	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 7.1 Peta Orientasi SDGs dalam Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas	82
Gambar 7.2 Roda Manifesto SDGs untuk Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas	88
Gambar 7.3 Model Kerangka Operasional untuk Pemangku Kepentingan..	96
Gambar 7.4 Arsitektur Holistik Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas Berbasis SDGs	97
Gambar 7.5 <i>Causal Loop</i> Diagram Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas Berbasis SDGs	100
Gambar 7.6 Siklus Adaptif sebagai Mesin Pembelajaran Destinasi	101
Gambar 7.7 <i>Dashboard</i> Indikator untuk Kendali Adaptif Destinasi	102
Gambar 7.8 <i>Roadmap</i> Implementasi Manifesto Berbasis SDGs	104

DAFTAR TABEL

Tabel 7.1 Hubungan antara SDGs dan Keputusan Operasional Destinasi.....	83
Tabel 7.2 Agenda Operasional untuk Keseimbangan Dinamis.....	85
Tabel 7.3 Agenda Operasional untuk Kedaulatan Data dan Pengetahuan ..	85
Tabel 7.4 Agenda Operasional untuk Inklusi Simbiotik	86
Tabel 7.5 Agenda Operasional untuk Ketangguhan Adaptif	87
Tabel 7.6 Agenda Operasional untuk Otentisitas Digital.....	88
Tabel 7.7 Rangkuman Kerangka Operasional Pemangku Kepentingan.....	89
Tabel 7.8 Struktur Dasar Model Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas	98
Tabel 7.9 Umpan Balik Penguat dan Penyeimbang.....	99
Tabel 7.10 Rincian <i>Dashboard</i> Kendali Adaptif	102
Tabel 7.11 Tahapan <i>Roadmap</i> Implementasi Manifesto Berbasis SDGs.....	105
Tabel 7.12 Tahapan <i>Roadmap</i> Implementasi Manifesto Berbasis SDGs.....	107
Tabel 7.13 Instrumen Audit Cepat Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas .	108

BAB 1

PARADIGMA BARU: DARI KUALITAS LAYANAN MENUJU TATA KELOLA DESTINASI CERDAS

A. DESTINASI WISATA SEBAGAI ORGANISME KOMPLEKS: ANATOMI JARINGAN HIDUP YANG BERNAPAS DATA

Destinasi wisata abad ke-21 telah mengalami transformasi fundamental dari konsep statis menuju entitas hidup yang dinamis. Menurut Avenzora (2008), destinasi ekowisata ideal harus dipahami sebagai sistem ekologis-sosial yang kompleks, di mana komponen biotik (manusia, flora, fauna) dan abiotik (infrastruktur, teknologi) berinteraksi secara simbiotik. Pandangan ini sejalan dengan perkembangan terkini yang melihat destinasi sebagai organisme digital-fisik *hybrid* yang bernapas melalui aliran data.

UNWTO (2019) mendefinisikan pariwisata sebagai fenomena sosio-ekonomi yang melibatkan pergerakan manusia melintasi batas geografis. Namun, dalam konteks kontemporer, pergerakan ini telah menjadi sirkulasi informasi multidimensional yang melibatkan transfer data, nilai budaya, dan pengalaman secara simultan. Buhalis (2000) mengonseptualisasikan destinasi sebagai "produk komposit", tetapi evolusi teknologi memerlukan perluasan konseptual menuju ekosistem cerdas yang belajar dan beradaptasi.

Karakter organisme destinasi termanifestasi dalam beberapa atribut kunci:

1. Homeostasis Digital: Kemampuan sistem untuk mempertahankan keseimbangan internal melalui mekanisme umpan balik data *real-time*.
2. Metabolisme Informasi: Proses transformasi data mentah menjadi pengetahuan operasional yang mendukung pengambilan keputusan.
3. Sistem Saraf Terdistribusi: Jaringan sensor dan *platform* yang terhubung memungkinkan respons cepat terhadap perubahan lingkungan.

BAB 2

LANDASAN TEORITIS UNTUK SMART DESTINATION GOVERNANCE

A. TEORI KUALITAS LAYANAN DAN KONTEKSTUALISASINYA DALAM DESTINASI CERDAS: DARI DIMENSI TUNGGAL KE EKOSISTEM MULTIDIMENSI

Teori kualitas layanan telah menjadi fondasi utama dalam perkembangan ilmu manajemen jasa selama empat dekade terakhir. Parasuraman *et al.* (1985) memperkenalkan model *service quality gap* yang mengidentifikasi lima kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja layanan yang dirasakan. Model ini, yang kemudian dioperasionalkan melalui instrumen SERVQUAL (Parasuraman *et al.* 1988) yang memfokuskan pada lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, aplikasi model ini dalam konteks destinasi wisata terutama pada *smart tourism destination* menunjukkan keterbatasan signifikan karena kompleksitas ekosistem yang melibatkan multi-penyedia layanan, teknologi digital, dan dimensi keberlanjutan.

