



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Palembang adalah melakukan pengembangan destinasi pariwisata dengan melaksanakan evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan destinasi dan industri pariwisata dengan melakukan survei kualitas pelayanan pariwisata.

Pariwisata kota Palembang saat ini dapat dikatakan cukup berkembang. Kota ini memiliki banyak destinasi wisata yang menarik seperti Benteng Kuto Besak, Jembatan Ampera, Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, dan Pulau Kemaro. Selain itu, Palembang juga terkenal dengan makanan khasnya seperti



pempek dan tekwan. Namun, kondisi pariwisata di Palembang masih perlu lebih ditingkatkan. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki adalah infrastruktur pariwisata yang masih kurang memadai, kurangnya promosi pariwisata yang efektif, dan kualitas pelayanan yang belum konsisten. Dalam hal pelayanan secara umum, Palembang juga masih memiliki tantangan. Meskipun terdapat berbagai fasilitas publik seperti transportasi umum dan hotel, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Beberapa masalah yang perlu diperhatikan adalah kurangnya kesadaran akan pentingnya keramahan kepada wisatawan, kurangnya pelatihan bagi para pekerja pariwisata, dan ketidaksiapan dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan harapan wisatawan. Untuk mengatasi kondisi ini, pemerintah daerah dan pihak terkait perlu bekerja sama untuk memperbaiki infrastruktur pariwisata, melakukan promosi secara intensif, dan meningkatkan pelatihan tenaga kerja di sektor pariwisata. Selain itu, perlu juga dibangun kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan dengan memperbaiki proses komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) yang dilakukan oleh Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata adalah sebuah laporan yang berisi pertanyaan atau pernyataan pada objek wisata yang ada di Kota Palembang. Kualitas pariwisata dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atau pengunjung atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau pemandu objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan konsumen akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain. Tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan yang diterima, menyebabkan pihak pengelola bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pengembangan dan pembangunan fasilitas pendukung objek wisata yang ada di Kota Palembang agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini sangatlah dibutuhkan, karena apabila pembangunan fasilitas pendukung dan pelayanan terhadap para wisatawan tidak dilakukan maka tidak mustahil objek wisata lama kelamaan akan mengalami kemunduran dan



bahkan tidak diminati lagi oleh para wisatawan sehingga menjadi tempat kuno yang meninggalkan kenangan.

Untuk melakukan pengembangan dan pembangunan fasilitas objek wisata yang ada dapat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang sudah semakin maju dan berkembang, contohnya menggunakan *QR Barcode*, QR Barcoode bertujuan untuk menyampaikan informasi secara cepat dan juga mendapat tanggapan secara cepat. tentunya hal ini akan memudahkan pekerjaan para pegawai pada suatu instansi khususnya Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Palembang menjadi lebih mudah, salah satunya untuk melakukan survei kualitas pelayanan pariwisata. Akan tetapi, kegiatan survei kualitas pelayanan pariwisata yang ada saat ini masih menggunakan cara yang konvensional dan belum terkomputerisasi dengan baik yaitu masih menggunakan media kertas dan bertatap muka secara langsung dengan responden untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang. Oleh karena itu, penulis akan membuat aplikasi survei kualitas pelayanan yang dapat mempermudah admin, staff, dan kepala bagian Destinasi dan Industri Pariwisata dalam melakukan survei kualitas pelayanan pariwisata tanpa memakan banyak waktu.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menjadikan permasalahan tersebut sebagai bahan dalam laporan akhir yang berjudul **“Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang Menggunakan Sistem *QR Barcode* berbasis *Website*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat diketahui yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana merancang dan membuat suatu Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang Menggunakan Sistem *QR Barcode* berbasis *Website* ?”**



1.3 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan pada laporan akhir ini agar lebih mudah terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Aplikasi survei kualitas pelayanan pariwisata ini ditujukan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.
2. Aplikasi ini dapat diakses oleh admin, kepala bagian Destinasi dan Industri Pariwisata, dan pengunjung pariwisata Kota Palembang.
3. Aplikasi ini dibatasi hanya sampai pengunjung memberikan penilaian atas kualitas pelayanan pariwisata Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun suatu Aplikasi survei kualitas pelayanan pariwisata Kota Palembang dan mempermudah Dinas Pariwisata Kota Palembang dan pengelola tempat pariwisata untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan
2. Mempermudah admin, staff, dan kepala bagian Destinasi dan Industri Pariwisata dalam melakukan survei kualitas pelayanan tanpa memakan banyak waktu

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mempermudah Dinas Pariwisata Kota Palembang dan pengelola tempat pariwisata untuk memberikan pelayanan terbaik
2. Proses Survei Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang menjadi lebih efisien dan efektif



