Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 47–62
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.916

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dan Capacity Building dalam Meningkatkan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pariwisata Desa Warnasari

Ai Nunung[1], Latifah[2] , Ara Aydia Van Is[3] , Fatmawati[4] , Lalas sulastri[5]
[1,2,3,4] Universitas Muhammadiyah Bandung
[5] Universitas Al-Ghifari
Email: ainunung@umbandung.ac.id, latifah@umbandung.ac.id, araaydiavanis@umbandung.ac.id, fatmawati@umbandung.ac.id, lalassulastri@unsap.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis digital dan capacity building dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi pelaku pariwisata di Desa Warnasari. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori capacity building dari Merilee S. Grindle digunakan untuk menganalisis dimensi pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*), penguatan organisasi (*organizational strengthening*), dan reformasi kelembagaan (*institutional reform*). Selain itu, dimensi pelayanan publik berbasis digital menurut Indrajit meliputi efisiensi pelayanan, transparansi informasi, aksesibilitas layanan, responsivitas digital, dan integrasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi dan pelayanan pelanggan berbasis digital mampu meningkatkan kompetensi pelaku wisata dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan profesional kepada wisatawan. Penguatan organisasi terlihat melalui pemanfaatan media digital sebagai sarana promosi dan pelayanan wisata yang terintegrasi. Reformasi kelembagaan didukung oleh peran pemerintah desa dalam pengembangan kebijakan dan fasilitas pelayanan wisata berbasis teknologi. Implementasi pelayanan publik digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan wisata, kemudahan akses informasi, kepuasan wisatawan, serta daya saing pariwisata Desa Warnasari secara berkelanjutan.

Kata Kunci: inovasi *pelayanan* publik, capacity building, pelayanan digital, komunikasi pelayanan, pariwisata desa.

Abstract

This study aims to analyze digital-based public service innovation and capacity building in improving communication skills and customer service among tourism practitioners in Warnasari Village. The study employs a descriptive qualitative approach, with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. Merilee S. Grindle's capacity building theory is used to analyze the dimensions of human resource development, organizational strengthening, and institutional reform.

In addition, the dimensions of digital-based public services according to Indrajit include service efficiency, information transparency, service accessibility, digital responsiveness, and system integration. The research findings indicate that training in communication and digital-based customer service is able to enhance the competencies of tourism practitioners in providing services that are more effective, responsive, and professional to tourists. Organizational strengthening is reflected in the use of digital media as an integrated means of tourism promotion and service delivery. Institutional reform is supported by the role of the village government in developing policies and facilities for technology-based tourism services. The implementation of digital public service delivery has a positive impact on improving the quality of tourism services, ease of access to information, tourist satisfaction, and the sustainable competitiveness of tourism in Warnasari Village.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 47–62
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.916

Keywords: *public service innovation; capacity building; digital public services; service communication; village tourism.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mendorong terjadinya transformasi dalam sistem pelayanan publik, termasuk pada sektor pariwisata desa. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pembangunan desa wisata, pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai media promosi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan pelanggan, komunikasi wisata, serta penguatan tata kelola pariwisata berbasis masyarakat. Administrasi Publik memandang inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai bentuk adaptasi organisasi publik terhadap perubahan lingkungan global dan perkembangan teknologi informasi.

Menurut Indrajit, pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk implementasi e-government yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi informasi, aksesibilitas layanan, responsivitas digital, dan integrasi sistem pelayanan publik. Implementasi pelayanan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan secara cepat serta akurat. Dalam sektor pariwisata, transformasi digital menjadi kebutuhan penting karena wisatawan saat ini lebih banyak menggunakan platform digital dalam mencari informasi destinasi, melakukan reservasi, serta memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan wisata.

