

Inovasi Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya

Hermansyah Efendi¹⁾, Sapto Pramono²⁾, Sri Kamariyah³⁾
^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: hermansyahefendi19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan tiket wisata berbasis *website* di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Rogers (1983) yaitu kemanfaatan (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Metode pendekatan yaitu kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tiket wisata dalam pelayanan publik berbasis website yaitu Tiket Wisata Surabaya telah berjalan dengan baik. Walaupun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya seperti sistem yang terkadang *down* dikarenakan adanya *maintenance*. Maka dari itu, penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya dapat mengoptimalkan sistem agar meminimalisir terjadinya sistem yang *down*, memberikan informasi dengan lebih cepat serta lengkap, dan website ini juga harus terus disosialisasikan kepada masyarakat luas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Tiket Wisata Berbasis Website

Abstract

This study aims to examine the implementation of website-based tourism ticket service innovation at the Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism of Surabaya City. The research applies Rogers' (1983) theory of innovation, which includes relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The approach used is qualitative with a descriptive research type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the website-based tourism ticket service innovation, known as "Tiket Wisata Surabaya," has been implemented effectively in public service. However, there are still challenges in its implementation, such as occasional system downtime due to maintenance. Therefore, this study recommends that the Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism of Surabaya City optimize the system to minimize downtime, provide faster and more comprehensive information, and continue to promote the website to the broader public.

Keywords: Public Service, Service Innovation, Website-Based Tourism Ticket

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik pada dasarnya sangat erat kaitannya dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnya. Sebagaimana fungsi pemerintah yang

dijalankan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Pemerintah selalu berinovasi untuk menciptakan pelayanan publik yang terbaru untuk melayani kebutuhan dan kepentingan

masyarakat. Menurut Luecke (2003), inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa. Layanan publik adalah jenis pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat secara tepat dan profesional bagi masyarakat, Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang membuat masyarakat merasa dibantu dan dimudahkan dengan bantuan yang diterima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan secara kompeten, cepat, tepat, dan efektif.

Salah satu hak warga negara yang tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan bahwa kebebasan melaksanakan perjalanan serta penggunaan waktu luang dengan berwisata adalah bagian yang termasuk dalam hak asasi manusia. Kebutuhan berwisata semakin menjadi salah satu kebutuhan yang penting bagi manusia disamping kebutuhan pokok lainnya. Kesibukan aktivitas sehari-hari yang membuat manusia menjadi jenuh dan bosan membuat berwisata menjadi salah satu kegiatan yang dipilih untuk memenuhi kebutuhan terhadap kesenangan manusia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menjelaskan tujuan dari kepariwisataan Indonesia adalah meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, kesejahteraan rakyat, melestarikan alam, melestarikan lingkungan, melestarikan sumber daya, mengangkat citra bangsa, memajukan kebudayaan, memupuk rasa, memperkuat jati diri, memupuk rasa cinta tanah air, dan mempererat persahabatan antar bangsa serta kesatuan bangsa.

Sektor pariwisata merupakan salah satu penopang perekonomian di Indonesia dan menjadi penyumbang devisa utama. Pemulihan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif semakin menguat setelah pandemi meski belum mencapai level prapandemi. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) pada triwulan I 2023 secara kumulatif mencapai 2,5 juta kunjungan atau naik 508,87% dibandingkan periode sama tahun 2022.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) pun memprediksi kunjungan wisman hingga akhir tahun ini bisa menembus kurang lebih sebanyak 9 juta kunjungan. *Organization for Economic Co-Operation and Development* (OECD) dalam laporan *Tourism Trends and Policies 2022* menyebutkan pada 2019, sektor pariwisata menyumbang 5,0% dari pendapatan domestik bruto (PDB) Indonesia. Namun, hantaman pandemi Covid-19 di 2020 mengakibatkan turunnya kontribusi pariwisata terhadap PDB sebesar 56% yaitu menjadi hanya 2,2% dari total ekonomi.