1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada Dinas Pariwisata Kota Palembang yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin No.3, Talang Semut, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam rangka mendukung tercapainya pengumpulan data dengan melakukan kegiatan seperti :

1. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi penulis dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung untuk melihat bagaimana pelayanan pariwisata di Kota Palembang, diantaranya :

- a. Interaksi Staf-Wisatawan : Bagaimana staf menyambut wisatawan, memberikan informasi, dan menjawab pertanyaan dapat memberikan gambaran tentang keramahan dan keterampilan komunikasi mereka.
- b. Kualitas Informasi : Penulis dapat mengamati sejauh mana informasi tentang atraksi wisata, fasilitas, harga, dan kebijakan disajikan dengan jelas dan akurat.
- c. Kebersihan dan Keteraturan : Observasi terhadap kebersihan tempat wisata, fasilitas umum, dan area sekitar dapat memberikan gambaran tentang tingkat pemeliharaan dan perawatan.
- d. Tanggapan Terhadap Keluhan : Pengamatan terhadap bagaimana staf menangani keluhan atau masalah yang muncul dari wisatawan dapat memberikan gambaran tentang pendekatan mereka dalam mengatasi situasi sulit.



- e. Fasilitas Fisik : Observasi terhadap kondisi fasilitas fisik seperti toilet, tempat duduk, dan fasilitas pendukung lainnya dapat membantu dalam menilai kualitas infrastruktur.
- f. Keragaman Pilihan : Apakah tempat wisata menawarkan berbagai pilihan atraksi, aktivitas, dan layanan yang dapat memenuhi berbagai preferensi dan minat wisatawan
- g. Keamanan dan Keselamatan : Pengamatan terhadap langkah-langkah keamanan dan keselamatan yang diterapkan di tempat wisata dapat memberikan gambaran tentang komitmen terhadap kesejahteraan wisatawan.
- h. Interaksi antara Wisatawan : Bagaimana wisatawan berinteraksi satu sama lain juga dapat diamati, seperti apakah ada keramahan dan semangat saling membantu di antara mereka.
- i. Ketertiban dan Etika Wisatawan : Pengamatan terhadap bagaimana wisatawan mematuhi peraturan, menjaga kebersihan, dan bertindak dengan sopan santun juga dapat memberikan gambaran tentang dinamika lingkungan wisata

2. Metode Wawancara

Menurut Tersiana (2018:12) Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti. Dalam metode wawancara ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan mengenai objek yang dipelajari kepada Bapak Drs. Kgs. H. Sulaiman Amin selaku Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang, yaitu :

- a. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan pariwisata di Kota Palembang?
- b. Apakah Anda sudah pernah mengunjungi destinasi wisata di Palembang? Bagaimana pengalaman Anda dengan pelayanan yang diberikan?



- c. Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pariwisata di Palembang sudah memadai? Jika tidak, apa yang masih perlu ditingkatkan?
- d. Bagaimana Anda menilai kemampuan para pekerja pariwisata di Palembang dalam berkomunikasi dengan wisatawan?
- e. Apakah Anda merasa terbantu dengan informasi yang disediakan oleh petugas pariwisata saat Anda mengunjungi destinasi wisata di Palembang?
- f. Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas umum, seperti transportasi atau akomodasi, yang tersedia di Palembang dalam mendukung sektor pariwisata?
- g. Apakah Anda pernah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di sektor pariwisata Palembang? Jika ya, bisa beri contoh kasusnya dan apa yang perlu ditingkatkan?
- h. Apakah Anda merasa adanya perbedaan antara pelayanan pariwisata di Palembang dengan kota-kota lain di Indonesia? Jika ada, bisa tolong jelaskan perbedaannya?
- i. Apakah Anda merasa promosi pariwisata Palembang sudah cukup efektif? Jika tidak, ada saran untuk meningkatkan promosi tersebut?
- j. Bagaimana harapan Anda terhadap kualitas pelayanan pariwisata di Kota Palembang ke depan?

3. Metode Studi Literatur

Menurut Zed dalam Kartiningrum (2018:4) Metode studi literatur merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan atau serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang.



1.6 Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika laporan akhir ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini. Penulis membagi Laporan Akhir ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai Laporan Akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan secara singkat teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini memaparkan sejarah singkat berdirinya Dinas Pariwisata Kota Palembang, Visi dan Misi Dinas Pariwisata Kota Palembang, dan beberapa hal terkait dengan pelayanan Pariwisata.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan terperinci mengenai survei kualitas pelayanan Pariwisata pada Dinas Pariwisata Kota Palembang dengan menggunakan *website* sebagai medianya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk menindaklanjuti tinjauan usulan yang telah dibuat terkait dengan isi laporan.