

SISTEM PELAYANAN PUBLIK UNTUK OBJEK PARIWISATA

Indri Handayani¹, Firman Ramadhan², Ivan Bagus Widodo³, Erick Febriyanto⁴

Teknik Informatika, Universitas Raharja Tangerang, Indonesia

Email : Indri@raharja.info, firman@raharja.info, ivan.bagus@raharja.info, erick@raharja.info

Abstrak/Abstract

Tebing Breksi merupakan Wisata yang terletak pada salah satu daerah di Kota Yogyakarta, tepatnya di Kabupaten Sleman. Sejak Ramai Pengunjung yang mengharuskan seluruh Warga Lokal dan Wisatawan mancanegara Harus Mengantri untuk Membeli tiket di loket masuk. Hal tersebut membuat pembelian tiket menjadi tidak efisien dan bahkan membuat antrian yang panjang. Pelayanan terhadap para wisatawan merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan kualitas objek wisata suatu tempat. Dari permasalahan antrian tiket tersebut maka perlu adanya suatu sistem yang membuat tiket dapat dibeli dan dipakai buat berbagai layanan publik termasuk objek wisata secara online. Dengan adanya suatu sistem tersebut wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara akan mendapatkan pelayanan publik termasuk objek wisata secara mudah dan efisien sehingga sistem manual yang sudah diterapkan akan digantikan dengan digitalisasi. Pembuatan sistem ini sudah dilakukan penelitian berupa observasi kepada wisatawan mancanegara & warga lokal dalam kegiatan sehari-hari dan berkunjung ke suatu tempat.

Kata kunci: Pelayanan public, Objek Wisata, Sistem digitalisasi

1. PENDAHULUAN

Kami mendapat ide untuk mendesain aplikasi transportasi umum setelah salah satu team kami mengunjungi salah satu kota wisata yang ada di Indonesia untuk liburan pada November 2021. Team Kami terkesan dengan kota dan, terutama, oleh sistem transportasi generik RTA yang mencakup angkot, bus, kereta, dan bahkan kapal.

Namun, rekan kami memperhatikan bahwa aplikasi seluler transportasi umum sudah usang, memiliki fungsionalitas terbatas, dan sulit digunakan saat dijalankan. Jadi kami tetapkan dengan berani (seperti yang selalu kami lakukan) untuk mendesain aplikasi.

Team Kami tidak melakukan analisis benchmark lengkap yang relevan untuk proyek ini karena itu seharusnya berbeda dari pesaing pada ide intinya. Sebagai gantinya, kami menetapkan buat membangun fungsionalitas aplikasi dengan melakukan sesi brainstorming menggunakan tim kami, membaca umpan balik pengguna untuk aplikasi serupa di Google Play, dan berbicara dengan penduduk setempat yang secara teratur memakai transportasi umum serta turis yang mengunjungi Wisata yang ada di Indonesia sebelumnya.

Kami memulai proyek dengan mendefinisikan dua kelompok sasaran utama: wisatawan dan penduduk lokal. Dengan demikian, aplikasi harus berfungsi dengan cara yang bekerja secara efisien buat keduanya. Kemudian kami fokus pada membangun pemahaman menyeluruh tentang audiens target yang diperoleh dari pola perilaku mereka dan kemungkinan kebutuhan dan harapan.

2. METODE PENGABDIAN

Selanjutnya, kami melakukan analisis tantangan yang mungkin mereka hadapi dan membuat daftar kasus penggunaan untuk masing-masing kelompok. Kegiatan tersebut memberi kami wawasan yang signifikan tentang apa yang mungkin dicari wisatawan dan warga kota besar modern saat menggunakan transportasi umum.



Gunakan casing untuk turis dan penduduk lokal

Penelitian dilaksanakan di salah satu tempat wisata di Kota Yogyakarta. Kami melihat ditempat wisata tersebut masih melakukan pembelian tiket secara manual. Sehingga kami mempunyai terobosan untuk mengembangkan sistem yang telah ada, jika sebelumnya antara tempat wisata dengan transportasi belum terintegrasi sehingga para wisatawan dan warga *local* masih kesusahan buat melakukan pembayaran tiket.

Penelitian dilaksanakan pada saat melakukan wawancara terhadap narasumber secara langsung dari wisatawannya melalui pertanyaan pertanyaan yang kami tanyakan. Sehingga kami mempunyai beberapa data yang akan kami kaji.

Data yang digunakan terdiri dari macam-macam data tentang pembayaran secara elektronik. Data yang dikumpulkan pada umumnya meliputi data utama dan data sekunder.

