

DIGITALISASI PELAPORAN PELAYANAN DAN AKSES TRANSPORTASI DI LINGKUNGAN DESA WISATA JATILUWIH

Ahmad Khadikun
Taruna
Manajemen Logistik
Politeknik Transportasi Darat Bali
Khadikun.2102013@taruna.poltra
dabali.ac.id

Lukas Hendrian Prakoso
Taruna
Manajemen Logistik
Politeknik Transportasi Darat
Bali
Prakoso.2102017@taruna.poltrad
abali.ac.id

Ni Made Bintang Pertiwi
Taruna
Manajemen Logistik
Politeknik Transportasi Darat
Bali
Pertiwi.2102006@taruna.poltrad
abali.ac.id

Ahmad Soimun
Lecturer
Manajemen Logistik
Politeknik Transportasi Darat Bali
soimun@poltradabali.ac.id

Riz Rifai Oktavianus Sasue¹
Lecturer
Manajemen Logistik
Politeknik Transportasi Darat Bali
ris@poltradabali.ac.id

Abstract

Improving the quality of public services for a Tourism Village is to do a complaint settlement that gets a fast response from service providers. All forms of criticism, suggestions and complaints submitted by visitors are a correction for the evaluation of services in tourist villages that do not yet have a well-digitized service system, thus causing obstacles in providing services such as slow responses and disorganized filing of complaint data. Another obstacle that arises when visitors are confused in filing a complaint is because they do not know where to complain. To overcome this, a system of Digitizing Service Reporting in the Jatiluwih Tourism Village was designed. With the aim of making, it easier for visitors to make complaints about existing services.

Keywords: digitization, complaint service, tourist village

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik bagi sebuah Desa Wisata adalah dengan dilakukan sebuah penyelesaian pengaduan yang mendapatkan respons yang cepat dari penyedia layanan. Segala bentuk kritik, saran maupun aduan yang disampaikan pengunjung merupakan sebuah koreksi untuk evaluasi pelayanan yang ada di Desa wisata yang belum memiliki sistem layanan yang terdigitalisasi dengan baik, sehingga menimbulkan kendala dalam memberikan pelayanan seperti respons yang lambat dan pengarsipan data pengaduan yang tidak tertata. Kendala lain yang muncul ketika pengunjung bingung dalam mengajukan pengaduan dikarenakan tidak tahu harus mengadukan ke mana. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dirancang sebuah sistem Digitalisasi Pelaporan Pelayanan Di Lingkungan Desa Wisata Jatiluwih. Dengan tujuan memudahkan para pengunjung dalam membuat laporan pengaduan terhadap layanan yang ada.

Kata Kunci: Digitalisasi, Layanan Pengaduan, Desa Wisata

¹ Corresponding author: ris@poltradabali.ac.id

PENDAHULUAN

Era globalisasi sangat dirasakan melalui teknologi khususnya sistem informasi yang telah melahirkan digitalisasi. Digitalisasi dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menyimpan semua format teks, suara, gambar atau multimedia dalam rangkaian elektronik nol dan satu. Dengan digitalisasi memungkinkan untuk menyimpan dan mendistribusikan informasi dari berbagai media digital sehingga dapat dilihat oleh seluruh dunia hanya dengan waktu yang sangat singkat melalui jaringan internet (Nurjanah, 2021).

UU No. 6 Tahun 2014 tentang desa, yang memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Secara umum, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia agar mampu memberikan komunikasi yang baik (Bender, 2016).

Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali memiliki 23 Destinasi Desa Wisata yang telah ditetapkan di SK Bupati Tabanan, salah satunya Desa Jatiluwih. Desa ini terdiri dari dua desa adat dan tujuh banjar adat. Banjar adat adalah suatu bentuk perkumpulan masyarakat berdasarkan kesatuan lingkungan yang unsur-unsur pengikatnya berupa batas-batas wilayah sesuai dengan peraturan banjar adat (awig-awig) yang berlaku. Berdasarkan SK NO:180/337/HK&HAM/2016, Desa Jatiluwih ditetapkan sebagai Destinasi Desa Wisata yang berada di Kabupaten Tabanan (DIKRIANSYAH, 2018).

