

TANTANGAN DAN SOLUSI DIGITALISASI PELAYANAN BAGI WARGA LOKAL DI PELABUHAN SAMPALAN, KECAMATAN NUSA PENIDA, KABUPATEN KLUNGKUNG

Ni Wayan Sutiani

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik
Universitas Mahendradatta

Email: sutianiwayan12@gmail.com

Abstrak - Digitalisasi telah menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik dan transportasi. Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, memungkinkan berbagai layanan untuk bertransformasi ke arah yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun dalam penerapannya, ditemukan permasalahan, oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi Tantangan Dan Solusi Digitalisasi Pelayanan Bagi Warga Lokal Di Pelabuhan Sampalan, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi langsung bersama Koordinator Satuan Pelayanan (Korsatpel) Pelabuhan Sampalan serta warga lokal Desa Batununggul. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama dalam penerapan e-ticketing. Maka solusi dari permasalahan tersebut adalah menerapkan strategi berupa edukasi bertahap dan sosialisasi mengenai cara membeli tiket secara digital serta penggunaan sistem pembayaran non-tunai (cashless). Dengan adanya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan, diharapkan warga lokal dapat lebih mudah beradaptasi dengan sistem ini sehingga digitalisasi pelayanan di Pelabuhan Sampalan dapat berjalan secara optimal.

Kata Kunci: *Tantangan, Solusi, Digitalisasi Pelayanan, Warga Lokal, Pelabuhan Sampalan*

Abstract – Digitalization has become an important aspect in various sectors, including public services and transportation. In today's digital era, the development of information and communication technology is increasingly rapid, allowing various services to transform towards being more efficient, transparent, and easily accessible to the public. However, in its application, problems were found, therefore, researchers are interested in identifying the Challenges and Solutions for Digitalization of Services for Local Residents at Sampalan Port, Nusa Penida District, Klungkung Regency. This study uses a qualitative method with interview techniques and direct documentation with the Coordinator of the Sampalan Port Service Unit (Korsatpel) and local residents of Batununggul Village. Based on the results of the study, it was found that low digital literacy is the main obstacle in the implementation of e- ticketing. So the solution to this problem is to implement a strategy in the form of gradual education and socialization regarding how to buy tickets digitally and the use of a non-cash payment system. With ongoing education and socialization, it is hoped that local residents can adapt more easily to this system so that the digitalization of services at Sampalan Port can run optimally..

Keywords: *Challenges, Solutions, Digitalization of Services, Sampalan Port*

PENDAHULUAN

Digitalisasi telah menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik dan transportasi. Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, memungkinkan berbagai layanan untuk bertransformasi ke arah yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi tidak hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga sebagai solusi terhadap berbagai tantangan dalam pengelolaan data, pelayanan yang lebih cepat, serta peningkatan pengalaman pengguna. Dengan kemajuan ini, pemerintah dan sektor swasta mulai mengadopsi teknologi digital dalam berbagai aspek, termasuk sistem pembayaran, administrasi, serta layanan transportasi umum.

Salah satu implementasi digitalisasi yang semakin berkembang adalah penerapan sistem e-ticketing dalam layanan transportasi laut. Sistem ini menggantikan metode pembelian tiket secara manual dengan transaksi berbasis digital yang lebih praktis dan akurat. Penggunaan e-ticketing dapat membantu mengurangi antrean panjang, meningkatkan akurasi pencatatan data, serta mempermudah akses informasi bagi pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan tren global dalam modernisasi transportasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kenyamanan bagi masyarakat dan wisatawan.

Pelabuhan Sampalan di Desa Batununggul, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung merupakan salah satu akses utama transportasi di Nusa Penida yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat lokal serta wisatawan. Sebagai pintu gerbang utama,

pelabuhan ini memiliki kontribusi besar terhadap aktivitas ekonomi dan pariwisata di wilayah tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan di Pelabuhan Sampalan sebelumnya masih dilakukan secara manual, terutama dalam sistem pembelian tiket yang mengharuskan penumpang membeli langsung dari operator setempat. Hal ini sering menimbulkan antrean panjang, keterlambatan keberangkatan, serta keterbatasan dalam metode pembayaran.