Data utama merupakan suatu data yang disusun oleh peneliti yang digunakan untuk mencapai tujuan dalam menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti. Peneliti mengumpulkan data-data langsung yang diperoleh dari sumber utama atau tempat penelitian tersebut dilaksanakan. Adapun data yang didapat berdasarkan hasil dari wawancara dengan wisatawan, dan Pengelola wisata.

Sedangkan data sekunder yang di dapat dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data tersebut bisa diperoleh dengan cepat, dan sumber datanya bisa berasal dari buku, artikel, tunjangan literatur, dan sebagainya

Salah satu faktor tercapainya keberhasilan suatu dalam penelitian terletak pada pemilihan metode atau pendekatan penelitian, serta informasi yang telah dikumpulkan peneliti sebagai penentu output penelitian. Penelitian ini menggunakan macam-macam teknik pengumpulan data, antara lain:

Observasi adalah suatu kegiatan merekam atau mencatat sebuah peristiwa menggunakan instrumen bertujuan untuk keperluan ilmiah maupun tujuan yang lain. Peneliti menggunakan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memperoleh data informasi. Data informasi bisa didapatkan melalui interaksi langsung. Observasi dilakukan buat mengetahui tentang cara melakukan pembayaran sebagai data awal, observasi dilakukan secara langsung/Offline. Data yang didapat melalui observasi dihasilkan berdasarkan pernyataan dari pengelola wisata mengenai cara pembayaran dan strategi pembayaran yang merupakan suatu metode yang belum pernah dilakukan oleh para wisatawan.

Wawancara adalah kegiatan yang bermaksud untuk memperoleh suatu data dari narasumber yang dilakukan oleh peneliti, kegiatan tersebut berupa dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber atau responden secara langsung dan berusaha mencari data informasi. Wawancara terbagi menjadi dua macam, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Definisi wawancara terstruktur merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum wawancara, peneliti akan mempersiapkan kisi-kisi pertanyaan tertulis yang akan diajukan kepada narasumber guna memperoleh data informasi dalam penelitian yang dilakukan. Sedangkan definisi wawancara tidak terstruktur merupakan suatu kegiatan wawancara yang dilaksanakan tidak direncanakan terlebih dahulu, topik pembicaraan yang dipilih penulis bersifat bebas tidak terikat, dapat terjadi di mana saja dan waktu yang tidak ditentukan pula, serta pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan terucap dengan tanpa disengaja atau spontan (Syamsudin, 2014: 404).

Pada penelitian ini, metode wawancara dilakukan untuk menemukan data informasi tentang cara pembayaran. Data informasi yang diperoleh ini dari kegiatan wawancara dengan koresponden sebagai informan mengenai sistem pembayaran yang diterapkan pada wisatawan dan warga *local*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. OBSERVER

A. Waktu dan Tempat Kegiatan

Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Juni 2022

Pukul : 23:00

Tempat : Tebing Breksi

B. Laporan Hasil Wawancara

Narasumber *local*

Nama : Pipit Sumanti, S.Pd

Tempat/Tanggal lahir : 07 Februari 1987, Sleman

Alamat : JL.Pasar Kembang Blok A12.

Narasumber *Tourist*

Nama : Jack Gabriel

Tempat/Tanggal lahir : 17 Februari 1996, Swiss

Penelitian ini berfokus pada pelayanan publik pada objek wisata sebagai strategi pembayaran. Peneliti telah melakukan observasi, dan wawancara untuk memperoleh data informasi dari sumber penelitian.

elayanan publik pada objek wisata sebagai strategi pembayaran untuk wisatawan dan penduduk *local*.

- memeriksa saldo (sesuai mata uang negara tempat berlibur)
- isi ulang kartu (untuk topup bisa dari bank mancanegara dan paypal)
- Membeli kartu (online dan offline)
- Mendapatkan layanan Dukungan di aplikasi :
- Navigasi
- Umpan Cerdas (tourist information, transportasi, kontak darurat)

Hasil Laporan Wawancara

Wawancara dilaksanakan secara bertahap, dalam penelitian ini penulis melibatkan 1 orang narasumber, diantaranya yaitu Pengelola wisata tersebut.

Bagaimana cara Bapak/Ibu lakukan dalam membantu wisatawan dan penduduk local dalam mengakses layanan umum terutama objek wisata?

Menjelaskan :

“Ya. Menurut saya dengan cara membuat sistem pelayanan umum berupa card secara elektronik maupun nonelektronik yang bisa digunakan untuk seluruh warga local maupun wisatawan”

Lalu strategi apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam menghadapi peserta didik yang malas belajar?