Transportasi merupakan sebuah sarana yang penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah, sampai saat ini pelayanan akses angkutan pariwisata menuju Kawasan Desa Jatiluwih belum ada baik yang disediakan oleh pemerintah setempat maupun dari desa sendiri dan didominasi oleh angkutan pribadi (Hartono & Listifadah, 2017). Jarak Kota menuju Desa Jatiluwih \pm 60 KM dan ditempuh dalam waktu \pm 120 menit. Desa Jatiluwih merupakan representasi dari pengembangan pariwisata Indonesia di masa depan yaitu pariwisata yang berbasis keberlanjutan lingkungan.

Pelayanan sebagai destinasi wisata yang baik seharusnya menempatkan pengguna jasa (Pengunjung) sebagai pusat perhatian. Dalam paradigma *New Public Service*, pelayanan disampaikan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan pengunjung dalam pelayanan *public*. Khususnya dalam membangun mekanisme yang memberikan kesempatan kepada masyarakat dan pengunjung untuk berpartisipasi aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan, serta berpartisipasi dalam evaluasi pelayanan publik (Tamara Aldisa et al., 2022). Dengan menempatkan pengunjung sebagai titik sentral dalam pelayanan publik, akan membuat pelayanan lebih responsif, inovatif dan akuntabel. Pada kenyataannya Destinasi Desa Wisata Jatiluwih memiliki kendala dalam memberikan layanan pengaduan, akses transportasi dan dokumentasi kepada para pengunjung, seperti waktu respons pelayanan.

Para pengunjung dan masyarakat pada umumnya mengadukan permasalahan yang terjadi di lingkungan destinasi wisata, seperti adanya calo, pencurian, kecelakaan, pelayanan yang kurang baik, rusaknya infrastruktur dan kedisiplinan. Saat ini, pengaduan masih dilakukan

secara manual yaitu dengan mengisi formulir dan menyerahkan kepada pengelola secara langsung, selain itu sistem pengaduan seperti ini sering mengalami kendala yang menyulitkan pengunjung dan masyarakat umum karena teks tidak jelas dan memakan waktu. Prosedur pengaduan tersebut juga sering tertunda karena tidak adanya pengelola destinasi wisata yang berwenang ketika laporan pengaduan harus disampaikan (Dewi, 2013). Salah satu bentuk layanan yang berpusat pada pengunjung adalah mendengarkan, menerima, dan menanggapi keluhan pelanggan. Maksud dari penelitian ini adalah mengevaluasi kondisi pelayanan dan akses transportasi menuju desa wisata untuk mengembangkan Kawasan Desa Wisata Jatiluwih dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan manajemen penanganan pengaduan yang efektif dan efisien untuk mengakomodasi berbagai kepentingan pelayanan publik.

Untuk menangani permasalahan di atas, maka dirancang aplikasi Digitalisasi Pelaporan Pelayanan Akses Transportasi Di Lingkungan Desa wisata Jatiluwih. Rancangan ini dipilih karena populer dan mudah digunakan oleh masyarakat dan pengunjung, Aplikasi ini bisa digunakan untuk melakukan pengaduan secara *online* sehingga tidak perlu untuk menunggu pihak yang berwenang. Dengan rancangan Aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi Pihak Pengelola Desa wisata sebagai bahan evaluasi dan digitalisasi terhadap sistem layanan di Desa Wisata Jatiluwih dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dari pihak masyarakat, pengunjung, dan tenaga admin atau operator desa (Said Deri Andika et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Desa Wisata Jatiluwih. Waktu Penelitian dilakukan pada bulan Agustus -September 2022.

Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan tentang kualitas dan pengelolaan pengaduan pelayanan kepada pengelola desa wisata Jatiluwih. Variabel dalam penelitian ini adalah bagaimana memaksimalkan pelayanan dalam pengaduan kendala dan masukan kepada pengelola dengan menggunakan sistem digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penentuan Jumlah Sampel

Survei wawancara yang dilakukan adalah dengan para tertua yang mempunyai wewenang dalam pengelolaan Desa Wisata Jatiluwih yaitu Kepala Penebel, dan Badan Lembaga pengelolaan dari Dinas Pariwisata.