Melihat pertumbuhan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif terus meningkat Pemerintah Kota Surabaya tentunya sadar betul bahwa di Kota Surabaya memiliki berbagai potensi pariwisata yang dimiliki melihat dari banyaknya jumlah wisatawan nusantara maupun mancanegara yang berkunjung ke Kota Surabaya. Setiap tahunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Surabaya mengalami peningkatan, hal tersebut tentunya menjadikan kemajuan bagi kehidupan wisata dan juga perekonomian di Kota Surabaya, Sistem tiket berbasis *website* saat ini banyak digunakan di acara-acara besar karena akses yang mudah, karena pengunjung atau pembeli tidak datang langsung ke lokasi pembelian tiket cukup hanya memesan lewat media internet dan membayar sesuai kesepakatan harga tiket tersebut dan menghasilkan produk yang efektif dan efisien. Dengan demikian sistem pengolahan tiket berbasis *website* ini cocok digunakan untuk dunia pariwisata demi memudahkan wisatawan mendapatkan tiket masuk yaitu menggunakan media internet.

Sistem tiket berbasis *website* saat ini banyak digunakan di acara-acara besar karena akses yang mudah, karena pengunjung atau pembeli tidak datang langsung ke lokasi pembelian tiket cukup hanya memesan lewat media internet dan membayar sesuai kesepakatan harga tiket tersebut dan menghasilkan produk yang efektif dan efisien. Dengan demikian sistem pengolahan tiket berbasis *website* ini cocok digunakan untuk dunia pariwisata demi memudahkan wisatawan mendapatkan tiket

masuk yaitu menggunakan media internet yang dimana bisa diakses melalui smartphone yang biasa digunakan. Pada website ini, terdapat 14 (empat belas) tempat wisata yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya diantaranya yaitu:

Tabel 1.1. Tempat Wisata di Kota Surabaya

No.	Tempat Wisata	Lokasi	Harga
1	Taman Hiburan Pantai Kenjeran	Jl. Pantai Lama Kenjeran No. 1	Rp. 10.000 – Rp. 15.000 (Weekend)
2	Museum Sepuluh November	Jl. Pahlawan	Rp. 8.000 – Rp. 6.000 (Pelajar)
3	Museum Dr. Soetomo	Jl. Bubutan No. 85-87	Gratis
4	Museum Pendidikan	Jl. Genteng Kali No. 10	Rp. 5.000
5	Museum H.O.S. Tjokroaminoto	Jl. Peneleh Gang VII	Gratis
6	Museum W.R. Soepratman	Jl. Mangga No. 21	Rp. 5.000
7	Museum Olahraga	Jl. Indragiri No. 6	Rp. 5.000
8	Balai Budaya Komplek Balai Pemuda	Jl. Gubernur Suryo No. 15	Gratis
9	Bus Surabaya Saightseeing and City Tour	Jl. Gubernur Suryo No. 15	Rp. 10.000
10	Wisata Perahu Kalimas Rute Taman Prestasi	Jl. Ketabang Kali No. 6	Rp. 4.000
11	Rumah Kelahiran Bung Karno	Jl. Pandean IV	Gratis
12	Museum Tugu Pahlawan	Jl. Pahlawan	Rp. 5.000
13	Museum Surabaya Gedung Siola	Jl. Tunjungan No. 1-3	Gratis
14	Wisata Perahu Kalimas Rute Taman Monumen Kapal Selam	Jl. Pemuda No. 39	Rp. 10.000

Sumber: <https://tiketwisata.surabaya.go.id/>

Setiap harinya, kunjungan di beberapa tempat wisata tersebut, memiliki jadwal dan jumlah maksimum pengunjung. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir adanya kerumunan dan agar pariwisata di surabaya dapat bangkit setelah pandemi mengganggu sektor tersebut. Website ini juga tersedia sebagai cara bagi warga Kota Surabaya untuk dapat merasakan tempat wisata di Kota Surabaya sambil menikmati juga kemudahan sistem informasi berbasis online untuk pembelian tiket.

Masyarakat hanya membutuhkan NIK, nama lengkap, nomor handphone, dan email untuk di isi pada laman website tersebut. Selanjutnya tiket dapat dilihat pada email masing-masing pengguna.

Dalam penjelasan yang berfokus pada inovasi pelayanan publik berbasis *website* Tiket Wisata Surabaya, maka peneliti tertarik untuk menganalisis dan mendeskripsikan sebuah artikel dengan judul “Inovasi Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi artinya penerapan atau pelaksanaan. Menurut Mulyasa (2003), implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa suatu perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap. Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem.