Perkembangan pariwisata desa di Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Desa wisata tidak hanya menjadi sarana pemberdayaan masyarakat lokal, tetapi juga menjadi instrumen pengembangan ekonomi berbasis potensi lokal. Namun demikian, berbagai desa wisata masih menghadapi permasalahan terkait kualitas pelayanan, keterampilan komunikasi pelaku wisata, dan keterbatasan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan wisata. Kondisi tersebut juga terjadi pada Desa Warnasari yang memiliki potensi wisata alam dan budaya, namun masih memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk meningkatkan kualitas layanan wisata.

Penelitian yang dilakukan oleh Musa Hasintongan Jose Pardede tahun 2023 mengenai komunikasi interpersonal kelompok sadar wisata menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi memiliki peran penting dalam pengembangan desa wisata melalui dukungan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan wisata. Penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi pelayanan yang baik mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan wisata desa. (Hasintongan Jose Pardede Musa : 2023)

Selain itu, penelitian tentang strategi komunikasi pariwisata dalam membentuk village branding menunjukkan bahwa penggunaan media sosial, website, dan platform digital mampu meningkatkan daya tarik wisata serta kunjungan wisatawan. Digitalisasi promosi wisata memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan citra desa wisata dan pelayanan kepada pengunjung.

Penelitian lain mengenai integrasi komunikasi digital dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan menjelaskan bahwa pemanfaatan Instagram, Google Business, dan platform digital lainnya dapat meningkatkan kualitas promosi wisata dan keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pelayanan wisata. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan adanya hambatan berupa keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, dan minimnya dukungan kelembagaan.

Permasalahan utama dalam pengembangan pelayanan wisata desa bukan hanya terletak pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan kelembagaan dalam menghadapi transformasi digital. Oleh karena itu, konsep capacity building menjadi penting dalam mendukung inovasi pelayanan publik berbasis digital. Teori capacity building dari Merilee S. Grindle menjelaskan bahwa peningkatan kapasitas dilakukan melalui tiga dimensi utama yaitu pengembangan sumber daya manusia (human resource development), penguatan organisasi (organizational strengthening), dan reformasi kelembagaan (institutional reform). Ketiga dimensi tersebut diperlukan agar organisasi dan masyarakat mampu beradaptasi terhadap perubahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dimensi pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan peningkatan keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan, serta kemampuan penggunaan teknologi digital bagi pelaku wisata. Dalam konteks Desa Warnasari, pelatihan

komunikasi dan pelayanan pelanggan menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan wisata yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan. Penelitian mengenai literasi digital masyarakat desa menunjukkan bahwa kemampuan digital masyarakat berkontribusi terhadap pengembangan destinasi wisata lokal dan ketahanan ekonomi masyarakat desa.

Selanjutnya, dimensi penguatan organisasi menekankan pentingnya sistem pelayanan digital, koordinasi antar pelaku wisata, pemanfaatan media sosial, serta pengembangan sistem informasi wisata yang terintegrasi. Penguatan organisasi diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan wisata dan mendukung promosi wisata berbasis digital. Penelitian mengenai adopsi digital marketing pada desa wisata di Provinsi Banten menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi, efektivitas, koordinasi, dan peningkatan performa desa wisata.

Sementara itu, dimensi reformasi kelembagaan berkaitan dengan dukungan kebijakan, kolaborasi stakeholder, serta peran pemerintah desa dalam mendukung transformasi digital pelayanan wisata. Reformasi kelembagaan menjadi faktor penting dalam menciptakan tata kelola pariwisata desa yang adaptif dan berkelanjutan. Penelitian mengenai forum komunikasi desa wisata di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa kolaborasi antar stakeholder memiliki peran strategis dalam pengembangan pelayanan wisata desa dan penguatan kelembagaan pariwisata.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena masih terbatasnya kajian yang mengintegrasikan inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan capacity building dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan pelaku wisata desa. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik berbasis digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan pelayanan wisata desa yang adaptif, profesional, dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dan Capacity Building dalam Meningkatkan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi Pelaku Pariwisata Desa Warnasari” penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, reformasi kelembagaan, serta penerapan pelayanan publik digital dapat meningkatkan

kualitas pelayanan wisata dan daya saing pariwisata desa di era transformasi digital.