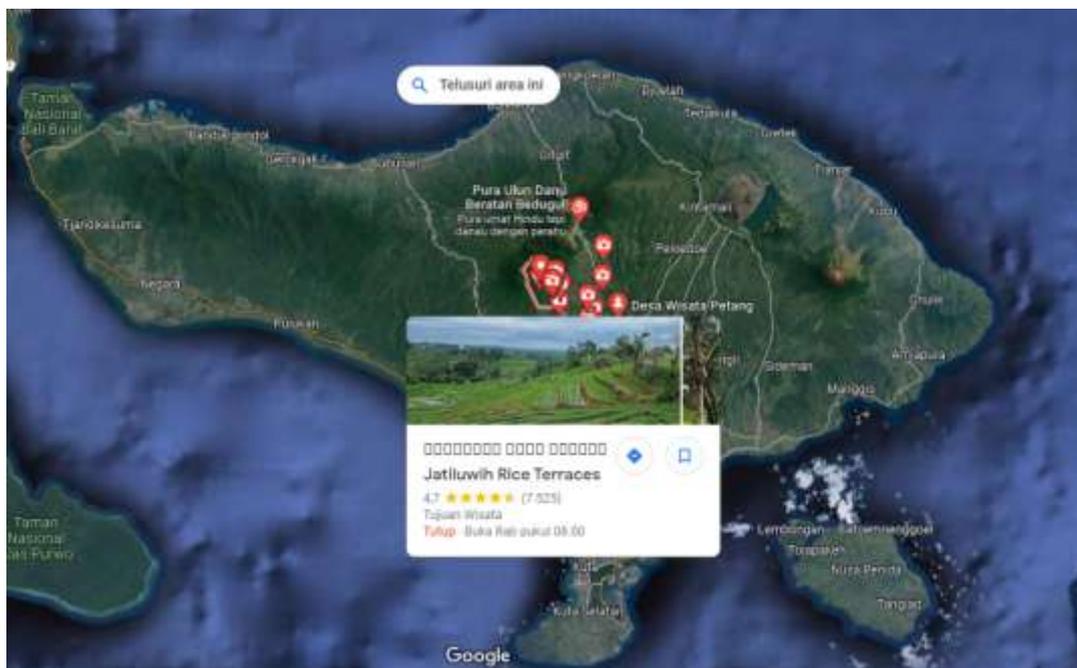
Metode dan Model Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan berorientasi objek, pengembangan desain aplikasi menggunakan model *prototype*, sehingga tidak semua fitur yang ada dapat diimplementasikan secara penuh (Meilinda et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Saat Ini Desa Wisata Jatiluwih

Desa Jatiluwih merupakan salah satu desa wisata yang terletak di Kecamatan Penebel Kabupaten Tabanan Provinsi Bali. Menurut hasil survei kepada kepala desa Jatiluwih desa wisata Jatiluwih ditetapkan sebagai Desa Wisata sejak tahun 1994. Jatiluwih merupakan desa wisata yang memperlihatkan panorama yang indah disertai dengan sawah berundak. Sejak ditetapkan sebagai desa wisata Jatiluwih menjadi tujuan wisata baik domestik maupun mancanegara. Kondisi kelembapan udara Jatiluwih tidak melebihi 20 derajat Celsius setiap harinya, suasananya juga sangat segar untuk dinikmati pengunjung wisatawan. Lokasi desa wisata Jatiluwih jika dilihat dari peta terletak di tengah-tengah pulau bali seperti pada gambar 1.