Implementasi disamping dipandang sebagai sebuah proses, implementasi juga dipandang sebagai penerapan sebuah inovasi dan senantiasa melahirkan adanya perubahan ke arah inovasi atau perbaikan, implementasi dapat berlangsung terus menerus sepanjang waktu. Proses implementasi setidaknya ada tiga tahapan atau langkah yang harus dilaksanakan yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu perubahan yang diinginkan.

2. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi diartikan sebagai

pemasukan atau pengenalan hal-hal baru. Sedangkan menurut istilah, inovasi berasal dari bahasa latin yaitu *innovare* yang berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Suatu ide, hal praktis, metode, atau produk buatan manusia yang dipandang baru oleh seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) disebut inovasi. Perubahan terencana untuk meningkatkan semua praktik adalah inovasi. Akibatnya, perubahan dapat dikaitkan untuk inovasi.

Pengertian inovasi menurut Undang-Undang No. 18 tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebagai pemberi layanan (melayani) suatu keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi dalam prosedur yang telah ditetapkan. Istilah pelayanan dalam kamus bahasa Inggris yaitu *service*, Moenir (2002) menjelaskan bahwa pelayanan sebagai kegiatan atau kesibukan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang banyak dengan alasan tertentu dimana tingkatan puasnya hanya dapat dinikmati oleh orang yang dilayani atau melayani. Pelayanan pada hakikatnya hanya serangkaian aktivitas, yang dimana proses pelayanannya berlangsung secara teratur, karena proses yang dimaksud ialah proses yang dilakukan dengan hubungan saling memenuhi kebutuhan antar pemberi layanan dan penerima. Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan akan diberikan suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Menurut Surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/20003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah

suatu bentuk dari proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.

4. Tiket

Pengertian tiket menurut Darsono (2004) adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis suatu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama memakai jasa perjalanan dengan masa periode tertentu. Seperti yang diketahui untuk mendapatkan akses masuk ke tempat wisata pengunjung diwajibkan untuk membeli tiket masuk. Tiket, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, disebut juga dengan karcis. Tiket atau karcis ini bisa diartikan juga sebagai sebuah surat kecil (carik kertas khusus) sebagai tanda telah membayar ongkos dan sebagainya. Selain itu, tiket juga bisa diartikan sebagai suatu kartu atau kertas slip yang digunakan untuk memperoleh admisi dari suatu lokasi atau event.

Sedangkan *E-ticketing* atau tiket elektronik adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas pengunjung tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik maupun paper ticket. Semua informasi mengenai tiket elektronik disimpan secara digital dalam sistem komputer. Sebagai bukti pengeluaran *e-ticket*, pelanggan akan diberikan tanda bukti pembelian tiket yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam tempat wisata yang masih mengharuskan pengunjung untuk membawa tanda bukti pembelian tiket. Tiket elektronik adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan pengunjung. *E-ticketing* berfungsi mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas pengunjung dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal kunjungan. *E-Ticketing* sistem untuk memudahkan orang untuk membeli tiket

untuk berbagai acara semua dari satu situs web. Tiket dapat dibeli dengan cara ini dengan uang tunai, cek atau kredit atau kartu debit.

5. Pariwisata

Definisi pariwisata terdapat pada Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pada Bab I Pasal I mengenai ketentuan umum. Berdasarkan pasal tersebut dapat diartikan bahwa wisata adalah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mendatangi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan dan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Menurut Pearce (1989), pariwisata adalah sesuatu hal yang selalu dinamis, selalu ada pembaharuan dan adaptasi sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi. Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang memiliki banyak fenomena. Pada prinsipnya pariwisata berkaitan dengan fenomena yang muncul, berkaitan dengan perjalanan dan menginap dari orang yang melakukan kunjungan dari suatu daerah, terutama bertujuan untuk mengisi waktu dan rekreasi.