Tinjauan Pustaka

1. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih efektif, efisien, dan responsif. Dalam konteks administrasi publik modern, inovasi pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu strategi pemerintah dan organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan pola komunikasi, tata kelola organisasi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Menurut Richardus Eko Indrajit, pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, aksesibilitas, serta integrasi layanan publik. Konsep ini menekankan bahwa digitalisasi pelayanan harus mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat serta mempercepat proses pelayanan secara terintegrasi. Dimensi pelayanan publik berbasis digital yang dikemukakan oleh Indrajit meliputi efisiensi pelayanan, transparansi informasi, aksesibilitas layanan, responsivitas digital, dan integrasi sistem.

Dimensi pertama yaitu efisiensi pelayanan menjelaskan bahwa teknologi digital mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta meminimalisasi prosedur birokrasi yang panjang. Pemanfaatan aplikasi digital, media sosial, dan platform pelayanan online memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara cepat dan mudah. Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital mampu meningkatkan produktivitas pelayanan dan mempercepat komunikasi antara penyedia layanan dengan masyarakat.

Dimensi kedua yaitu transparansi informasi berkaitan dengan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat. Sistem pelayanan berbasis digital memungkinkan informasi mengenai prosedur, biaya, dan mekanisme pelayanan dapat diakses secara terbuka sehingga meningkatkan akuntabilitas organisasi pelayanan publik. Transparansi digital juga membantu mengurangi praktik maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Selanjutnya,

aksesibilitas layanan menjadi dimensi penting dalam pelayanan publik digital. Pelayanan berbasis digital memungkinkan masyarakat memperoleh layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dalam konteks pariwisata desa, aksesibilitas digital sangat penting karena wisatawan membutuhkan informasi yang cepat mengenai destinasi wisata, reservasi layanan, maupun promosi produk wisata lokal. Penggunaan media sosial, website desa wisata, dan aplikasi digital menjadi sarana strategis untuk memperluas jangkauan promosi dan pelayanan wisata.

Dimensi responsivitas digital menunjukkan kemampuan organisasi pelayanan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat melalui media digital. Responsivitas ini terlihat dari kemampuan pelaku pelayanan dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani keluhan wisatawan secara online. Dalam sektor pariwisata, responsivitas digital sangat menentukan kepuasan pelanggan karena wisatawan cenderung memilih layanan yang cepat dan komunikatif.

Dimensi terakhir yaitu integrasi sistem menggambarkan keterhubungan antarunit pelayanan melalui sistem digital yang terpadu. Integrasi sistem memungkinkan koordinasi pelayanan menjadi lebih efektif dan mempermudah pertukaran data antarinstansi atau antarunit pelayanan. Dalam pengelolaan desa wisata, integrasi sistem dapat mendukung koordinasi antara pengelola wisata, pemerintah desa, pelaku UMKM, dan masyarakat dalam memberikan pelayanan wisata yang optimal.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian tentang digital transformation dan organizational competence menjelaskan bahwa kemampuan organisasi dalam mengembangkan kapasitas digital sangat menentukan keberhasilan pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan daya saing desa wisata di era digital.

2. Capacity Building dalam Perspektif Merilee S. Grindle

Konsep capacity building atau pengembangan kapasitas merupakan salah satu pendekatan penting dalam administrasi publik untuk meningkatkan kemampuan individu, organisasi, dan kelembagaan dalam mencapai tujuan pembangunan. Teori capacity building yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas dilakukan melalui tiga dimensi utama, yaitu pengembangan

sumber daya manusia (human resource development), penguatan organisasi (organizational strengthening), dan reformasi kelembagaan (institutional reform).