Avenzora (2008) memberikan kritik konstruktif terhadap penerapan model kualitas layanan tradisional dalam konteks ekowisata, dengan menekankan bahwa kualitas pengalaman alam tidak dapat diukur hanya melalui parameter layanan manusia, tetapi harus mencakup integritas ekologis dan kedalaman pembelajaran lingkungan. Dalam destinasi cerdas, dimensi kualitas mengalami transformasi mendasar:

1. *Digital Tangibles*: Keberadaan infrastruktur digital yang *seamless*, antarmuka pengguna yang intuitif, dan integrasi data *real-time*.
2. *Systemic Reliability*: Keandalan tidak hanya dari satu penyedia layanan, tetapi dari seluruh ekosistem yang saling terhubung.
3. *Predictive Responsiveness*: Kemampuan sistem untuk mengantisipasi kebutuhan sebelum diekspresikan, menggunakan analitik prediktif dan AI.

BAB 3

DIMENSI LAYANAN DALAM EKOSISTEM DESTINASI CERDAS

A. INFRASTRUKTUR CERDAS (*SMART TANGIBLES*): FASILITAS FISIK DAN LAPISAN DATA YANG BERNAPAS

Pada dimensi *tangible* tradisional, yang terlihat adalah yang didapat. Namun, dalam destinasi cerdas, *smart tangibles* menciptakan lapisan *realitas* baru: sebuah dunia di mana infrastruktur fisik tidak lagi diam, tetapi aktif, responsif, dan komunikatif. Jembatan bukan hanya penghubung dua tepi sungai, tetapi sebuah sensor raksasa yang mengukur keramaian dan mengalirkan data ke pusat kendali destinasi. Lampu jalan tidak sekadar menerangi, tetapi menyesuaikan intensitas cahayanya berdasarkan keberadaan pejalan kaki dan aktivitas malam, menghemat energi sekaligus menciptakan suasana.

Dimensi ini meminta kita untuk berimajinasi tentang lingkungan fisik yang berkesadaran situasional. Tempat sampah yang memberi sinyal ketika hampir penuh, halte bus yang menampilkan estimasi kedatangan *real-time* terintegrasi dengan aplikasi transportasi wisatawan, atau papan penunjuk jalan (*signage*) interaktif yang tidak hanya memberi arah tetapi juga menawarkan kode QR untuk akses cerita sejarah titik tersebut. *Smart tangibles* adalah panggung fisik tempat narasi digital destinasi dipentaskan. Keberhasilan dimensi ini tidak lagi hanya dinilai dari kebersihan dan keindahan, tetapi dari *seamless integration* antara elemen fisik dengan lapisan data yang tak terlihat, menciptakan pengalaman yang lancar dan intuitif, seolah-olah destinasi itu sendiri yang melayani dan memandu.

Prinsip Desain *Smart Tangibles* untuk Keberlanjutan Ekologis

Berdasarkan prinsip Avenzora (2008) tentang filosofi ekowisata, pembangunan infrastruktur harus mengikuti prinsip minimal *invasive* dan maksimal interpretatif. Artinya, infrastruktur fisik harus memiliki dampak

BAB 4

BANGUNAN UTAMA TATA KELOLA LAYANAN DESTINASI CERDAS

A. KONSEP *SMART DESTINATION SERVICE GOVERNANCE* (SDSG): ARSITEKTUR KOLABORATIF UNTUK MENINTEGRASIKAN KEBIJAKAN, TEKNOLOGI, DAN MASYARAKAT DALAM EKOSISTEM PARIWISATA 4.0

Smart Destination Service Governance (SDSG) merupakan suatu paradigma tata kelola yang berfungsi sebagai sistem operasi kolektif untuk mengelola kompleksitas dan dinamika destinasi wisata di era digital. Berbeda dengan pendekatan konvensional yang bersifat hierarkis dan sektoral, SDSG dirancang sebagai arsitektur jaringan adaptif yang menyinergikan tiga elemen kunci: (1) Kebijakan Publik yang Visioner dan Adaptif, (2) Teknologi Digital yang Etis dan Memberdayakan, serta (3) Partisipasi Aktif dan Pemberdayaan Masyarakat. Konsep ini berakar pada teori *Governance of Complex Adaptive Systems* (Gunderson & Holling, 2002) dan *Network Governance* (Ansell & Gash, 2008), yang mengakui bahwa dalam sistem yang kompleks, ketahanan dan inovasi muncul dari interaksi kolaboratif antar beragam aktor, bukan dari kendali terpusat. Pada level tata kelola, SDSG juga sejalan dengan gagasan *collaborative governance* yang menekankan kolaborasi lintas pemangku kepentingan, konsensus, dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan (Ansell & Gash, 2008).

Problem Solving dalam Manajemen Destinasi

Fragmentasi wewenang dan tanggung jawab antara berbagai instansi pemerintah (Pariwisata, Lingkungan Hidup, PUPR, Perhubungan) serta antara pemerintah, DMO, dan pelaku usaha sering menjadi penyebab utama kegagalan implementasi kebijakan. SDSG menawarkan solusi melalui pembentukan *Platform* Tata Kelola Kolaboratif Digital. *Platform* ini berfungsi sebagai ruang virtual di mana semua pemangku kepentingan dapat berbagi

BAB 5

PENGUKURAN DAN EVALUASI BERBASIS DATA UNTUK PENINGKATAN TATA KELOLA DESTINASI CERDAS

A. KONSEP PENGUKURAN KINERJA DESTINASI CERDAS: DARI *OUTPUT* MENUJU *OUTCOME* DAN *IMPACT* DALAM KONTEKS EKOWISATA DAN JASA LINGKUNGAN

Pengukuran kinerja destinasi cerdas telah mengalami evolusi paradigmatik, dari fokus pada *output* kuantitatif jangka pendek (seperti jumlah kunjungan dan pendapatan) menuju *outcome* dan *impact* yang bersifat holistik, jangka panjang, dan berkelanjutan. Dalam konteks ekowisata dan jasa lingkungan, pendekatan ini menjadi krusial karena menyentuh inti dari keberlanjutan: keseimbangan antara nilai ekonomi, ekologi, dan sosial (Buhalis & Amaranggana, 2014).