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan pelayanan yang lebih efisien, pada tahun 2024 sistem e-ticketing mulai diterapkan di Pelabuhan Sampalan. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan transaksi, mengurangi antrean, serta mendukung system pembayaran cashless. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih modern dan memudahkan pengguna dalam mengakses tiket secara online. Namun, meskipun digitalisasi memberikan banyak manfaat, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah minimnya literasi digital di kalangan Masyarakat lokal, yang masih terbiasa dengan metode konvensional. Banyak warga lokal yang mengalami kesulitan dalam menggunakan system e-ticketing, sehingga pihak pengelola tetap menyediakan alternatif berupa tiket manual dengan penanda berupa kalung untuk mempermudah identifikasi penumpang. Selain itu, masih kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai sistem baru ini juga menjadi hambatan dalam transisi menuju digitalisasi penuh.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi

dalam penerapan digitalisasi di Pelabuhan Sampalan serta merumuskan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas digitalisasi dalam pelayanan pelabuhan serta solusi untuk mengatasi kendala yang ada, khususnya dalam membantu warga lokal beradaptasi dengan sistem digital.

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah diurai tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Apa saja tantangan yang dihadapi warga lokal dalam penerapan sistem e-ticketing di Pelabuhan Sampalan. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala warga lokal dalam beradaptasi dengan sistem e- ticketing dan meningkatkan pelayanan di Pelabuhan Sampalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam tantangan serta solusi dalam penerapan digitalisasi pelayanan, khususnya sistem e- ticketing, di Pelabuhan Sampalan. Melalui metode ini, data dikumpulkan dalam bentuk wawancara langsung untuk memperoleh gambaran nyata terkait permasalahan yang dihadapi warga lokal serta alternatif penyelesaian yang memungkinkan. Hasil data kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kondisi di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Sampalan yang terletak di

Desa Batununggul, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali. Kegiatan penelitian berlangsung selama tiga hari, dimulai pada tanggal 24 Februari hingga 26 Februari 2025. Objek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan sistem pelayanan pelabuhan, yaitu Koordinator Satuan Pelayanan (Korsatpel) Pelabuhan Sampalan dan warga lokal di Desa Batununggul. Keduanya menjadi sumber utama dalam menggambarkan proses digitalisasi pelayanan serta tantangan yang muncul dalam implementasinya.

Pendekatan ilmiah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, karena sesuai dengan tujuan untuk menggambarkan situasi dan pengalaman secara mendalam. Fokus penelitian adalah melihat bagaimana warga lokal beradaptasi dengan digitalisasi, khususnya dalam penggunaan sistem e-ticketing dan pembayaran non-tunai, serta kendala yang mereka hadapi. Dalam pelaksanaan pengumpulan data, digunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan dua narasumber utama, yaitu Ir. Robert Taufan Nur Rahman, ST, M.Si selaku Korsatpel Pelabuhan Sampalan dan Ibu Iluh Ita Oktaviani sebagai perwakilan warga lokal. Selain wawancara, dokumentasi juga dilakukan untuk merekam data hasil pertemuan dan percakapan yang relevan dengan topik penelitian.

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif. Proses analisis dilakukan dalam beberapa tahap, dimulai dari reduksi data dengan memilah informasi penting dan relevan, dilanjutkan

dengan penyajian data dalam bentuk narasi agar lebih mudah dianalisis, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan berdasarkan interpretasi terhadap data yang telah diperoleh. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapan sistem e-ticketing serta merumuskan strategi yang dapat meningkatkan penerimaan Masyarakat terhadap digitalisasi layanan pelabuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Pelabuhan Sampalan, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, diketahui bahwa pelabuhan ini telah mengadopsi system pelayanan berbasis digital melalui penerapan e- ticketing. Temuan ini diperoleh dari wawancara langsung dengan Koordinator Satuan Pelayanan (Korsatpel) Pelabuhan Sampalan, Ir. Robert Taufan Nur Rahman, ST, M.Si. Sistem e- ticketing memungkinkan masyarakat lokal dan wisatawan untuk membeli tiket secara daring melalui situs resmi operator kapal. Tujuan utama dari inovasi ini adalah untuk mempercepat transaksi pembelian tiket, mengurangi antrean panjang di pelabuhan, serta mendorong penggunaan metode pembayaran digital yang lebih praktis dan efisien. Ir. Robert Taufan menyatakan bahwa sistem ini telah dijalankan selama kurang lebih satu tahun. Ia juga menjelaskan bahwa mayoritas pengguna jasa pelabuhan merupakan warga lokal Nusa Penida yang secara rutin menyeberang menggunakan kapal. Namun, tidak semua warga telah terbiasa dengan sistem digital ini. Banyak di antara

mereka yang masih merasa lebih nyaman membeli tiket secara langsung di loket, karena keterbatasan akses internet dan rendahnya pemahaman terhadap teknologi. Menyadari hal tersebut, pihak pelabuhan terus berupaya memberikan edukasi dan sosialisasi agar masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan sistem yang baru ini.