6. Wisata Berbasis Website

Teknologi informasi dalam sektor pariwisata jelas sangat dibutuhkan, kehadiran teknologi telah memberikan perubahan besar dalam sektor pariwisata. Menurut pendapat dari Pradiatiningtyas (2014), istilah *e-tourism* berarti interaksi dinamis antara teknologi informasi, komunikasi, dan pariwisata yang ada di setiap transformasi lainnya. Teknologi informasi dan komunikasi diterapkan untuk pariwisata proses untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas organisasi, pariwisata menyatukan manajemen bisnis, informasi, dan komunikasi.

7. Tiket Wisata Surabaya

Website Tiket Wisata Surabaya adalah sebuah inovasi yang diciptakan oleh

Pemerintah Kota Surabaya sejak bulan Maret tahun 2021 lalu melalui Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata sejak pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia.

Banyak sektor di Kota Surabaya yang terdampak dengan adanya pandemi covid-19 yang berlangsung untuk waktu yang cukup lama. Salah satu sektor yang terdampak adalah sektor pariwisata. Pemerintah Kota Surabaya berinovasi dengan website Tiket Wisata Surabaya untuk tetap mempertahankan sektor pariwisata dengan tetap mengikuti peraturan terkait pembatasan pengunjung sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Norma Baru Produktif dan Aman Corona Virus Disease 2019 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Pandemi Covid-19 tentunya membuat masyarakat menjadi kesulitan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Salah satu aktivitas yang tentunya masyarakat kesulitan untuk dilakukan selama pandemi Covid-19 berlangsung adalah berwisata.

Melalui inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Surabaya pada sektor pariwisata yaitu website Tiket Wisata Surabaya yang diharapkan dapat membantu masyarakat untuk dapat tetap menikmati wisata yang ada di Kota Surabaya walaupun dalam keadaan pandemi Covid-19. Sebuah inovasi berbasis digital tentunya memiliki tantangan, kekurangan, dan kelebihan tersendiri. Berkurangnya interaksi secara langsung (*offline*) dengan pengguna inovasi tersebut membuat inovasi berbasis digital mengandalkan kekuatan dari website itu sendiri.

8. Karakteristik Inovasi Pelayanan Menurut Rogers

Menurut Rogers (1983) dalam inovasi pelayanan tiket wisata berbasis website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya memiliki beberapa karakteristik diantaranya:

- a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih atau kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya. Selalu ada nilai-nilai yang bersifat baru yang melekat dalam inovasi yang membedakan dengan sebelumnya.
- b) Kesesuaian (*Compatibility*)
Kesesuaian suatu inovasi dengan inovasi sebelumnya sangat penting. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa inovasi yang sudah ketinggalan zaman tidak dibuang begitu saja tetapi menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru yang lebih baik.
- c) Kompleksitas (*Complexity*)
Sebuah inovasi selalu memiliki kualitas kebaruan, sehingga mungkin lebih rumit dari sebelumnya. Namun, inovasi selalu memberikan solusi yang lebih baik dan lebih inovatif, sehingga kerumitan tidak menjadi masalah.
- d) Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)
Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut.
- e) Pengamatan (*Observability*)
Observability dalam sebuah inovasi harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya yang akan mempermudah akses.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya. Penelitian ini dilakukan dengan

pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Definisi tersebut lebih menekankan pada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian yakni data diskriptif kualitatif.

Dengan kata lain penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan berupaya menggali makna dari suatu fenomena. Penelitian kualitatif ini adalah salah satu cara untuk mengetahui lebih lanjut tentang inovasi pelayanan publik melalui tiket wisata berbasis website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu penerapan inovasi pelayanan tiket wisata berbasis website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Website ini merupakan website yang berhubungan dengan organisasi perangkat daerah, dan masyarakat sebagai penerima dari layanan ini. Fokus penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Rogers (1983) yaitu kemanfaatan (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya terdapat di Jalan Jl. Tunjungan No. 1-3, Kelurahan Genteng, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat

dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi, dan lainnya.

Salah satu institusi pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi berbasis website untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Teknologi yang digunakan tersebut berbasis website yang bernama website Tiket Wisata Surabaya. Dari hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik dalam inovasi pelayanan publik dalam website tiket wisata ini sudah cukup efektif. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya website ini, meskipun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya website ini, tetapi hal tersebut akan teratasi dengan dilakukannya sosialisasi secara terus menerus.