Menjelaskan :

“Strategi yang dilakukan seperti menciptakan kesiapan belajar, memberikan motivasi kepada si Anak, mengurangi marah yang berlebihan, menciptakan keharmonisan, memberikan bimbingan seperlunya, menyelipkan jenaka sebagai transisi pembelajaran, membangkitkan efek rasa malu, memberikan hadiah.”

1) Pembahasan

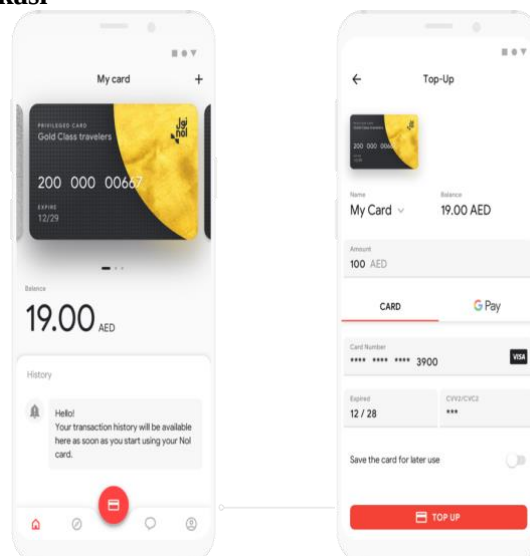
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tentang pelayanan publik untuk objek wisata.

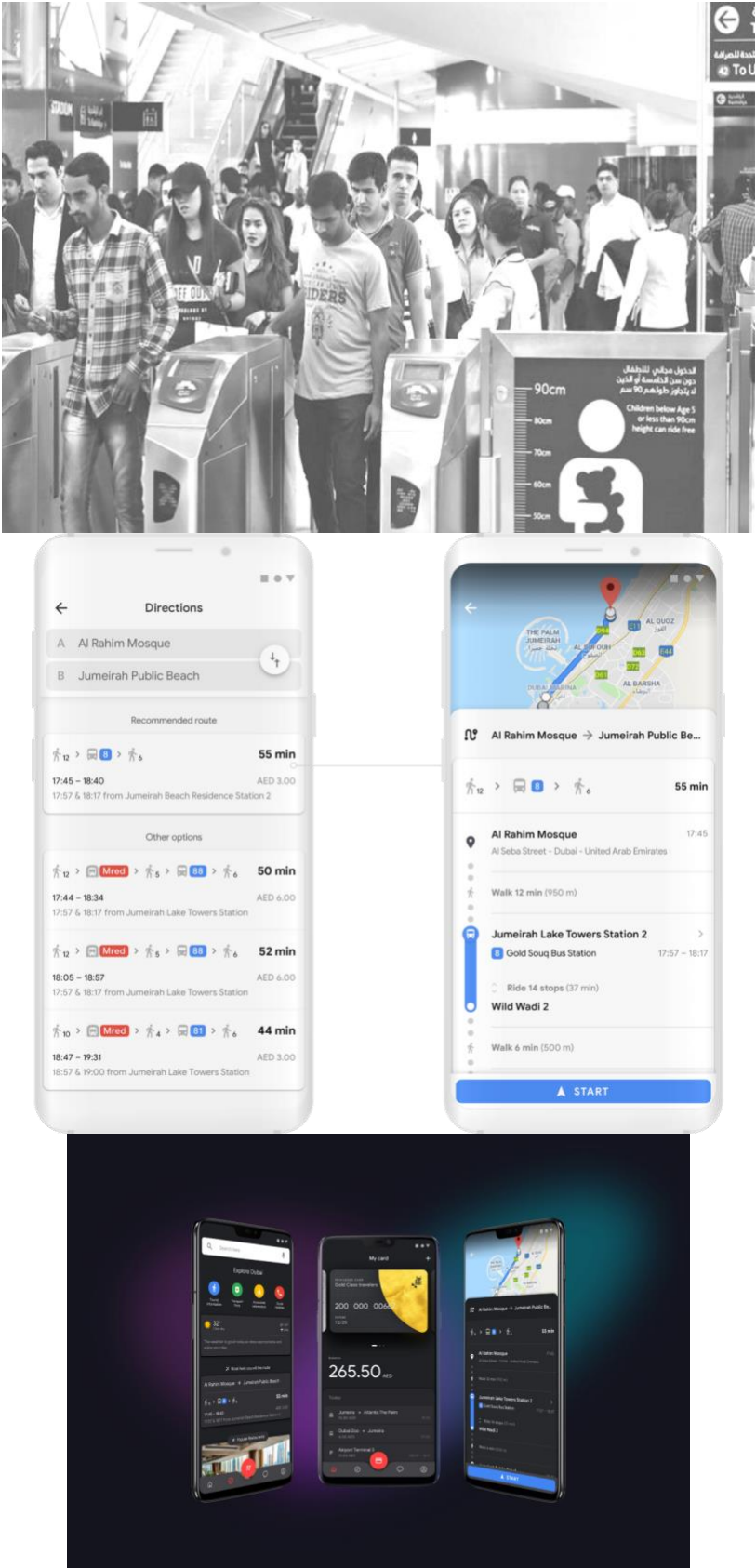
“Kartu Nol Tantangan yang dihadapi sebagian besar turis saat pertama kali menggunakan transportasi umum di Dubai adalah mencari tahu jenis kartu Nol yang ada dan di mana mendapatkannya.”