Dimensi pertama yaitu pengembangan sumber daya manusia (human resource development) berfokus pada peningkatan kualitas individu melalui pendidikan, pelatihan, peningkatan keterampilan, rekrutmen, serta pengembangan profesionalisme kerja. Menurut Grindle, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama keberhasilan organisasi dalam menjalankan pelayanan publik. Pengembangan kapasitas SDM diperlukan agar individu memiliki kemampuan teknis, kemampuan komunikasi, kemampuan digital, dan kompetensi pelayanan yang memadai. Dalam konteks pelaku pariwisata Desa Warnasari, pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi pelayanan pelanggan, pelatihan digital marketing, penggunaan media sosial, serta peningkatan kemampuan pelayanan wisata berbasis teknologi. Penelitian mengenai human resource development menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi mampu meningkatkan profesionalisme serta kualitas pelayanan organisasi.

Dimensi kedua yaitu penguatan organisasi (organizational strengthening) berkaitan dengan penguatan sistem manajemen organisasi agar mampu bekerja secara efektif dan efisien. Penguatan organisasi meliputi sistem insentif, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi organisasi, struktur manajemen, dan koordinasi kerja. Menurut Grindle, organisasi yang kuat akan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

Dalam sektor pariwisata desa, penguatan organisasi dapat dilakukan melalui pembentukan sistem pelayanan pelanggan yang jelas, pembagian tugas yang efektif, penggunaan media komunikasi digital, serta penguatan kerja sama antar pelaku wisata. Penelitian tentang penguatan organisasi menunjukkan bahwa kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem komunikasi memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan capacity building dalam organisasi pelayanan publik.

Dimensi ketiga yaitu reformasi kelembagaan (institutional reform) berkaitan dengan perubahan aturan, kebijakan, sistem kelembagaan, dan tata kelola organisasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan lingkungan. Reformasi kelembagaan bertujuan menciptakan sistem pelayanan yang lebih fleksibel, transparan, dan akuntabel. Grindle menjelaskan bahwa reformasi kelembagaan mencakup perubahan

regulasi, kebijakan organisasi, serta pembentukan sistem yang mendukung efektivitas pelayanan publik.

Dalam pengelolaan desa wisata, reformasi kelembagaan dapat diwujudkan melalui pembentukan kebijakan pelayanan wisata berbasis digital, penyusunan standar pelayanan pelanggan, serta integrasi sistem pelayanan wisata dengan pemerintah desa dan stakeholder terkait. Reformasi kelembagaan juga penting untuk menciptakan keberlanjutan pelayanan wisata yang profesional dan berbasis teknologi digital.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa capacity building memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik. Studi mengenai pengembangan kapasitas organisasi menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM, efektivitas organisasi, dan dukungan sistem kelembagaan yang adaftif terhadap perubahan teknologi.

3. Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan dalam Pariwisata Desa

Keterampilan komunikasi merupakan kemampuan individu dalam menyampaikan informasi secara efektif kepada pelanggan atau masyarakat. Dalam sektor pariwisata, komunikasi menjadi faktor penting karena kualitas interaksi antara pelaku wisata dan wisatawan akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan pelanggan yang baik ditunjukkan melalui sikap ramah, responsif, komunikatif, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan wisatawan. Perkembangan digitalisasi menyebabkan keterampilan komunikasi tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga melalui media digital seperti media sosial, website, dan aplikasi komunikasi online. Oleh karena itu, pelaku pariwisata perlu memiliki kemampuan komunikasi digital agar mampu memberikan pelayanan yang cepat dan profesional kepada wisatawan.

Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan pelanggan berbasis digital menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi wisata secara mudah, cepat, dan transparan. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga membantu pelaku wisata dalam mempromosikan potensi desa wisata kepada masyarakat luas.Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dan capacity building memiliki hubungan yang erat dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi pelaku pariwisata Desa Warnasari. Pengembangan kapasitas SDM, penguatan organisasi, dan reformasi

kelembagaan yang didukung oleh sistem pelayanan digital akan mampu menciptakan pelayanan wisata yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Metode

Metode penelitian dalam studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena inovasi pelayanan publik berbasis digital dan capacity building pelaku pariwisata di Desa Warnasari. Penelitian dilaksanakan di Desa Warnasari, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, dengan fokus pada dimensi pelayanan publik digital (efisiensi, transparansi, aksesibilitas, responsivitas, integrasi sistem) dan dimensi capacity building (pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, reformasi kelembagaan), menggunakan teknik purposive sampling terhadap aktor-aktor kunci pengelolaan wisata desa.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu sebagaimana dirumuskan Denzin untuk meningkatkan validitas temuan kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dan Capacity Building dalam Meningkatkan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi Pelaku Pariwisata Desa Warnasari” menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan wisata telah memberikan perubahan terhadap pola komunikasi pelayanan, sistem promosi wisata, serta peningkatan kapasitas pelaku pariwisata desa. Implementasi pelayanan berbasis digital di Desa Warnasari dilakukan melalui penggunaan media sosial, promosi wisata digital, komunikasi pelanggan berbasis aplikasi pesan, serta pengembangan sistem informasi wisata desa.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan wisata, tetapi juga memperkuat kemampuan komunikasi pelaku wisata dalam menghadapi kebutuhan wisatawan yang semakin dinamis. Hal ini sejalan dengan penelitian tentang digital tourism

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 47–62
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.916

communication yang menjelaskan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kualitas komunikasi wisata dan keberlanjutan desa wisata.

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Development*)

Dimensi pertama capacity building menurut Merilee S. Grindle adalah pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengembangan SDM di Desa Warnasari dilakukan melalui pelatihan komunikasi pelayanan pelanggan, pelatihan penggunaan media digital, pemasaran digital wisata, dan peningkatan kemampuan penggunaan teknologi informasi. Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan kemampuan pelaku wisata dalam memberikan pelayanan yang komunikatif, cepat, dan profesional kepada wisatawan. Sebelum adanya pelatihan digital, sebagian besar pelaku wisata masih menggunakan metode pelayanan konvensional sehingga proses komunikasi dengan pelanggan berlangsung lambat. Setelah adanya pelatihan capacity building, pelaku wisata mulai mampu menggunakan media sosial dan aplikasi digital sebagai sarana pelayanan pelanggan.

Tabel 1.

Pengembangan SDM Pelaku Pariwisata Desa Warnasari

No.	Indikator	Kondisi Sebelum Program	Kondisi Setelah Program
1	Kemampuan komunikasi pelanggan	Masih terbatas dan konvensional	Lebih komunikatif dan responsif
2	Penggunaan media digital	Rendah	Meningkat melalui media sosial dan aplikasi digital
3	Keterampilan promosi wisata	Belum optimal	Lebih kreatif dan terintegrasi digital
4	Literasi teknologi	Lambat dan manual rendah	Meningkat melalui pelatihan

Sumber : Peneliti 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan komunikasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan wisata. Wisatawan merasa lebih mudah memperoleh informasi mengenai lokasi wisata, reservasi, harga layanan, dan fasilitas wisata melalui media digital yang digunakan pelaku wisata.Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian mengenai komunikasi efektif dalam pengembangan desa wisata yang menjelaskan bahwa pelatihan komunikasi mampu meningkatkan kualitas SDM, pemasaran, dan performa organisasi wisata desa. Selain itu, penelitian tentang

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 47–62
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.916

capacity building desa wisata di Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pengembangan SDM menjadi faktor utama dalam keberhasilan pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat. Dalam perspektif pelayanan publik berbasis digital menurut Richardus Eko Indrajit, peningkatan kapasitas SDM mendukung dimensi efisiensi pelayanan dan responsivitas digital. Pelaku wisata yang memiliki kemampuan digital mampu memberikan pelayanan secara cepat melalui media online sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan wisata.