Destinasi cerdas tidak hanya bertanggung jawab atas pengalaman wisatawan, tetapi juga atas kesehatan ekosistem, kesejahteraan masyarakat lokal, dan pelestarian jasa lingkungan (seperti penyediaan air bersih, penyerapan karbon, dan pemeliharaan keanekaragaman hayati). Oleh karena itu, kerangka pengukuran kinerja harus mengintegrasikan dimensi-dimensi tersebut ke dalam suatu sistem yang koheren dan saling terhubung (Buhalis & Amaranggana, 2014; Andereck & Nyaupane, 2011).

Salah satu model yang dapat diadopsi adalah *Integrated Performance Measurement Framework for Smart Destinations*, yang terdiri dari tiga lapisan evaluasi (Buhalis & Amaranggana, 2014):

1. Lapisan *Output*: Mengukur kinerja operasional langsung, seperti okupansi akomodasi, tingkat penggunaan aplikasi destinasi, dan volume transaksi digital.

BAB 6

IMPLEMENTASI DAN MASA DEPAN: MENUJU DESTINASI YANG RESILIEN DAN BERKELANJUTAN

A. MENJEMBATANI SDGS DAN *SMART TOURISM*: KUALITAS LAYANAN SEBAGAI INSTRUMEN TRANSFORMASI DAN AKUNTABILITAS

Relasi antara Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) dan *smart tourism* kerap dibahas pada level normatif, tetapi belum cukup diturunkan menjadi perangkat operasional di tingkat destinasi. Titik kritisnya adalah menerjemahkan 17 tujuan global menjadi desain tata kelola, indikator kinerja, mekanisme insentif, dan proses akuntabilitas yang dapat diukur serta dievaluasi secara konsisten. Dalam kerangka itu, *smart tourism* melalui instrumen data, sensor, dan *platform* digital, menyediakan jalur operasionalisasi yang relatif presisi untuk menghubungkan agenda SDGs dengan keputusan dan kinerja layanan di destinasi (United Nations, 2015; Sachs, 2015; Buhalis, 2003).

Konsekuensinya, konsep kualitas layanan perlu diredefinisikan. Kualitas layanan tidak lagi diposisikan hanya sebagai alat peningkatan kepuasan pelanggan, melainkan sebagai instrumen transformasi untuk mencapai “*triple bottom line*” yaitu kinerja ekonomi, keadilan sosial, dan integritas ekologis. Setiap interaksi layanan, mulai dari pra-kunjungan (informasi, pemesanan), pengalaman di destinasi, hingga pascakunjungan dapat didesain sebagai “*touchpoint*” yang sengaja menggerakkan capaian target SDGs tertentu, sehingga kualitas layanan memiliki fungsi akuntabilitas yang eksplisit (Grönroos, 2007; Zeithaml *et al.*, 2018; Elkington, 1998).

Sebagai ilustrasi, penerapan *blockchain* pada rantai pasok destinasi ekowisata dapat membangun sistem transparansi dan keterlacakan (*traceability*) yang memperkuat akuntabilitas. Ketika wisatawan membeli

BAB 7

MANIFESTO UNTUK TATA KELOLA DESTINASI CERDAS BERBASIS *SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)*:

Piagam Etis dan Kerangka Operasional untuk Transformasi Berkelanjutan

A. PENDAHULUAN: DARI KONSEP KE KOMITMEN KOLEKTIF

Enam bab sebelumnya telah memetakan kompleksitas tata kelola layanan destinasi cerdas: dinamika multiaktor, ketegangan antara pertumbuhan dan daya dukung, serta kebutuhan integrasi teknologi dengan akuntabilitas publik. Namun, pemahaman konseptual tidak otomatis berubah menjadi transformasi sistem. Oleh karena itu, bab ini diposisikan sebagai manifesto, yaitu pernyataan nilai, kontrak etis, dan panduan operasional yang dapat diuji melalui praktik, indikator, serta transparansi publik (Emerson & Nabatchi, 2015; United Nations, 2015).

