

**OPTIMALISASI PELAYANAN TIKET ONLINE WISATA BERBASIS WEBSITE OLEH
DINAS KEBUDAYAAN, KEMUDAAN, DAN OLAHRAGA, SERTA PARIWISATA
KOTA SURABAYA DI UPTD THP KENJERAN**

Nikita Farra Angel¹, Eddy Wahyudi²

¹Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

angelnikitafarra27@gmail.com, ediwahyudi@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Optimalisasi mutu layanan di Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran melalui penerapan sistem tiket wisata berbasis website yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Tujuan utama dari penerapan layanan berbasis website ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah akses pengunjung dalam pembelian tiket, dan memperbaiki kualitas layanan wisata di Pantai Kenjeran. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi antrian di loket fisik, memberikan transparansi dalam pengelolaan tiket, dan meningkatkan pengalaman wisata secara keseluruhan. Untuk menganalisis secara mendalam optimalisasi layanan tiket online menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut Merilee S. Grindle (1980). Grindle memaparkan enam variabel yang akan memengaruhi berhasil tidaknya implementasi kebijakan, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antarorganisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi lingkungan ekonomi sosial politik dan disposisi implementor. Hasilnya, walaupun layanan tiket online ini telah menunjukkan peningkatan dalam beberapa aspek, namun ada beberapa hambatan terkait kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang perlu diperbaiki agar dapat mencapai optimalisasi.

Kata Kunci: Optimalisasi Layanan, tiket wisata berbasis website, mutu pelayanan wisata

ABSTRACT

Optimization of Service Quality at Taman Hiburan Pantai (THP) through the Implementation of a Website-Based Tourism Ticketing System Managed by the Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism of Surabaya City. The main goal of implementing this website-based service is to enhance service efficiency, simplify visitor access to ticket purchases, and improve the quality of tourism services at Kenjeran Beach. The system is expected to reduce queues at physical ticket counters, provide transparency in ticket management, and enhance the overall tourism experience. To thoroughly analyze the optimization of online ticketing services, this study uses the public policy implementation theory by Merilee S. Grindle (1980). Grindle outlines six variables that influence the success or failure of policy implementation, namely policy standards and objectives, resources, inter-organizational relations, characteristics of implementing agents, economic, social, and political environmental conditions, and the disposition of implementers. The results show that although the online ticketing service has made improvements in several aspects, there are still challenges related to human resource readiness and technological infrastructure that need to be addressed to achieve full optimization.

Keywords: Service optimization, website-based tourism ticketing, tourism service quality

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah mendorong banyak pemerintah daerah untuk mengadopsi sistem digital dalam memberikan pelayanan publik, termasuk di sektor pariwisata. Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata (DISBUDPORAPAR) Kota Surabaya berperan penting dalam mengelola dan mengembangkan kebudayaan, kepemudaan, olahraga, dan pariwisata. Tugas utamanya adalah menciptakan ekonomi inklusif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membuka lapangan kerja baru melalui penguatan ekonomi lokal, iklim investasi yang kondusif, dan peningkatan daya saing Surabaya sebagai pusat perdagangan dan jasa antarpulau maupun internasional (Budianto 2010).

Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Kota Surabaya dibawah naungan Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota

Surabaya yang menawarkan berbagai fasilitas rekreasi dan hiburan pantai bagi pengunjung. Dalam era digital yang terus berkembang, penting bagi tempat wisata untuk mengadopsi teknologi modern guna meningkatkan mutu layanan dan pengalaman pengunjung. Oleh karena itu, penerapan sistem tiket wisata berbasis website yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya menjadi langkah strategis dalam mengoptimalkan layanan di THP Kenjeran.

Tujuan utama dari penerapan sistem tiket berbasis website ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan sistem ini, pengunjung dapat membeli tiket secara online tanpa harus mengantri di loket fisik, sehingga waktu tunggu yang seringkali menjadi masalah dapat diminimalisir (Nasution 2022). Selain itu, akses pengunjung dalam pembelian tiket menjadi lebih mudah dan cepat, yang pada akhirnya diharapkan dapat menarik lebih banyak pengunjung ke THP Kenjeran.