2. Penguatan Organisasi (*Organizational Strengthening*)

Dimensi kedua capacity building adalah penguatan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan organisasi di Desa Warnasari dilakukan melalui pembentukan kelompok sadar wisata (Pokdarwis), pembagian tugas pelayanan wisata, koordinasi promosi digital, dan penguatan kerja sama antar pelaku wisata.Penguatan organisasi dilakukan agar pelayanan wisata menjadi lebih terstruktur dan terintegrasi. Sebelum adanya penguatan organisasi, pengelolaan wisata masih dilakukan secara individual dan belum memiliki sistem koordinasi yang jelas. Setelah adanya penguatan organisasi, komunikasi antar pelaku wisata menjadi lebih efektif sehingga pelayanan pelanggan dapat dilakukan secara bersama-sama.

Tabel 2.

Penguatan Organisasi Pelayanan Wisata Desa Warnasari

NO	Aspek Organisasi	Sebelum Penguatan	Setelah Penguatan
1	Sistem koordinasi	Tidak terstruktur	Lebih terorganisir
2	Komunikasi organisasi	Kurang efektif	Lebih cepat dan terbuka
3	Penggunaan media promosi	Terbatas	Terintegrasi digital
4	Kerja sama antar pelaku wisata	Masih individual	Kolaboratif
5	Pelayanan pelanggan	Tidak seragam	Memiliki standar pelayanan

Sumber : Peneliti 2025

Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan media sosial bersama seperti Instagram, TikTok, dan WhatsApp Business membantu meningkatkan koordinasi pelayanan wisata. Penguatan organisasi juga mendorong terbentuknya standar pelayanan pelanggan yang lebih profesional.Penelitian mengenai integrasi digital

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 47–62
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.916

marketing dan community-based tourism menjelaskan bahwa penguatan organisasi wisata berbasis komunitas mampu meningkatkan efektivitas promosi digital dan tata kelola desa wisata. Selain itu, penelitian tentang digital governance desa wisata menunjukkan bahwa penguatan organisasi dan kolaborasi stakeholder menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital desa wisata. Dalam perspektif pelayanan publik digital, penguatan organisasi mendukung dimensi transparansi informasi dan integrasi sistem. Informasi wisata yang sebelumnya tersebar dan tidak terkoordinasi menjadi lebih terintegrasi melalui media digital organisasi wisata desa. Wisatawan dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai jadwal wisata, paket layanan, dan fasilitas wisata secara transparan.

3. Reformasi Kelembagaan (*Institutional Reform*)

Dimensi ketiga capacity building menurut Grindle adalah reformasi kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi kelembagaan dilakukan melalui pembentukan aturan pelayanan wisata berbasis digital, penyusunan standar pelayanan pelanggan, dan pengembangan sistem pelayanan wisata berbasis teknologi informasi. Reformasi kelembagaan bertujuan menciptakan tata kelola wisata yang lebih profesional, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Pemerintah desa mulai mendukung penggunaan sistem pelayanan berbasis digital untuk mendukung promosi wisata dan pelayanan masyarakat.

Tabel 3.
Reformasi Kelembagaan Pelayanan Wisata Desa Warnasari

No.	Indikator Reformasi	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi
1	Standar pelayanan	Belum tersedia	Mulai diterapkan
2	Kebijakan digitalisasi	Belum optimal	Mulai didukung pemerintah desa
3	Sistem pelayanan	Manual	Berbasis digital
4	Transparansi layanan	Terbatas	Lebih terbuka
5	Integrasi kelembagaan	Belum terintegrasi	Mulai terkoneksi

Sumber : Peneliti 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi kelembagaan membantu meningkatkan profesionalisme pelayanan wisata desa. Pemerintah desa mulai memanfaatkan website dan media digital sebagai sarana promosi wisata dan penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini didukung oleh penelitian mengenai digital-based community empowerment yang menjelaskan bahwa

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 47–62
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.916

pemerintah desa memiliki peran penting dalam pengembangan infrastruktur digital dan pemberdayaan masyarakat wisata berbasis teknologi. Penelitian lain mengenai prototype digital village application juga menjelaskan bahwa transformasi digital desa dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan pengelolaan potensi wisata desa secara terintegrasi. Dalam perspektif pelayanan publik berbasis digital, reformasi kelembagaan mendukung dimensi aksesibilitas layanan dan integrasi sistem. Penggunaan sistem digital memungkinkan wisatawan memperoleh layanan secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke lokasi pelayanan.