Dalam kerangka buku ini, SDGs menjadi landasan normatif yang menjaga agar agenda destinasi cerdas tidak terjebak pada teknologi sebagai tujuan. Teknologi digital, data, *platform*, sensor, kecerdasan destinasi, dan otomasi layanan hanya bernilai apabila memperkuat kesejahteraan warga, kualitas pengalaman wisatawan, keberlanjutan ekologi, pemerataan manfaat ekonomi, dan akuntabilitas kelembagaan. Dengan kata lain, kecerdasan destinasi harus dibuktikan melalui dampak pembangunan yang dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andereck, K. L., & Nyaupane, G. P. (2011). Exploring the nature of *tourism* and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50(3), 248–260.
<https://doi.org/10.1177/0047287510362918>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). *Collaborative governance* in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Atzori, L., Iera, A., & Morabito, G. (2010). The Internet of Things: A survey. *Computer Networks*, 54(15), 2787–2805.
<https://doi.org/10.1016/j.comnet.2010.05.010>
- Avenzora, R. (Ed.). (2008). *Ekoturisme: Teori dan Praktek*. BRR NAD–Nias.
- Bahga, A., & Madiseti, V. K. (2014). *Internet of Things: A hands-on approach*. Arshdeep Bahga & Vijay Madiseti.
- Ball, M. (2022). *The metaverse: And how it will revolutionize everything*. Liveright Publishing Corporation.
- Blei, D. M., Ng, A. Y., & Jordan, M. I. (2003). Latent Dirichlet *allocation*. *Journal of Machine Learning Research*, 3, 993–1022.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the *competitive destination* of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97–116.
[https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00095-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00095-3)
- Chesbrough, H. W. (2003). *Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology*. Harvard Business School Press.
- Coccossis, H., & Mexa, A. (Eds.). (2004). *The challenge of tourism carrying capacity assessment: Theory and practice*. Routledge.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and practice* (4th ed.). Pearson Education.
- Couldry, N., & Mejias, U. A. (2019). *The costs of connection: How data is colonizing human life and appropriating it for capitalism*. Stanford University Press.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring *service quality*: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Dalkey, N., & Helmer, O. (1963). An experimental application of the DELPHI method to the use of experts. *Management Science*, 9(3), 458–467.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.9.3.458>

- Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: Defining “gamification”. In Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments (pp. 9–15). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/2181037.2181040>
- Dodds, R., & Butler, R. (Eds.). (2019). *Overtourism: Issues, realities and solutions*. De Gruyter Oldenbourg.
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. New Society Publishers.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative governance regimes*. Georgetown University Press.
- Few, S. (2006). *Information dashboard design: The effective visual communication of data*. O’Reilly Media.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Gibbons, M., Limoges, C., Nowotny, H., Schwartzman, S., Scott, P., & Trow, M. (1994). *The new production of knowledge: The dynamics of science and research in contemporary societies*. SAGE Publications.
- Global Sustainable Tourism Council. (2019). *GSTC destination criteria: Version 2.0 with performance indicators and SDGs*. Global Sustainable Tourism Council.
- Green, P. E., & Srinivasan, V. (1990). Conjoint *analysis* in marketing: New *developments* with implications for research and practice. *Journal of Marketing*, 54(4), 3–19. <https://doi.org/10.2307/1251756>
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Gunderson, L. H., & Holling, C. S. (Eds.). (2002). *Panarchy: Understanding transformations in human and natural systems*. Island Press.
- Haab, T. C., & McConnell, K. E. (2002). *Valuing environmental and natural resources: The econometrics of non-market valuation*. Edward Elgar Publishing.
- Head, B. W. (2010). Reconsidering *evidence-based policy*: Key issues and challenges. *Policy and Society*, 29(2), 77–94. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2010.03.001>
- Hektner, J. M., Schmidt, J. A., & Csikszentmihalyi, M. (2007). *Experience sampling method: Measuring the quality of everyday life*. SAGE Publications.
- Holling, C. S. (1978). *Adaptive environmental assessment and management*. John Wiley & Sons.

- Kimball, R., & Ross, M. (2013). *The data warehouse toolkit: The definitive guide to dimensional modeling* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Kohavi, R., Tang, D., & Xu, Y. (2020). *Trustworthy online controlled experiments: A practical guide to A/B testing*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108653985>
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Tourist *satisfaction* with Mallorca, Spain, as an off-season holiday *destination*. *Journal of Travel Research*, 38(3), 260–269.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus groups: A practical guide for applied research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Li, J., Xu, L., Tang, L., Wang, S., & Li, L. (2018). Big data in *tourism* research: A literature review. *Tourism Management*, 68, 301–323. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.03.009>
- Linstone, H. A., & Turoff, M. (Eds.). (1975). *The Delphi method: Techniques and applications*. Addison-Wesley.
- Litvin, S. W., Goldsmith, R. E., & Pan, B. (2008). Electronic word-of-mouth in hospitality and *tourism* management. *Tourism Management*, 29(3), 458–468. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.05.011>
- Liu, B. (2012). *Sentiment analysis and opinion mining*. Morgan & Claypool Publishers. <https://doi.org/10.2200/S00416ED1V01Y201204HLT016>
- Longley, P. A., Goodchild, M. F., Maguire, D. J., & Rhind, D. W. (2015). *Geographic information science and systems* (4th ed.). Wiley.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (Eds.). (2006). *The service-dominant logic of marketing: Dialog, debate, and directions*. M. E. Sharpe.
- MacCannell, D. (1976). *The tourist: A new theory of the leisure class*. Schocken Books.
- McDonough, W., & Braungart, M. (2002). *Cradle to cradle: Remaking the way we make things*. North Point Press.
- Mitchell, R. C., & Carson, R. T. (1989). *Using surveys to value public goods: The contingent valuation method*. Resources for the Future Press.
- Mondo, T. S., & Fiates, G. G. S. (2017). TOURQUAL: Proposal of a protocol for evaluating the quality of *services* at tourist attractions. *BBR. Brazilian Business Review*.
- Narayanan, A., Bonneau, J., Felten, E., Miller, A., & Goldfeder, S. (2016). *Bitcoin and cryptocurrency technologies: A comprehensive introduction*. Princeton University Press.
- Nissenbaum, H. (2009). *Privacy in context: Technology, policy, and the integrity of social life*. Stanford University Press.