Sumber: Google Maps

Gambar 1. Lokasi Desa wisata Jatiluwih

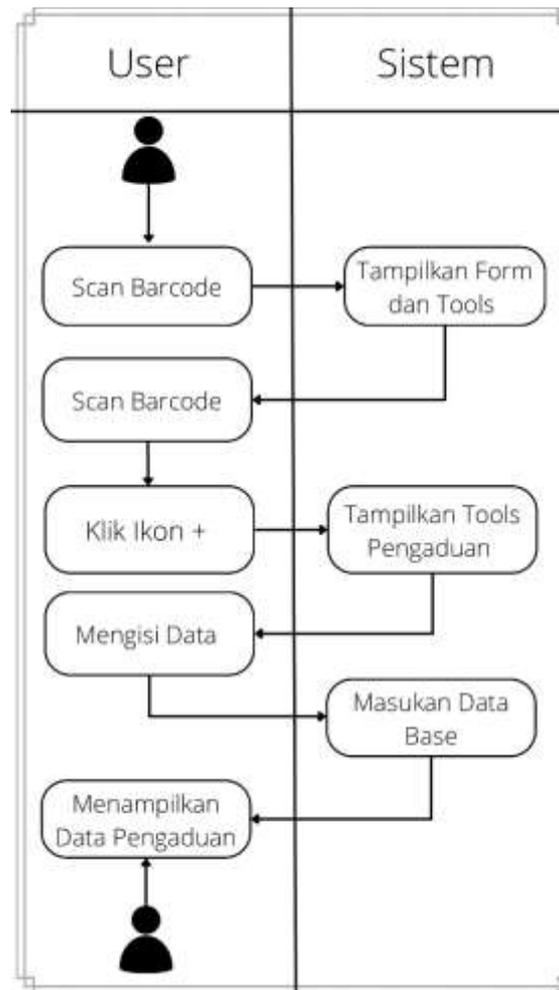
Dalam pengelolaannya Desa Wisata Jatiluwih di pegang oleh warga setempat dengan kepala desa dan remaja yang berperan aktif dalam setiap pengambilan keputusan yang diperlukan. Pada zaman era digital sekarang ini pengelola sudah melakukan sosialisasi mengenai desa wisata Jatiluwih baik melalui media sosial.

Dalam menghadapi *industry* 4.0 Desa Wisata Jatiluwih belum sepenuhnya siap menggunakan internet dalam pengelolaannya baik dari segi sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana seperti contohnya dalam *ticketing*, transportasi dan sistem pengaduan yang masih menggunakan sistem manual atau *offline* dalam pelaksanaannya. Transportasi merupakan sebuah sarana yang penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah, sampai saat ini pelayanan akses angkutan pariwisata menuju Kawasan Desa Jatiluwih belum ada baik yang disediakan oleh pemerintah setempat maupun dari desa sendiri dan didominasi oleh angkutan pribadi, padahal jika tersedia justru akan meningkatkan pendapatan dengan adanya fasilitas pengangkutan. Di tengah memulihnya ekonomi pasca pandemi covid 19 seperti ini pengunjung di desa Jatiluwih mengalami peningkatan secara drastis sehingga meningkatkan perekonomian warga Desa Jatiluwih. Dalam kegiatan operasional manajemen pengelola desa wisata Jatiluwih masih menggunakan sistem *offline* baik untuk pembelian tiket maupun *website* secara baik. Dalam proses pelayanan yang diberikan ada berbagai sistem yang dilakukan seperti halnya sistem pengaduan oleh pengunjung. Pengaduan oleh pengunjung sifatnya membangun sebagai bahan evaluasi pelayanan yang diberikan. Untuk saat ini pengaduan dapat di informasikan melalui kontak telepon atau melalui *offline* melalui tulisan.

Upaya untuk menindak lanjuti pelaporan akan dibahas bersama oleh pengelola desa wisata melalui rapat seperti pengelola, pihak desa adat dan dinas terkait. Dalam upaya ke depan penggunaan sistem digitalisasi dalam bentuk pelaporan sangat diharapkan oleh pihak pengelola agar memudahkan pengawasan secara langsung oleh berbagai pihak terkait. Sistem pengaduan yang dirancang bisa menggunakan aplikasi yang mudah digunakan dan diakses oleh pengunjung dan pengelola seperti melalui aplikasi fitur *handphone*.