Pemerintah membangun sistem pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan rakyat. Layanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan untuk warga negara secara tepat dan profesional melalui administrasi, keuangan, dan bentuk dukungan lainnya bagi masyarakat (Permatasari and Oktariyanda 2023). Setelah PPKM pasca COVID-19 ditiadakan, pemerintah melalui DISBUDPORAPAR berusaha memulihkan sektor pariwisata yang sebelumnya terpuruk dengan membuka kembali tempat wisata di Surabaya dengan pembatasan jumlah pengunjung setiap harinya. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya terhadap sektor pariwisata dapat dilihat melalui website Tiket Wisata Surabaya.

Pariwisata THP Kenjeran merupakan salah satu sektor unggulan yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya dibawah naungan DISBUDPORAPAR Kota Surabaya. Dengan adanya inovasi pasca covid-19 oleh DISBUDPORAPAR Kota Surabaya membuat THP Kenjeran mengubah SOP pembelian tiket kunjungan ke pantai, yaitu hanya dengan reservasi online melalui website <http://tiketwisata.surabaya.go.id>.

Implementasi sistem tiket ini juga bertujuan untuk memberikan transparansi dalam pengelolaan tiket. Pengunjung dapat dengan mudah melihat jenis tiket yang tersedia, harga, dan kapasitas yang dapat diterima, sehingga menciptakan kepercayaan di kalangan pengunjung terhadap manajemen THP Kenjeran. Selain itu, dengan pengelolaan yang lebih terstruktur, pengelola dapat melakukan analisis data mengenai pengunjung dan penjualan tiket, yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan dan perencanaan pengembangan ke depan.

Teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle (Grindle 1980), menawarkan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan publik. Dalam teori ini, keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh enam variabel utama: *standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antar-organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, serta disposisi (sikap) implementor*.

1. Standar dan Tujuan Kebijakan (Policy Standards and Objectives):

Standar kebijakan dan tujuan harus jelas dan dapat diukur. Tujuan kebijakan layanan tiket online di UPTD THP Kenjeran adalah untuk mempermudah akses masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

2. Sumber Daya (Resources):

Ketersediaan sumber daya manusia, teknologi, dan dana yang memadai sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan. Implementasi tiket online membutuhkan dukungan teknologi yang baik dan SDM yang terampil untuk mengoperasikan dan memelihara sistem.

3. Hubungan Antar-Organisasi (Inter-organizational Relations):

Kerjasama antar organisasi pemerintah dan pihak swasta yang terkait sangat penting dalam memastikan kebijakan berjalan dengan baik. Pada konteks ini, kerjasama antara dinas terkait dan pihak ketiga penyedia teknologi menjadi krusial.

4. Karakteristik Agen Pelaksana (Characteristics of Implementing Agencies):

Kualitas dan kompetensi agen pelaksana kebijakan sangat menentukan keberhasilan implementasi.

Pelaksana kebijakan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup terkait teknologi informasi dan manajemen layanan publik.

5. Kondisi Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik (Economic, Social, and Political Environment): Lingkungan eksternal seperti kondisi ekonomi, dukungan masyarakat, serta stabilitas politik memengaruhi pelaksanaan kebijakan. Kesadaran masyarakat terhadap teknologi dan kebijakan pemerintah lokal mendukung atau menghambat implementasi.