4.Pembahasan Dimensi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pelayanan publik berbasis digital di Desa Warnasari telah memenuhi dimensi pelayanan digital menurut Indrajit yaitu efisiensi pelayanan, transparansi informasi, aksesibilitas layanan, responsivitas digital, dan integrasi sistem.

Tabel 4.
Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Desa Warnasari

No.	Dimensi Pelayanan Digital	Implementasi di Desa Warnasari	Dampak
1	Efisiensi pelayanan	Penggunaan media digital	Pelayanan lebih cepat
2	Transparansi informasi	Informasi wisata online	Informasi lebih terbuka
3	Aksesibilitas layanan	Media sosial dan website	Mudah diakses wisatawan
4	Responsivitas digital	Pelayanan pelanggan online	Respons lebih cepat
5	Integrasi sistem	Koordinasi digital Pokdarwis	Pelayanan lebih terintegrasi

Sumber : Peneliti 2025

Dimensi efisiensi pelayanan terlihat dari percepatan komunikasi pelayanan wisata melalui media digital. Wisatawan dapat melakukan pemesanan layanan dan memperoleh informasi wisata secara online sehingga menghemat waktu dan biaya pelayanan.Dimensi transparansi informasi terlihat dari keterbukaan informasi wisata melalui media sosial dan website desa wisata. Informasi mengenai harga layanan, fasilitas wisata, dan jadwal kegiatan wisata dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat.Dimensi aksesibilitas layanan terlihat dari kemudahan masyarakat dan wisatawan dalam mengakses layanan wisata kapan saja melalui platform digital. Sementara itu, dimensi responsivitas digital terlihat dari kemampuan pelaku wisata

dalam merespons pertanyaan dan keluhan pelanggan secara cepat melalui aplikasi komunikasi digital.Penelitian mengenai digitalization of rural tourism products menjelaskan bahwa kesiapan manajerial dan digitalisasi pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap daya saing desa wisata di era teknologi informasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dan capacity building memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi pelaku pariwisata Desa Warnasari. Pengembangan SDM, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan yang didukung oleh teknologi digital mampu menciptakan pelayanan wisata yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dan Capacity Building dalam Meningkatkan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi Pelaku Pariwisata Desa Warnasari", dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis digital memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan wisata, keterampilan komunikasi, serta profesionalisme pelaku pariwisata desa. Transformasi digital melalui penggunaan media sosial, platform komunikasi online, dan sistem informasi wisata telah membantu mempercepat pelayanan, memperluas akses informasi, serta meningkatkan interaksi antara pelaku wisata dengan wisatawan. Hal ini sejalan dengan penelitian mengenai pengembangan kebijakan desa wisata berbasis digital tourism yang menjelaskan bahwa digitalisasi pariwisata mampu meningkatkan efektivitas promosi dan pelayanan wisata desa.

Berdasarkan dimensi capacity building dari Merilee S. Grindle, aspek pengembangan sumber daya manusia (human resource development) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi pelayanan pelanggan, literasi digital, dan penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan kemampuan pelaku wisata dalam memberikan pelayanan yang responsif dan komunikatif. Pelaku wisata menjadi lebih mampu memanfaatkan media digital sebagai sarana promosi dan pelayanan pelanggan sehingga wisatawan memperoleh informasi wisata secara lebih cepat dan mudah. Temuan ini didukung oleh penelitian tentang efektivitas media sosial dalam pengembangan desa wisata yang menyatakan bahwa penguatan kapasitas sumber daya

manusia menjadi faktor utama keberhasilan promosi wisata berbasis digital.