Rancangan Desain Aplikasi Pelaporan Pelayanan

Desa sasaran survei adalah Desa Jatiluwih di Kabupaten Tabanan yang dekat dengan lokasi survei. Pengumpulan data dilakukan dua kali. Awalnya, peneliti melakukan survei dan wawancara (menggunakan teknik *random sampling* sebanyak 3 orang yaitu Kepala Desa Penebel dan Dua Anggota Lembaga Pengelolaan) tentang seberapa besar digitalisasi yang diharapkan atau dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakat (Yurindra et al., 2021). Kedua adalah saat aplikasi selesai dibuat yaitu untuk mengetahui tanggapan pengguna yaitu pemerintah desa, Lembaga pengelolaan dan masyarakat desa (Menggunakan Teknik *Random Sampling*) dan tentang kemudahan penggunaan aplikasi yang telah dibuat. Analisis kebutuhan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Rancangan Kebutuhan sistem aplikasi

Dalam gambar 2 dapat dilihat bahwa prosedur pelaporan gangguan dilingkungan Desa Jatiluwih yang memakan waktu dan tempat sehingga dirasakan tidak efektif untuk dilakukan. Sehingga kecepatan respons dan kesiapan petugas menjadi tujuan utama dalam rancangan aplikasi ini. Rancangan Proses Digitalisasi pelayanan pengaduan dapat dilihat pada diagram aktivitas seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Rancangan Kebutuhan sistem aplikasi

Aktivitas ini terjadi ketika *user scan barcode* dan ditampilkan menu dari web, dalam tampilan ini *user* dapat mengisi secara langsung pengaduan yang ada melalui web atau bisa meng-*install* aplikasi terlebih dahulu. Pada tampilan *form* Pengaduan *user* dapat memilih ikon tambah “+” untuk menampilkan *tools*, kemudian setelah *user* mengisi pengaduan tersebut data akan masuk ke *database* yang hanya bisa diakses oleh *admin* dan *user* hanya mendapatkan detail pengaduan yang telah di *input* di halaman aplikasi.

Sebuah aplikasi sebagai *user* yang dapat digunakan oleh masyarakat desa dan wisatawan yang nantinya dapat menyampaikan pengaduan berdasarkan waktu, nama tempat, foto dan lokasi kejadian, kemudian laporan pengaduan akan dimasukkan ke dalam *database* aplikasi yang hanya bisa diakses oleh pegawai kantor Desa Jatiluwih yang berwenang dan dikelola sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Tampilan Aplikasi Program Pelaporan

Dalam pembuatan aplikasi penulis menggunakan bantuan dari aplikasi Glide. Hasil dari aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi yang diharapkan mampu memenuhi jawaban atas kebutuhan pengelola desa wisata Jatiluwih terkait pengembangan digitalisasi sistem yang dapat meningkatkan daya saing di dunia Pariwisata Bali.

A. Tampilan *Data Base Admin*

Berikut tampilan layar *database* admin pengelola desa wisata seperti pada gambar 4.

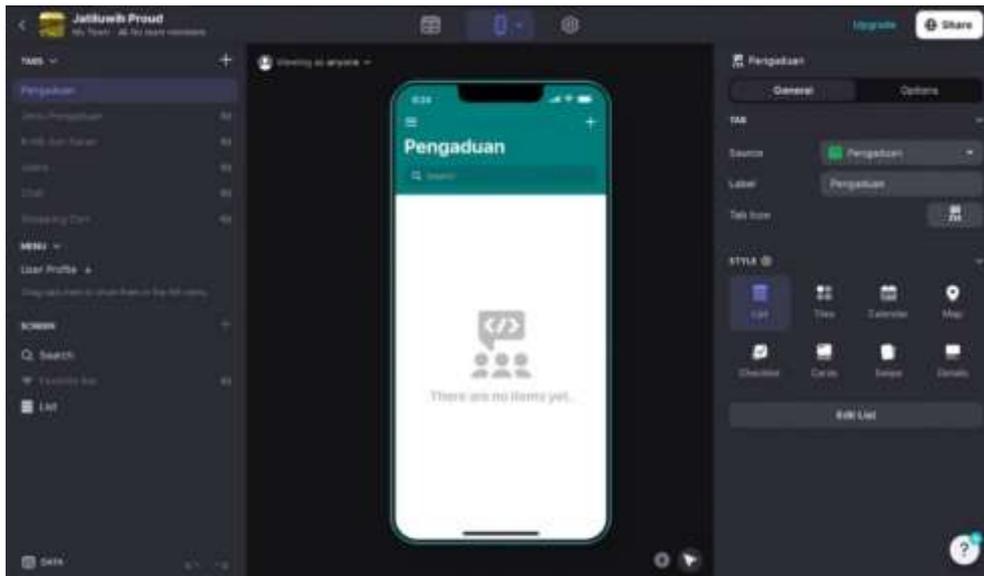
Waktu Pengaduan	Jenis Pengaduan	Bukti Pengaduan	Lokasi	Kritik & Saran	Titik Koordinat	Deskripsi
2022-09-05T21:24:	Kerusakan	https://storage.googleapis.com/glide-prod.appspot.com/glide-v2/993F06/0706a03046/yak/c/NFvD.NH4F4kxv3R.jpg	Tabanan	Kurang nyaman	Sebaiknya seger - 8.386214,13	Kerusakan - (Tabanan)