Selain wawancara dengan pihak pengelola pelabuhan, juga dilakukan wawancara dengan Ibu Iluh Ita Oktaviani, warga Desa Batununggul yang mewakili suara Masyarakat setempat. Ia mengungkapkan bahwa sebagian warga, terutama lanjut usia dan mereka yang tidak akrab dengan perangkat digital, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan e- ticketing. Banyak masyarakat yang tetap memilih metode konvensional karena merasa lebih aman dan mudah membeli tiket secara langsung tanpa harus mengakses internet. Pelabuhan Sampalan merupakan pelabuhan penting di Nusa Penida dan menjadi gerbang utama bagi masyarakat maupun wisatawan yang hendak menuju atau meninggalkan pulau tersebut. Pelabuhan ini memiliki koneksi langsung dengan Pelabuhan Sanur di Denpasar dan Pelabuhan Kusamba di Klungkung, menjadikannya titik strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan sektor pariwisata yang terus berkembang. Dalam beberapa tahun terakhir, pengelola pelabuhan bersama pemerintah telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan penerapan sistem pembelian tiket secara digital. Saat ini, terdapat empat operator kapal yang melayani dua jalur utama pelabuhan ini, yaitu:

- Lintasan Klungkung – Nusa Penida, yang dilayani oleh Gangga Express dan The Angkal Fast Cruise. Gangga Express beroperasi dari Pelabuhan Tri Bhuwana (Klungkung) ke Pelabuhan Sampalan, dengan sembilan armada aktif.

Sementara The Angkal Fast Cruise melayani rute dari Pelabuhan Kusamba ke Sampalan dengan enam kapal operasional.

- Lintasan Sanur – Nusa Penida, yang dilayani oleh Idola Express dan S'Gening Fast Boat. Idola Express melayani dua pelabuhan tujuan di Nusa Penida, yaitu Banjar Nyuh dan Sampalan, dengan dua unit kapal. Sementara S'Gening Fast Boat melayani rute Sanur ke Nusa Penida dengan dua armada.

Meskipun sistem e-ticketing sudah diberlakukan, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, terutama di kalangan warga lokal. Banyak dari mereka belum terbiasa menggunakan layanan digital dan lebih memilih pembelian tiket secara langsung di loket. Hambatan utama adalah kurangnya kemampuan digital dan kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakan cara-cara tradisional. Sebagai solusi sementara, pengelola pelabuhan tetap menyediakan layanan pembelian tiket secara manual. Penumpang yang membeli tiket langsung di pelabuhan akan menerima penanda khusus berupa kalung sebagai bukti pembelian, sementara tiket digital tetap dicatat oleh petugas. Pendekatan ini dimaksudkan sebagai masa transisi sebelum beralih sepenuhnya ke sistem digital, tanpa mengganggu kenyamanan masyarakat lokal.

Penelitian ini juga mencatat bahwa kurangnya informasi dan edukasi menjadi faktor penting yang

menyebabkan rendahnya adopsi sistem e-ticketing di kalangan masyarakat. Masih banyak warga yang belum memahami cara penggunaan sistem ini dan enggan beralih ke metode digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya intensif dalam bentuk sosialisasi melalui berbagai media, termasuk media sosial dan poster, serta edukasi langsung di pelabuhan. Selain itu, keberadaan petugas pendamping yang dapat membantu warga saat melakukan pembelian tiket digital juga sangat diperlukan.

Pembahasan

Pelabuhan Sampalan telah menerapkan sistem e-ticketing sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan penyeberangan. Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pemesanan tiket secara daring serta memanfaatkan metode pembayaran digital. Dengan sistem ini, proses pembelian tiket menjadi lebih cepat, praktis, dan mampu mengurangi antrian panjang di loket. Dari sisi pengelola pelabuhan, sistem ini memberikan kemudahan dalam mengatur operasional secara lebih terstruktur dan efisien, serta membantu pencatatan data penumpang secara lebih akurat. Bagi pengguna, keuntungan utama adalah fleksibilitas, karena tiket dapat dipesan kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan perangkat seperti ponsel atau komputer.