Pada dimensi penguatan organisasi (organizational strengthening), penelitian menunjukkan bahwa pembentukan kelompok sadar wisata (Pokdarwis), koordinasi pelayanan berbasis digital, dan penguatan komunikasi organisasi mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan wisata desa. Organisasi wisata menjadi lebih terstruktur, kolaboratif, dan mampu memberikan pelayanan pelanggan yang lebih profesional. Penguatan organisasi juga mendukung terciptanya sistem pelayanan wisata yang lebih transparan dan terintegrasi. Hal ini sejalan dengan penelitian mengenai community based tourism yang menekankan pentingnya kolaborasi masyarakat dan penguatan organisasi dalam pengembangan desa wisata berkelanjutan.

Selanjutnya, pada dimensi reformasi kelembagaan (institutional reform), hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan pemerintah desa terhadap digitalisasi pelayanan wisata memberikan dampak positif terhadap pengembangan tata kelola wisata yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Reformasi kelembagaan dilakukan melalui penyusunan standar pelayanan, pengembangan media informasi digital, serta integrasi pelayanan wisata dengan sistem komunikasi digital. Kondisi ini memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu mendorong perubahan kelembagaan menuju pelayanan yang lebih efektif, terbuka, dan akuntabel.

Berdasarkan dimensi pelayanan publik berbasis digital dari Richardus Eko Indrajit, implementasi pelayanan digital di Desa Warnasari telah memenuhi indikator efisiensi pelayanan, transparansi informasi, aksesibilitas layanan, responsivitas digital, dan integrasi sistem. Efisiensi pelayanan terlihat dari percepatan komunikasi dan pelayanan wisata melalui media digital. Transparansi informasi ditunjukkan melalui keterbukaan informasi wisata di media sosial dan platform online. Aksesibilitas layanan meningkat karena wisatawan dapat memperoleh informasi kapan saja dan di mana saja. Responsivitas digital terlihat dari kemampuan pelaku wisata dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat, sedangkan integrasi sistem tercermin dari koordinasi digital antar pelaku wisata dan pemerintah desa.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital yang didukung capacity building mampu meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi pelaku pariwisata Desa Warnasari.

Pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan wisata desa. Oleh karena itu, diperlukan keberlanjutan program pelatihan digital, penguatan kolaborasi kelembagaan, serta dukungan kebijakan pemerintah untuk menciptakan pelayanan wisata desa yang inovatif, profesional, dan berdaya saing di era digital.

Daftar Rujukan

Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Damayanti, E., Soeaidy, M. S., & Ribawanto, H. (2014). Strategi capacity building pemerintah desa dalam pengembangan potensi kampoeng ekowisata berbasis masyarakat lokal. Jurnal Administrasi Publik, 2(3), 464–470.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). The SAGE handbook of qualitative research (5th ed.). SAGE Publications.

Fajar, N., Haning, M. T., & Yunus, M. (2023). Pengembangan kapasitas (capacity building) sumber daya manusia desa wisata di Desa Pao Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 9(3), 347–357.

Grindle, M. S. (1997). Getting good government: Capacity building in the public sectors of developing countries. Harvard University Press.

Huberman, A. M., & Miles, M. B. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Indrajit, R. E. (2002). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Offset.

Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Offset.

Indrajit, R. E. (2016). Electronic government in action: Modul pembelajaran berbasis standar kompetensi dan kualitas kerja. Preinexus.

Margaretha, R. (2023). Strategi capacity building dalam pengelolaan pariwisata berkelanjutan di Indonesia. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA), 4(1).

Maritza, D. F., Ani, A., Mawar, M., & Gunanto, D. (2025). Peran Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Desa dalam pengembangan kapasitas (capacity building) sustainable tourism di desa wisata. Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, 17(2).

Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. Alfabeta.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

Musa Hasintongan Jose Pardede (2023) Jinterpersonal Communication Management Of Tourism Awareness Group (Pokdarwis) In Kubu Gadang Tourism Village, Jurnal Ramah Komunikasi (JRK)