Gambar 4. Tampilan layar *database* admin pengelola

Pada gambar 4 menampilkan tampilan dari *database* yang berisi data-data admin yang telah diinput oleh pengunjung seperti pelaporan yang sudah dilaporkan.

B. Tampilan Layar data Laporan Aplikasi

Berikut tampilan layar data laporan aplikasi seperti pada gambar 5.

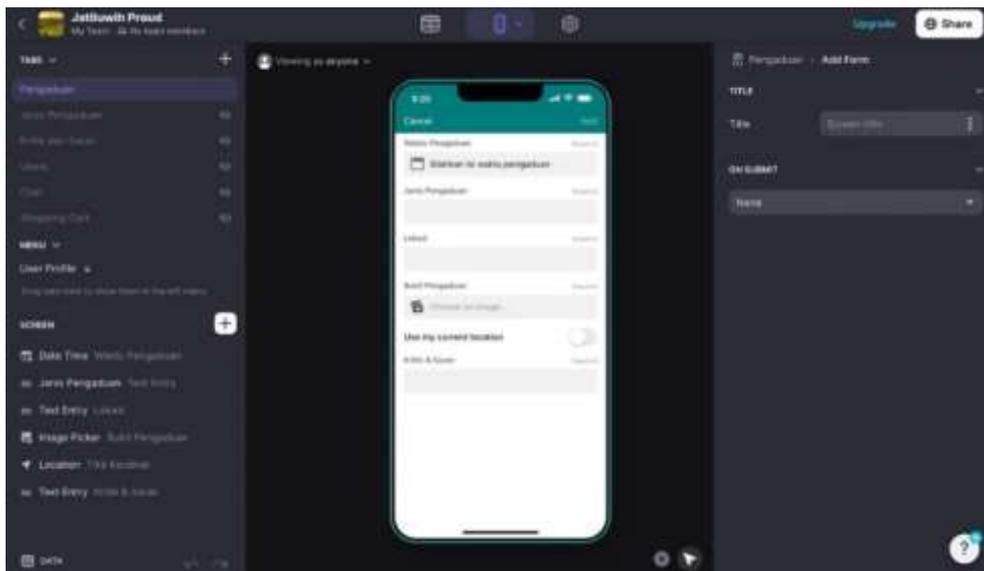


Gambar 5. Tampilan layar data laporan aplikasi

Pada gambar 5 merupakan tampilan layar aplikasi ketika *user* masuk melalui web ataupun aplikasi dengan memindai *barcode*.

C. Tampilan *Tools* Layanan Pengaduan

Berikut tampilan *tools* layanan pengaduan aplikasi seperti pada gambar 6.