- Noble, S. U. (2018). *Algorithms of oppression: How search engines reinforce racism*. New York University Press.
- OECD. (2002). *Evaluation and aid effectiveness No. 6: Glossary of key terms in evaluation and results-based management* (in English, French and Spanish). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264034921-en-fr>
- Oktavia, R. C. D. (2019). *Sintesis strategis daya dukung rekreasi taman kota dan taman hutan kota di DKI Jakarta [Disertasi]*. IPB University Repository.
- Oktavia, R. C. D., Amrullah, A., & Enngriani, M. (2024). Ketersediaan internet terhadap perilaku pengunjung dan penggunaan *smartphone* sebagai variabel mediasi di Taman Menteng Jakarta Pusat. *Jurnal Pariwisata*, 11(1), 51–64. <https://doi.org/10.31294/par.v11i1.20798>
- Oktavia, R. C. D., Amrullah, A., & Oktovianus. (2025a). The influence of children's playground facilities on visiting decisions and visit motivation as a moderation variable in city parks in the city of Jakarta (Case study: Taman Sambas Asri Blok M, Taman Puring Jakarta, and Tebet Eco Park). *Tourism Research Journal*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.30647/trj.v9i1.271>
- Oktavia, R. C. D., Hidayat, C., Wicaksono, H., Taviprawati, E., & Yasin, A. M. (2025b). Pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di Taman Menteng Bintaro Jaya, Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 30(3), 395–404. <https://doi.org/10.30647/jip.v30i3.1983>
- Oktavia, R. C. D., Oktovianus, Siregar, H., Hermawan, R., & Sunarminto, T. (2023). Green open space management strategy for recreation in DKI Jakarta. *Media Konservasi*, 28(2), 235–243. <https://doi.org/10.29244/medkon.28.2.235-243>
- Oktavia, R. C. D., Siregar, H., Sunarminto, T., & Hermawan, R. (2020). Analisis faktor sosial dan psikologi sebagai penentu kepuasan pengunjung taman kota dan taman hutan kota di DKI Jakarta. *Media Konservasi*, 25(2), 156–166. <https://doi.org/10.29244/medkon.25.2.156-166>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge University Press.

- Owen, R., Bessant, J., & Heintz, M. (Eds.). (2013). *Responsible innovation: Managing the responsible emergence of science and innovation in society*. John Wiley & Sons.
- Pang, B., & Lee, L. (2008). Opinion mining and *sentiment analysis*. *Foundations and Trends® in Information Retrieval*, 2(1–2), 1–135. <https://doi.org/10.1561/15000000011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of *service* quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of *service* quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parker, G. G., Van Alstyne, M. W., & Choudary, S. P. (2016). *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy—and how to make them work for you*. W. W. Norton & Company.
- Pine, B. J., II, & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business School Press.
- Pontiki, M., Galanis, D., Papageorgiou, H., Androutsopoulos, I., Manandhar, S., Al-Smadi, M., Al-Ayyoub, M., Zhao, Y., Qin, B., De Clercq, O., Hoste, V., Apidianaki, M., Tannier, X., Loukachevitch, N., Kotelnikov, E., Bel, N., Jiménez-Zafra, S. M., & Eryiğit, G. (2016). SemEval-2016 Task 5: Aspect *based* sentiment *analysis*. In *Proceedings of the 10th International Workshop on Semantic Evaluation (SemEval-2016)* (pp. 19–30). Association for Computational Linguistics. <https://doi.org/10.18653/v1/S16-1002>
- Porter, M. E. (1990). *The competitive advantage of nations*. Free Press.
- Preukschat, A., & Reed, D. (2021). *Self-sovereign identity: Decentralized digital identity and verifiable credentials*. Manning Publications.
- Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research: Participative inquiry and practice* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Relph, E. (1976). *Place and placelessness*. Pion.
- Ritzer, G. (1993). *The McDonaldisation of society*. Pine Forge Press.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process*. McGraw-Hill.
- Sachs, J. D. (2015). *The age of sustainable development*. Columbia University Press.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Alfred A. Knopf.

- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). Experimental and quasi-experimental designs for generalized *causal* inference. Houghton Mifflin.
- Singer, P. W., & Friedman, A. (2014). Cybersecurity and cyberwar: What everyone needs to know. Oxford University Press.
- Stahel, W. R. (2019). The circular *economy*: A user's guide. Routledge.
- Swan, M. (2015). *Blockchain*: Blueprint for a new *economy*. O'Reilly Media.
- Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). *Blockchain* revolution: How the technology behind bitcoin is changing money, business, and the world. Portfolio/Penguin.
- Tuan, Y.-F. (1977). Space and place: The perspective of *experience*. University of Minnesota Press.
- United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 agenda for *sustainable development* (A/RES/70/1). United Nations.
- van Dijck, J., Poell, T., & de Waal, M. (2018). The *platform* society: Public values in a connective world. Oxford University Press.
- van Dijk, J. (2020). The digital divide. Polity Press.
- Walker, B., & Salt, D. (2006). Resilience thinking: Sustaining *ecosystems* and people in a changing world. Island Press.
- Walters, C. (1986). Adaptive management of renewable resources. Macmillan.
- Werbach, K., & Hunter, D. (2012). For the win: How game thinking can revolutionize your business. Wharton Digital Press.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific.
- World Tourism Organization. (2004). Indicators of *sustainable development* for *tourism destinations*: A guidebook. World Tourism Organization.
- World Tourism Organization. (2019). *Understanding tourism: Basic glossary*.
- World Tourism Organization. (2021). *UNWTO 2021: A year in review*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zuboff, S. (2019). The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power. PublicAffairs.