6. Disposisi (Sikap) Implementor (Disposition of Implementers): Sikap dan komitmen agen pelaksana terhadap kebijakan sangat memengaruhi hasil akhir. Jika implementor tidak mendukung kebijakan tersebut, kemungkinan besar kebijakan tidak akan diimplementasikan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan kegiatan pengabdian masyarakat selama 40 hari yang bertujuan untuk menganalisis optimalisasi secara mendalam implementasi sistem tiket berbasis digital terhadap tingkat kepuasan pengunjung dan efektivitas operasional Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran; dengan adanya inovasi ini, THP Kenjeran diharapkan dapat memperkuat daya saingnya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Surabaya serta mendorong pengelolaan pariwisata yang lebih modern, transparan, dan ramah penggunaan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan ini dilaksanakan selama 40 hari, terhitung sejak 8 Juli hingga 16 Agustus 2024 dengan 7 hari kerja yang dilakukan di UPTD THP Kenjeran. Waktu kegiatan dari penetapan judul sampai proses pelaporan hasil kegiatan dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 – Oktober 2024 Mahasiswa akan melaksanakan program kerja dengan terlibat langsung dalam kegiatan lapangan untuk pelayanan tiket berbasis website pada loket THP Kenjeran.

Wawancara dilakukan secara langsung di lokasi bersama pegawai dan staf UPTD THP Kenjeran. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan observasi, dan dokumentasi. Data primer dan sekunder diperoleh melalui hasil wawancara, dokumentasi, serta kajian literatur dari penelitian sebelumnya. Dalam memproses data, langkah-langkah yang dilakukan meliputi identifikasi, reduksi, abstraksi, interpretasi, dan pemeriksaan abstraksi data.

Penulisan kegiatan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif berfokus pada pemahaman makna dan pengalaman individu dalam konteks sosial, serta wawancara yang berguna untuk membantu menggali kedalaman suatu fenomena menurut Creswell, J. W. 2013. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, termasuk pegawai, pengelola UPTD THP Kenjeran, dan pengguna layanan tiket online. Data tambahan diambil dari laporan resmi dan dokumen mengenai implementasi kebijakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di UPTD THP Kenjeran Kota Surabaya, didapatkan informasi mengenai tingkat efektivitas optimalisasi program Pelayanan Tiket Online Wisata Berbasis Website. Optimalisasi efektivitas suatu program diukur dari sejauh mana program tersebut berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan, serta pencapaian tujuan secara keseluruhan. Menurut Richard M. Steers (1985:1), konsep efektivitas dalam konteks organisasi dapat memiliki beragam makna, bergantung pada kerangka acuan yang digunakan oleh masing-masing individu.

Berdasarkan teori implementasi Merilee S. Grindle (1980), implementasi pelayanan tiket online di UPTD THP Kenjeran dapat dianalisis sebagai berikut:

a. Standar dan Tujuan Kebijakan:

Tujuan kebijakan sudah jelas, yaitu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, serta transparansi pelayanan

wisata. Dalam hal ini pentingnya transparansi informasi mengenai tiket. Peserta menyatakan bahwa informasi yang jelas mengenai jenis tiket, harga, dan ketersediaan sangat membantu dalam perencanaan kunjungan wisata.



Gambar 1. Tampilan website tiket wisata surabaya

Transparansi dalam pengelolaan tiket sangat penting untuk membangun kepercayaan pengunjung. Dalam konteks pariwisata, kepercayaan merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi keputusan pengunjung untuk kembali berkunjung ke suatu destinasi. Dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat, THP Kenjeran berhasil menciptakan suasana yang lebih profesional dan menarik bagi pengunjung.

Namun, masih terdapat kesenjangan antara standar yang diharapkan dan pelaksanaan di lapangan, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan jangkauan sistem tiket online.

a. Sumber Daya:

Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola sistem tiket online. Selain itu, infrastruktur teknologi yang kurang memadai seperti server yang sering mengalami downtime juga menjadi masalah yang perlu segera diatasi.

b. Hubungan Antar-Organisasi:

Kerjasama antara Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata dengan penyedia teknologi sudah berjalan, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal pemeliharaan sistem dan dukungan teknis yang lebih responsif.

c. Karakteristik Agen Pelaksana:

Agen pelaksana kebijakan sebagian besar memiliki keterampilan yang terbatas dalam mengoperasikan sistem digital, sehingga dibutuhkan pelatihan lebih lanjut agar mereka dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dengan lebih baik.

d. Kondisi Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik:

Dukungan masyarakat terhadap layanan digital cukup baik, namun beberapa kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi masih enggan menggunakan layanan tiket online. Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi lebih lanjut.