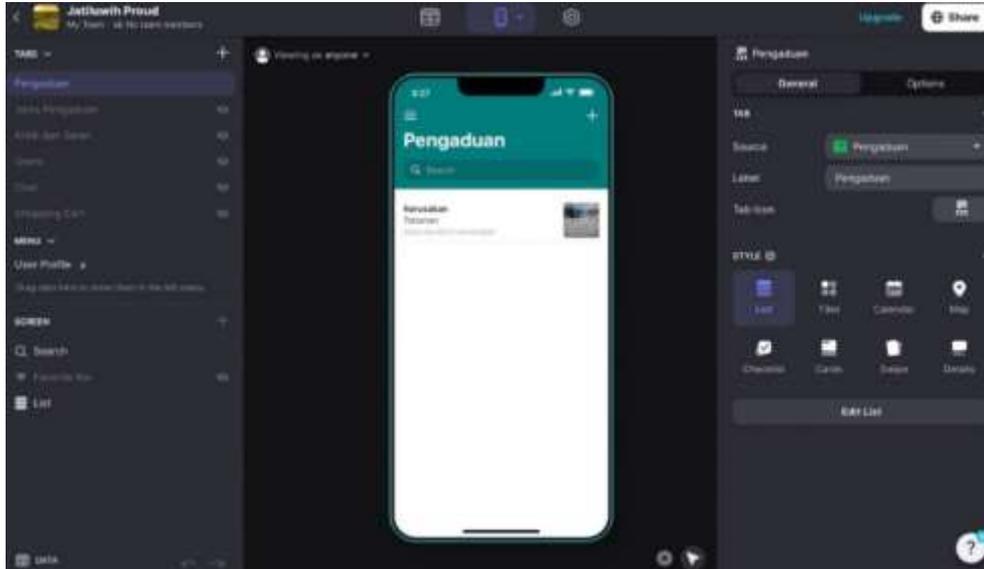


Gambar 6. Tampilan *tools* layanan pengaduan

Pada gambar 6 berikut merupakan *tools* yang digunakan untuk mengisi *input* dari waktu, jenis pengaduan, lokasi, bukti unggah foto dan kritik saran.

D. Tampilan Hasil dari Inputan Pengaduan

Berikut tampilan hasil dari inputan pengaduan aplikasi seperti pada gambar 7.

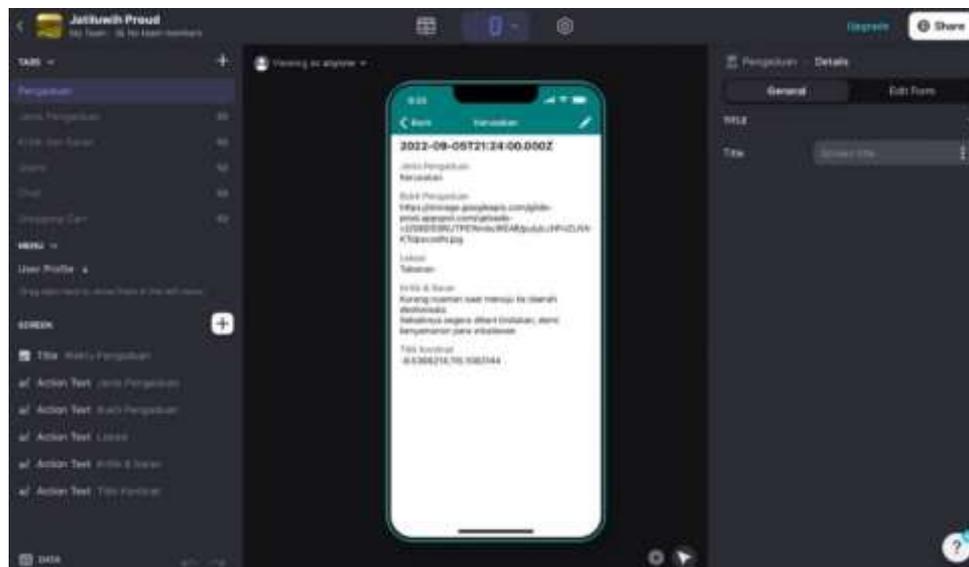


Gambar 7. Tampilan hasil dari inputan pengaduan

Pada gambar 7 Setelah melakukan inputan *user* dapat menerima detail dari pengaduan yang telah dimasukkan dalam halaman awal.

E. Tampilan Detail Pengaduan

Berikut tampilan detail pengaduan aplikasi seperti pada gambar 8.



Gambar 8. Detail Pengaduan

Pada gambar 8 merupakan tampilan detail dari pengaduan yang telah di *input* oleh *user*.

F. Tampilan Ikon Aplikasi

Berikut tampilan ikon aplikasi seperti pada gambar 9.