PROFIL PENULIS

Dr. Reno Catelya Dira Oktavia, S.E., M.H.



Penulis lahir di Padang, 09 Oktober 1967. Jabatan Akademik Lektor Kepala, Ketua Tim Penelitian *Smart Tourism* Institut Pariwisata Trisakti, Dosen *Homebase S-1* Pariwisata Institut Pariwisata Trisakti. Riwayat Pendidikan: (a) Lulus S-3 tahun 2020 dari Sekolah Pascasarjana IPB University – Bogor, Fakultas Kehutanan Institut Pertanian Bogor, Prodi Manajemen Ekowisata dan Jasa Lingkungan; (b) Lulus S-2 tahun 2012 dari Universitas Padjadjaran-Bandung, Program Pascasarjana Fakultas Hukum, Prodi Hukum Bisnis; (c) Lulus S-1 tahun 1997 dari Universitas Indonesia, Program *Extension* Fakultas Ekonomi (PE-FEUI), Prodi Manajemen, Kampus Salemba Jakarta Pusat; (d) Lulus Diploma-3 tahun 1990 dari Akademi Pimpinan Perusahaan Departemen Perindustrian RI (Politeknik APP) – Jakarta, Jurusan Manajemen Pemasaran. Riwayat pekerjaan: Tahun 1990 sebagai *fresh graduate* mengawali karier praktisi industri di PT. UNINDO, Jakarta: sebagai Sekretaris Eksekutif Divisi Komersial ; kemudian tahun 2004 di PT Mitra Korporasindo (*Consultant Management*) sebagai *Co-Founder* dan pengelola; sejak awal tahun 2021-sekarang menjadi dosen tetap (akademisi) di Institut Pariwisata Trisakti. E-mail: reno.catelya@iptrisakti.ac.id

Oktovianus, S.Hut., M.Sc.



Penulis dilahirkan di Makale (Tana Toraja), 27 Oktober 1980. Pada tahun 2003, menyelesaikan pendidikan Diploma 3 pada Program Studi Ekowisata, Departemen Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata, Fakultas Kehutanan, Institut Pertanian Bogor. Selanjutnya pada tahun 2014 menyelesaikan pendidikan S1 di Program Studi Konservasi Sumberdaya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Nusa Bangsa. Kemudian melanjutkan pendidikan Magister (S2) di Program Studi Konservasi Biodiversitas Tropika, Departemen Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata, Fakultas Kehutanan dan Lingkungan, Institut Pertanian Bogor yang diselesaikan pada tahun 2018. Saat ini menjadi Dosen (Tenaga

Pengajar, Pendidik dan Peneliti) serta ditugaskan menjadi Tenaga Ahli di Pusat Kajian Pariwisata (PUSKAP) Institut Pariwisata Trisakti.

Latar belakang pengalaman diantaranya pernah menjadi ketua tim *survey* Potensi Ekowisata Pada *Area*/ IUPHHK PT. Agatis Alam Indonesia dan Pegunungan Muller, Provinsi Kalimantan Tengah (PT. Agatis Alam Indonesia – Fakultas Kehutanan IPB) tahun 2012; Tenaga ahli Penyusunan Dokumen Studi Potensi Ekowisata di Kawasan TN Gunung Leuser (TFCA Sumatera-STP Trisakti) dan Penyusunan Dokumen Studi Potensi Ekowisata dan Rencana Pengembangan Ekowisata di Kawasan Taman Nasional Siberut (TFCA Sumatera-STP Trisakti) tahun 2018, Tenaga Ahli Penyusunan Rencana Strategis Pembangunan dan Pengusahaan Ekowisata Pendidikan Puslitbang Perhutani Cepu (Puslitbang Perhutani Cepu) tahun 2018; Tenaga Ahli *Drone* dalam Penyusunan Dokumen DED Taman Wisata Alam Lejja PERUSDA Soppeng tahun 2021; Tenaga Ahli dalam penyusunan Dokumen dan Peta Pohon Kawasan IUPSWA Perusda Kabupaten Soppeng di Blok Pemanfaatan TWA Lejja, Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022; dan peneliti dalam Penyusunan Dokumen Kesiediaan Membayar/*Willingness to Pay* (WTP) Tarif Masuk Kawasan Wisata IUPSWA Perusda Kabupaten Soppeng, Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022. Pada tahun 2023 menjadi tenaga ahli untuk menyusun *Feasibility Study* & Analisa Potensi Bisnis Strategis Pemandian Ompo, Pemandian Citta dan Pasar Sentral Kabupaten Soppeng Bagi Perusda Soppeng. Selanjutnya pernah menjadi Tenaga Ahli pada Kajian Pengembangan MICE DKI Jakarta dari pekerjaan Disparekraf Provinsi DKI Jakarta. Kemudian menjadi Tenaga Ahli *Tourism Project* “Analisis Kepuasan Berwisata Pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi” dari PT. TWC & PT Bhumi Visatanda Indonesia. Tahun 2024 menjadi Tenaga Ahli dalam *Ecotourism and Wildlife Evaluation Project* berjudul “Analisis dampak pembangunan fasilitas wisata di tahun 2022 dan 2023 atas Ekologi Satwa Liar di Kawasan IUPSWA PT. Lamataesso Mattappa Perusda Kabupaten Soppeng yang berada pada Blok Pemanfaatan Taman Wisata Alam (TWA) Lejja”. Kemudian pekerjaan *Ecotourism Evaluation Project* “Evaluasi Rentang Persepsi dan Kepuasan Pengunjung TWA Lejja atas Berbagai Peningkatan Fasilitas Wisata di Kawasan IUPSWA PT. Lamataesso Mattappa, Perusda Soppeng TWA Lejja, Kabupaten Soppeng”; Kembali menjadi TA *Tourism Development Project* dengan judul “Pengembangan Daya Tarik Wisata Baru Kawasan Pasar Hexagon” yang merupakan pekerjaan dari Dinas Pariwisata dan ekonomi Kreatif Daerah Khusus Jakarta. E-mail: oktovianus@iptrisakti.ac.id