Gambar 2 Pelayanan tiket online ditempat

Namun untuk menyikapi hal tersebut UPTD THP Kenjeran memberikan inovasi seperti pengadaan staf yang membantu dalam pembelian tiket melalui website secara online di tempat. Sehingga penulis berkesempatan mengikuti kegiatan membantu pelayanan tiket di loket.

e. Disposisi Implementor:

Sikap para pelaksana kebijakan terhadap sistem tiket online pada umumnya positif, namun keterbatasan pengetahuan teknis dan dukungan dari manajemen menyebabkan mereka belum mampu menjalankan kebijakan secara optimal.

Penerapan sistem tiket wisata berbasis website di THP Kenjeran menjadi inovasi yang sangat relevan di era digital saat ini. Dengan memanfaatkan teknologi, THP Kenjeran tidak hanya berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung. Pengurangan antrian di loket fisik merupakan salah satu keuntungan yang paling terlihat, yang pada gilirannya meningkatkan jumlah pengunjung yang dapat dilayani.

Selain itu, meningkatnya tingkat kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa sistem tiket digital tidak hanya efisien tetapi juga ramah pengguna. Pengunjung yang merasa puas cenderung merekomendasikan destinasi kepada orang lain, yang berpotensi meningkatkan jumlah pengunjung di masa depan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya adaptasi teknologi dalam pengelolaan pariwisata. THP Kenjeran, sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Surabaya, diharapkan dapat terus berinovasi dan meningkatkan mutu layanan agar tetap kompetitif di industri pariwisata yang semakin ketat. Penerapan sistem tiket berbasis digital bukan hanya langkah maju dalam efisiensi operasional, tetapi juga dalam menciptakan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan dan memuaskan bagi pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan sistem tiket wisata berbasis website di Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran telah terbukti efektif dalam meningkatkan mutu layanan dan pengalaman pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini berhasil mengurangi waktu antrian di loket fisik, mempermudah akses pengunjung dalam pembelian tiket, dan memberikan transparansi informasi yang sangat dibutuhkan. Peningkatan tingkat kepuasan pengunjung dan efisiensi operasional menjadi indikator keberhasilan implementasi sistem tiket digital ini. Selain itu, dengan adanya inovasi ini, THP Kenjeran dapat memperkuat daya saingnya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Surabaya dan mendorong pengelolaan pariwisata yang lebih modern, transparan, dan ramah pengguna. Namun untuk mencapai optimalisasi, beberapa aspek perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Berdasarkan analisis teori Grindle(1980), optimalisasi implementasi kebijakan ini memerlukan peningkatan kerjasama antar-organisasi, dukungan pelatihan bagi agen pelaksana, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat. Selain itu Agar pengelolaan sistem tiket digital berjalan

optimal, penting untuk memberikan pelatihan kepada staf mengenai penggunaan dan pemeliharaan sistem tersebut. Staf yang terlatih dapat menangani masalah teknis dengan lebih baik dan memberikan bantuan yang diperlukan kepada pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Budianto, A. Manajemen Pariwisata: Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010.
Manajemen Pariwisata: Teori Dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Teori Implementasi Kebijakan*.
- Nasution, S. 2022. "Analisis Efektivitas Sistem Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal Administrasi Publik* 12(1):45–58.
- Permatasari, Dewi, and Trenda Aktiva Oktariyanda. 2023. "Kualitas E-Government Dalam Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website Di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Serta Pariwisata Kota Surabaya." *Publika* 2303–14. doi: 10.26740/publika.v11n3.p2303-2314.