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan mengenai pelayanan publik untuk objek wisata sebagai berikut:

“dengan adanya e-card diharapkan mampu mengurangi permasalahan yang dihadapi para wisatawan dan warga local yaitu kesulitan mengakses pembayaran secara tunai.”

3) Tampilan Aplikasi





4. SIMPULAN

E-kilat adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk pelayanan publik seperti transportasi, pembayaran tiket objek wisata. Dan mengenai aturan aturan di daerah tersebut. Sehingga dengan adanya E-kilat ini mempermudah wisatawan dan penduduk *local* untuk mengakses pelayanan publik dengan lebih mudah dan cepat

5. SARAN

Untuk mengefektifkan kegiatan seperti ini, pelaksana kegiatan dapat mempersiapkan peralatan praktek yang lebih banyak dan beberapa sample peralatan dengan perbedaan kapasitas sehingga peserta dapat memiliki perbandingan untuk pemahaman yang lebih dalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan selesainya jurnal ini, terciptanya inovasi dari kami terhadap suatu masalah yang terjadi. Penulis menyadari betul bahwa ada orang-orang yang berjasa dibalik selesainya jurnal ini. Tidak ada persembahan terbaik yang dapat penulis berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu penulis. Segala kekurangan dan ketidaksempurnaan jurnal ini, penulis sangat mengharapkan masukan, krtikan, dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan jurnal ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis alami dalam penyusunan jurnal ini, tetapi Puji Tuhan dapat terselesaikan dengan baik. Akhir kata, penulis berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arquitectura, E. Y., Introducci, T. I., 赫晓霞, Iv, T., Teatinas, L. A. S., Conclusiones, T. V. I. I., Contemporáneo, P. D. E. U. S. O., Evaluaci, T. V, Ai, F., Jakubiec, J. A., Weeks, D. P. C. C. L. E. Y. N. to K. in 20, Mu, A., Inan, T., Sierra Garriga, C., Library, P. Y., Hom, H., Kong, H., Castilla, N., Uzaimi, A., ... Waldenström, L. (2015). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699.
<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf><https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180><http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12.012>
- Trenholm. (2020). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 21(1), 1–9.
<https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607><https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034><https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cjag.12228><https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104773><https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011><https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011>
- Supriyanto, D. (2017). Sejarah Singkat Pembayaran Tanpa Cash. *MODELING: Jurnal Program Studi Ti*, 4(2), 229–238.
- Rakasa, I. (2011). E-MoneyTeori dan Praktik. *E- Money*, 1–135.
[file:///C:/Users/hp/Documents/sassy/ISI E-money \(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Documents/sassy/ISI E-money (1).pdf)

<https://www.slideshare.net/net/mobile/13111986/sejarah-dan-pendidikan-psikologi-di-indonesia-295048855>
<http://macam2-artikel1256.blogspot.com/204/09/sejarah-cakupan-dan-metode-psikologi.html?m=11>
[https://nandahandoyo04.wordpress.com/2004/01/09/konsep-sejarah-cakupan-dan-metode-psikologi-
pendidikan/#.~:text=cakupan%20pskologi%20pendidikan%20sebagai%20berikut,proses
%20mengajar%2C%20dan%20situasi%20mengajar](https://nandahandoyo04.wordpress.com/2004/01/09/konsep-sejarah-cakupan-dan-metode-psikologi-pendidikan/#.~:text=cakupan%20pskologi%20pendidikan%20sebagai%20berikut,proses%20mengajar%2C%20dan%20situasi%20mengajar)