Adam Rachmatullah, S.Par., M.Sc.



Penulis dilahirkan di Bandung, 21 Agustus 1990. Tahun 2011, menyelesaikan pendidikan Diploma 3 pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Universitas Padjadjaran (UNPAD) dan kemudian Tahun 2011-2012 telah menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Manajemen *Resort and Leisure* di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Tahun 2013 melanjutkan pendidikan Magister (S2) pada Program Studi Manajemen Ekowisata dan Jasa Lingkungan di Institut Pertanian Bogor. Saat ini menjadi Dosen (Tenaga Pengajar, Pendidik dan Peneliti) serta ditugaskan menjadi Tenaga Ahli pada Pusat Kajian Pariwisata (PUSKAP) Institut Pariwisata Trisakti. Saat ini sedang menempuh studi Doktor pada Program Studi Konservasi Biodiversitas Tropika dengan Konsentrasi Manajemen Ekowisata dan Jasa Lingkungan di UPB University.

Latar belakang pengalaman diantaranya pernah menjadi *Tourism Analyst* untuk Penyusunan *Site Design of Elephant Conservation Center* di Taman Nasional Way Kambas. Penulis juga memiliki pengalaman sebagai Tenaga Ahli dalam Penyusunan Studi Potensi Ekowisata; serta *Development Coordinator* dalam *Ecotourism Development Planning* di Kawasan Desa Penyangga Taman Nasional Siberut (2019-2021); yang merupakan proyek kerjasama antara STP Trisakti dan TFCA serta Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Selain itu, adapun beberapa pengalaman penulis dalam penyusunan Perencanaan Pariwisata tahun 2018-2020 mencakup Rencana Pengusahaan Pariwisata Alam (RPPA), *Site Plan* dan Desain Fisik di sejumlah wilayah TN dan TWA, antara lain: 1) PT. Panorama Menjangan Bali di TN Bali Barat; 2) PT. Kintamani Ekspose Nusantara di TWA Panelokan; 3) PT. Batur Kintamani Asri di TWA Panelokan; 4) Perusda Soppeng di TWA Lejja; 5) PT. Bocimi Halimun Salak di TN Halimun Salak; 6) PT. Gajah Makmur Bersama di TN Way Kambas; 7) PT. Cibodas Puncak Nirwana di TN Gunung Gede Pangrango; 8) PT. Smaga Meru Lestari di TN Gunung Merbabu; 9) PT. Rinjani Panorama Elok di TN Gunung Rinjani; 10) PT. Pulau Impian Milenia di TWAL 17 Pulau Riung; 11) PT. Panorama Danau Bali di Danau Buyan Tamblingan Bali; 12) PT. Panorama Danau Bali di Danau Biyan Tamblingan Bali. Pada tahun 2023 menjadi tenaga ahli untuk menyusun *Feasibility Study* & Analisa Potensi Bisnis Strategis Pemandian Ompo, Pemandian Citta dan Pasar Sentral Kabupaten Soppeng Bagi Perusda Soppeng; 13) Pada 2023 menjadi Tenaga Ahli pada Kajian Pengembangan MICE DKI Jakarta dari pekerjaan Disparekraf Provinsi DKI Jakarta, 14) Menjadi TA *Tourism Project* “Analisis Kepuasan Berwisata Pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Pasca

Revitalisasi” dari PT. TWC & PT Bhumi Visatanda Indonesia; 15) Menjadi TA pada tahun 2024 “*Geopark Development Project “Pengembangan Ekonomi Lokal melalui Geopark Product di Geopark Bayah Dome, Kabupaten Lebak, Banten”* [pekerjaan dari Bapelitbangda Kabupaten Lebak]; 16) Menjadi TA dalam pekerjaan *Ecotourism and Wildlife Evaluation Project* berjudul “Analisis dampak pembangunan fasilitas wisata di tahun 2022 dan 2023 atas Ekologi Satwa Liar di Kawasan IUPSWA PT. Lamataesso Mattappa Perusda Kabupaten Soppeng yang berada pada Blok Pemanfaatan Taman Wisata Alam (TWA) Lejja”; 17) *Ecotourism Evaluation Project “Evaluasi Rentang Persepsi dan Kepuasan Pengunjung TWA Lejja atas Berbagai Peningkatan Fasilitas Wisata di Kawasan IUPSWA PT. Lamataesso Mattappa, Perusda Soppeng TWA Lejja, Kabupaten Soppeng”*; 18). Menjadi TA *Tourism Development Project* dengan judul “Pengembangan Daya Tarik Wisata Baru Kawasan Pasar Hexagon” yang merupakan pekerjaan dari Dinas Pariwisata dan ekonomi Kreatif Daerah Khusus Jakarta. E-mail: rachmatullah@iptrisakti.ac.id

Safinah Yulianty Sitania, S.Hut., M.Si.