1. Analisis Karakteristik Inovasi Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya

a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih atau kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya. Selalu ada nilai-nilai yang bersifat baru yang melekat dalam inovasi yang membedakan dengan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa website Tiket Wisata Surabaya memberikan banyak keuntungan bagi pengguna seperti membantu mempermudah dalam proses pemesanan tiket serta memberikan informasi tentang tempat wisata yang ada di Surabaya. Untuk fitur-fitur yang ada di website ini sudah dikatakan baik dan sudah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan. Sebelum adanya inovasi banyak masyarakat belum mengenal apa itu website tiket wisata yang berkaitan dengan masyarakat tapi dengan semakin majunya teknologi dan sosial media bisa membuat masyarakat

pelan pelan mengenal adanya website Tiket Wisata Surabaya.

b) Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian suatu inovasi dengan inovasi sebelumnya sangat penting. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa inovasi yang sudah ketinggalan zaman tidak dibuang begitu saja tetapi menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa setelah membandingkan kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi yang sekarang berdasarkan keterangan dari informan di atas bahwasanya website tiket wisata Surabaya ini sudah memenuhi standar web pemesanan tiket, dan untuk fitur tampilan di website tersebut juga sudah kompatibel gadget apapun sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses website ini.

c) Kerumitan (*Complexity*)

Sebuah inovasi selalu memiliki kualitas kebaruan, sehingga mungkin lebih rumit dari sebelumnya. Namun, inovasi selalu memberikan solusi yang lebih baik dan lebih inovatif, sehingga kerumitan tidak menjadi masalah. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa tingkat kerumitan bagi pengguna website Tiket Wisata Surabaya menurut beberapa informan masyarakat tidak mengalami kendala yang berarti tetapi ada beberapa informan masyarakat yang mengalami kendala seperti sistem yang down, lemot dan website yang tidak bisa di akses hal tersebut dikarenakan adanya *maintenance* dari pihak pengelola websitenya namun hal tersebut bisa langsung ditangani oleh pihak pengelola sehingga masalah tersebut bisa cepat terselesaikan.

d) Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya.

Oleh karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa inovasi publik dalam pemesanan tiket wisata melalui website Tiket Wisata Surabaya telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan bagi masyarakat pengguna atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, dengan keunggulan-keunggulan yang terdapat pada website Tiket Wisata Surabaya diantaranya teknologi yang terdapat untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi tentang pariwisata di Surabaya.

e) Kemudahan diamati (*Observability*)

Bisa dijelaskan *observability* dalam sebuah inovasi harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya yang akan mempermudah akses. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan website Tiket Wisata Surabaya sudah berjalan sesuai dengan prosedur dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi organisasi aktif yang akan melihat bagaimana prosedur dan mekanisme yang dikelola sesuai dengan konten yang berlaku.

2. Faktor Pendukung Website Tiket Wisata Surabaya

Faktor pendukung dari website Tiket Wisata Surabaya yaitu dikarenakan Indonesia sudah memasuki revolusi industri 4.0 yang mengharuskan digitalisasi di setiap aspek pelayanan publik termasuk dalam hal pemesanan tiket wisata maka Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya melakukan

inovasi dengan website Tiket Wisata Surabaya.

Lalu yang kedua, dorongan untuk menciptakan inovasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terutama dalam hal pariwisata di Surabaya, lalu yang terakhir dengan adanya kemajuan teknologi seperti saat ini dan masyarakat yang semakin melek teknologi sehingga memudahkan dalam proses penerapan website Tiket Wisata Surabaya.

3. Faktor Penghambat Website Tiket Wisata Surabaya

Ada beberapa faktor yang menghambat dalam penerapan website Tiket Wisata Surabaya diantaranya yaitu:

- a) Proses pembayarannya, awalnya pembayaran dilakukan dengan secara langsung atau tunai sedangkan dengan adanya website Tiket Wisata Surabaya ini proses pembayaran tiket dilakukan full menggunakan non tunai atau melalui Qris. Hal ini pada awalnya tentu menimbulkan pro dan kontra di kalangan masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan proses pembayaran non tunai seperti ini, namun berselang waktu masyarakat banyak yang sudah paham tentang hal ini.
- b) Website ini menggunakan sistem online, tentu dari sistem server harus di *maintenance* secara berkala yang mengakibatkan website tidak dapat di akses beberapa waktu. Hal ini juga yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat namun hal tersebut dapat segera di tangani oleh pihak pengelola website.
- c) Faktor penghambat yang ketiga dari segi alam, contohnya seperti tempat Wisata Perahu Kalimas yang sangat bergantung pada kondisi Sungai Kalimas itu sendiri. Sehingga jika jumlah debit air mengalami kenaikan atau cuaca yang tidak memungkinkan otomatis tempat wisata tersebut harus ditutup sementara sampai situasi membaik.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik melalui inovasi pelayanan tiket wisata berbasis website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata sudah cukup berhasil. Hal ini terlihat dari persepsi yang didapat telah sesuai dengan harapan masyarakat, bahwasanya dengan keunggulan-keunggulan yang terdapat pada website Tiket Wisata Surabaya salah satunya teknologi yang terdapat untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi tentang pariwisata di Surabaya. Misalnya seperti membantu mempermudah dalam proses pemesanan tiket hingga memberikan informasi tentang tempat wisata yang ada di Surabaya. Website Tiket Wisata Surabaya ini juga sudah memenuhi standar web pemesanan tiket dan untuk fitur tampilan di website tersebut juga sudah kompatibel di *gadget*, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses website Tiket Wisata Surabaya.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran terkait inovasi pelayanan tiket wisata berbasis website di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya, antara lain:

- a) Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya harus terus memaksimalkan pengelolaan sistem jaringan dan server dari website Tiket Wisata Surabaya agar meminimalisir sistem yang *error*.
- b) Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya harus terus berinovasi mengenai fitur-fitur yang ada di website Tiket Wisata Surabaya supaya lebih optimal dalam memberikan informasi tentang pariwisata di Kota Surabaya.

- c) Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya harus terus mensosialisasikan website Tiket Wisata Surabaya secara menyeluruh kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat agar lebih dikenalkan lagi.

REFERENSI

- Ancok, & Djamaluddin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Batubara, I. H., Raihan, E. A., Tanjung, M. I., Fadlurohman, D., & Can, A. (2022). Pemanfaatan Sistem Informasi dalam Pemesanan serta Digitalisasi Tiket Bus Berbasis Website. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(1), 55–61.
- Buhalis, D. & Jun, S. H. (2011). *Contemporary Tourism Reviews*. Oxford: Goodfellow Publishers Bournemouth University.
- Darsono, R. (2004). *Tarif dan Dokumen Pasasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Luecke. (2003). *Managing Creativity and Innovation*. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Meylovia, D., & Julianto, A. (2023). Inovasi Pembelajaran IPAS Pada Kurikulum Merdeka Belajar di SDN 25 Bengkulu Selatan. *Jurnal Pendidikan Islam Al-Affan*, 4(1), 84–91.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa. (2003). *Kurikulum Berbasis Kompetensi dan Konsep implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pearce, D. (1989). *Tourist Development, Second Edition*. New York: Longman Grup Limited.
- Pradiatiningtyas, D. (2014). Pemasaran Online Melalui E-Tourism, Bauran Pemasaran Jasa Pariwisata dan Pemosisian Untuk Promosi Pariwisata Daerah di Indonesia.

- Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 5(2), 125–142.
- Prayetno, A., Yulianto, R., & Hartono, R. (2022). Sistem Informasi Pemesanan Tiket Wisata Alam Berbasis Website di Taman Nasional Baluran dengan Php & Mysql. *Jikom: Jurnal Informatika dan Komputer*, 12(1), 1–9.
- Rogers, & Everett M. (1983). *Diffusion of Innovations, Third Edition*. London: The Free Press Collier Macmillan Publisher.
- Septian, O. (2019). Analisa Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Museum Online di DKI Jakarta Berbasis Web. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 10(1), 1–15.
- Sugiyono. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, S., & Susianto, D. (2019). Perancangan Sistem Pemesanan E-Tiket Pada Wisata di Lampung Berbasis Web Mobil. *Jurnal Onesismik*, 2(2), 60–71.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Vanhove, N. (2005). *The Economy of Tourism Destinations*. Burlington: Elsevier Butterworth.