Gambar 9. Tampilan Ikon Aplikasi Pengaduan Pelayanan Jatiluwih

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa kesimpulan di antaranya Desa Jatiluwih sudah ditetapkan menjadi desa wisata sejak tahun 1994. Pengunjung desa wisata Jatiluwih merupakan wisatawan domestik dan mancanegara. Pengelolaan desa wisata saat ini masih sebagian menggunakan media internet contohnya sosialisasi sudah diterapkan menggunakan media sosial. Untuk layanan pengaduan masih menggunakan sistem manual melalui nomor telepon dan kotak saran. Rancangan digitalisasi pelaporan pengaduan sangat dibutuhkan dikarenakan untuk memudahkan informasi secara langsung oleh pengelola dan pengunjung wisatawan. Dalam rancangan digitalisasi dapat didapatkan poin-poin penting untuk kegiatan penelitian ini. Bahwa merancang aplikasi digitalisasi ini dibutuhkan peran dari pihak pemerintah desa serta masyarakat dan civitas akademika untuk membantu proses penyusunan dan pengembangan. Dengan dibuatnya sistem aplikasi pengaduan diharapkan dapat mempermudah masyarakat, pemerintah desa, wisatawan dan instansi yang berwenang dalam menggunakan haknya untuk menyampaikan pengaduan tentang kondisi yang ada. Aplikasi ini menciptakan sistem yang memungkinkan pengguna untuk mendokumentasikan, mengelola dan menangani layanan pengaduan atau pengaduan sebagai sumber peningkatan kualitas dalam pengembangan dan pengelolaan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bender, D. (2016). DESA - Optimization of variable structure Modelica models using custom annotations. *ACM International Conference Proceeding Series, 18-April-2(1)*, 45–54. <https://doi.org/10.1145/2904081.2904088>
- Dewi, M. H. U. (2013). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Partisipasi Masyarakat Lokal Di Desa Wisata Jatiluwih Tabanan, Bali. *Jurnal Kawistara, 3(2)*, 129–139. <https://doi.org/10.22146/kawistara.3976>
- DIKRIANSYAH, F. (2018). TABEL 32. NAMA-NAMA DESA WISATA DI BAL. *Biomass Chem Eng, 3(2)*.
- Hartono, & Listifadah. (2017). Akses Dan Pelayanan Transportasi Menuju Destinasi Wisata Pantai Mandalika Di Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical, 44(8)*, 225–236. <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalدارat/article/download/1351/976>
- Meilinda, E., Sabaruddin, R., & Fitriani, D. (2021). Model Prototype Sebagai Metode Pengembangan Perangkat Lunak Pada Sistem Informasi Pengaduan Umum (Studi Kasus : Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat). *Jurnal Khatulistiwa Informatika, 9(2)*, 86–91. <https://doi.org/10.31294/jki.v9i2.11753>
- Nurjanah, A. (2021). Digitalisasi Kelembagaan Pedukuhan melalui Sistem Informasi Desa di Dusun Nengahan Bantul DIY Article Info. *Jurnal Warta LPM, 24(4)*, 626–635. <http://journals.ums.ac.id/index.php/warta>
- S, F. P., Priyandoko, D. S. Z., & Syarifudin, D. S. D. (2018). *Kajian Desa Jatiluwih Sebagai Desa Wisata Berdasarkan tingkat Partisipasi Masyarakat*. <http://repository.unpas.ac.id/37309/%0Ahttps://lens.org/080-899-929-042-85X>
- Said Deri Andika, Rifanda, D., & Fadillah, N. (2021). Pengaduan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Langsa). *J-ICOM - Jurnal Informatika Dan Teknologi Komputer, 2(1)*, 36–43. <https://doi.org/10.33059/j-icom.v2i1.2934>
- Tamara Aldisa, R., Tamara Aldis, R., & Arofi, A. (2022). Penerapan Metode Prototyping Pada Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis Website. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 9(2)*, 373–379. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.3963>
- Yurindra, Y., Sarwindah, S., & Irawan, D. (2021). Rancangan Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kantor Desa Berbasis Android. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer), 10(3)*, 444–450. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i3.1295>