Penulis lahir di Ambon, 11 Juli 1990. Lulusan Sarjana Program Studi Kehutanan, Universitas Pattimura (2007-2012) dan Lulusan Magister Sekolah Pascasarjana Program Studi Manajemen Ekowisata dan Jasa Lingkungan, IPB University (2012-2016). Riwayat pekerjaan sebagai Tenaga Ahli penyusunan Dokumen Rencana Pengusahaan Pariwisata Alam (RPPA), *Site Plan* dan Desain Fisik PT. Pulau Impian Milenia di TWA 17 Pulau Riung, PT Cibodas Puncak Panorama Nirwana di TN Gunung Gede Pangrango, Perusda Soppeng di TWA Lejja (2018-2020); Dosen Tetap Universitas Muhammadiyah Maluku Program Studi S-1 Kehutanan (2021-2025); Fasilitator Kecamatan-Pemberdayaan Masyarakat, Program Transformasi Ekonomi Kampung Terpadu (TEKAD) Kementerian Desa PDTT (2024), Dosen Politeknik Perikanan Negeri Tual Program Studi D-4 Agrowisata Bahari (2025 sampai sekarang). E-mail: safinah.ys@polikant.ac.id

PROFIL EDITOR

Dr. Arief Faizal Rachman, S.ST.Par., M.T.



Penulis lahir di Jakarta, 26 September 1976. Jenjang Pendidikan Sarjana Terapan Pariwisata *Tour & Travel* (S.ST.Par.) ditempuh di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti lulus tahun 2000. Pendidikan Magister Teknik (M.T.) Studi Pembangunan, lulus tahun 2009 di Institut Teknologi Bandung, dan Doktor (Dr.) Pariwisata di Institut Pariwisata Trisakti, lulus tahun 2023. Saat ini bertugas sebagai dosen tetap di Institut Pariwisata

Trisakti dengan Jabatan Akademik Lektor Kepala. Minat penelitian dan bidang keahlian pada Studi Pembangunan Pariwisata, *Tour & Travel Business*, Destinasi Wisata, dan *Sustainable Tourism*. Beberapa buku yang sudah diterbitkan adalah Pemandu Wisata Teori dan Praktik (*city sightseeing, excursion dan overland tour*) (2013), Geografi Pariwisata Jawa dan Bali (2014), *Book Chapter* Perkembangan Destinasi Wisata Kabupaten Kuningan (2022), *Book Chapter* Sahabat Matotonan (2020), *Wallacea Expedition Route: Pola Perjalanan Wisata Wallacea di Sulawesi & Maluku Utara* (2020), dan Wisata Bersepeda di Flores: Pendekatan Jaringan Aktor (*Actor-Network Theory*) (2022). E-mail: arief@iptrisakti.ac.id

TATA KELOLA LAYANAN DESTINASI CERDAS Berbasis SDGs

Kerangka Konseptual dan Panduan Praktis Menuju Pariwisata Berkelanjutan

Revolusi digital menjanjikan destinasi yang lebih cerdas, namun tanpa tata kelola yang kokoh, teknologi kerap terjebak pada narasi teknologis yang mengabaikan keadilan sosial, integritas ekologis, dan kearifan lokal. Buku referensi ini menawarkan kerangka alternatif: Tata Kelola Layanan Destinasi Cerdas Berbasis SDGs, sebuah pendekatan yang memosisikan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan bukan sekadar label, melainkan DNA kolektif yang membentuk setiap dimensi layanan destinasi.

Melalui tujuh bab yang sistematis, pembaca diajak menelusuri fondasi paradigmatis, landasan teoritis (SERVQUAL hingga TOURQUAL dan teori sistem kompleks adaptif), tujuh dimensi layanan destinasi cerdas, arsitektur tata kelola *Quintuple Helix*, sistem pengukuran berbasis data (termasuk *Dual Satisfaction Index*), studi kasus global (Taman Nasional Komodo, Swiss Alps, Palau), hingga sebuah Manifesto etis yang siap diterapkan.

Ditulis lintas disiplin yang terdiri dari manajemen jasa, ilmu lingkungan, ekologi politik, dan tata kelola digital, buku ini menjadi rujukan sekaligus panduan operasional bagi akademisi, mahasiswa, pembuat kebijakan, pengelola destinasi (DMO), pelaku usaha, dan komunitas yang ingin mewujudkan destinasi yang tidak hanya cerdas, tetapi juga bijaksana, inklusif, dan regeneratif. Buku ini ditujukan untuk pembaca baik Akademisi, Mahasiswa, Pembuat Kebijakan, DMO, para Pelaku Usaha Pariwisata & UMKM, serta Komunitas Lokal.



www.penerbitwidina.com



@penerbitwidina



penerbit widina



penerbitwidina@gmail.com



widina store



widina bookstore

Layanan Pembaca & Penerbitan Buku
0815-7000-699



SCANME

Pariwisata

ISBN 978-634-317-262-8



9

786343

172628