Namun demikian, implementasi sistem e-ticketing masih menemui beberapa kendala, khususnya di kalangan masyarakat lokal. Tantangan terbesar yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi digital, terutama di kalangan lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Banyak dari mereka merasa kesulitan dalam

mengakses sistem pemesanan daring dan lebih nyaman menggunakan cara manual seperti membeli tiket langsung di loket. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan sistem baru ini juga menyebabkan sebagian masyarakat merasa ragu atau enggan untuk beralih ke metode digital.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu dilakukan upaya sosialisasi dan edukasi secara intensif kepada masyarakat. Hal ini dapat diwujudkan melalui berbagai kegiatan seperti penyuluhan, pertemuan komunitas, serta pelatihan langsung yang melibatkan warga, pelaku usaha lokal, dan pihak pelabuhan. Tujuannya adalah memberikan pemahaman mengenai manfaat dari sistem e-ticketing, cara penggunaannya, dan bagaimana sistem ini dapat membantu mempercepat proses layanan serta meningkatkan kenyamanan penumpang.

Selain itu, peningkatan literasi digital juga menjadi hal penting dalam mendorong penerimaan masyarakat terhadap sistem ini. Edukasi tidak hanya berfokus pada penggunaan perangkat digital, tetapi juga mencakup aspek keamanan dalam transaksi online dan solusi ketika terjadi kendala teknis. Materi pelatihan dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti video tutorial, brosur panduan, atau melalui bantuan langsung oleh petugas yang ditempatkan di area pelabuhan. Pendampingan khusus juga perlu disediakan untuk kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia, agar mereka merasa lebih percaya diri dan terbiasa menggunakan teknologi operasional dan umpan balik pasien, rumah sakit dapat mengidentifikasi dan, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan meningkatkan layanan.

Pelatihan Staf dalam Teknologi Baru : Investasi dalam pelatihan staf untuk menggunakan teknologi terbaru adalah kunci untuk memastikan bahwa teknologi dapat diterapkan secara efektif dan mendukung operasional rumah sakit. Mengimplementasikan strategi-strategi ini, rumah sakit dapat menghadapi tantangan administrasi dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, dan memenuhi ekspektasi pasien. Inovasi teknologi tidak hanya membantu rumah sakit beradaptasi dengan perubahan tetapi juga memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan responsif. Menghadapi masa depan administrasi rumah sakit yang penuh dengan tantangan dan peluang, keterampilan dalam teknologi dan manajemen administrasi sangat penting.

SIMPULAN DAN SARAN

Digitalisasi pelayanan di Pelabuhan Sampalan melalui penerapan sistem e- ticketing telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pembelian tiket. Dengan adanya layanan ini, calon penumpang dapat membeli tiket secara online melalui platform resmi, sehingga antrean di pelabuhan dapat dikurangi dan metode pembayaran digital dapat lebih dioptimalkan. Namun, penerapan sistem digital ini masih menghadapi kendala, terutama dalam hal penerimaan oleh warga lokal. Minimnya edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaane-ticketing menyebabkan sebagian besar masyarakat tetap bergantung pada sistem manual, seperti pembelian tiket langsung dan penggunaan tanda pengenal berupa kalung. Oleh karena itu, diperlukan langkah- langkah

strategis untuk meningkatkan pemahaman serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang diterapkan

Pemerintah daerah dan operator kapal perlu melakukan sosialisasi secara intensif kepada warga lokal mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem e- ticketing. Hal ini dapat dilakukan melalui media sosial, brosur, serta pelatihan langsung di Pelabuhan Untuk meningkatkan penerimaan digitalisasi, operator dapat menyediakan petugas khusus yang membantu warga lokal dalam proses pembelian tiket digital, baik melalui loket maupun perangkat digital yang telah disediakan

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). *Laporan Survei Internet APJII 2023: Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. <https://apjii.or.id>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.(2023).*Digitalisasi Pelayanan Transportasi untuk Efisiensi dan Transparansi*. <https://dephub.go.id>
- Lestari, D. P. (2022). Implementasi Sistem E-Ticketing pada Transportasi Umum: Studi Kasus di Pelabuhan Gilimanuk. *Jurnal Transportasi & Teknologi*, 8(1),45–52. <https://doi.org/10.xxxx/jtt.v8i1.1234>
- Putra, I. M. W., & Yuliana, N. K. (2021). Literasi Digital di Kawasan Pariwisata Nusa Penida: Antara Tantangan dan Harapan. *Jurnal Komunikasi dan Masyarakat Digital*, 3(2), 67–75.
- Rahmawati, S. (2020). Analisis Hambatan Penggunaan Teknologi Informasi oleh Masyarakat Pesisir. *Jurnal Teknologi & Masyarakat*, 5(2), 30–38.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D (edisi ke-3)*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). <https://peraturan.bpk.go.id>
- Yulianti, R., & Sari, M. D. (2023). Digitalisasi Layanan Publik: Studi Kesiapan Masyarakat dalam Era Transformasi Digital. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 2(1), 12–24.