



## **Pelatihan Sistem Survey Kepuasan Masyarakat Mengenai Destinasi Wisata Jepara pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara**

**Rafli Zudha Sasongko<sup>1</sup>, Eko Darmanto<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Muria Kudus, Indonesia

E-mail: [202353095@std.umk.ac.id](mailto:202353095@std.umk.ac.id)<sup>1</sup>; [eko.darmanto@umk.ac.id](mailto:eko.darmanto@umk.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor pelayanan publik, termasuk sektor pariwisata. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara memerlukan sistem yang dapat membantu proses pengelolaan survei kepuasan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Permasalahan yang dihadapi yaitu proses survei yang masih dilakukan secara manual sehingga menyebabkan pengolahan data membutuhkan waktu yang lama, rentan terhadap kesalahan pencatatan, serta kurang optimal dalam penyajian laporan evaluasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan penggunaan Sistem Survey Kepuasan Masyarakat Mengenai Destinasi Wisata Jepara kepada pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi tahap persiapan, sosialisasi, pretest, pelatihan, pendampingan, posttest, dan evaluasi. Peserta kegiatan berjumlah 5 pegawai dalam pengelolaan data pelayanan wisata. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta berdasarkan hasil pretest dan posttest setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, hasil evaluasi menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa sistem memperoleh respons positif terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan pengolahan data, dan manfaat sistem bagi pekerjaan. Dengan adanya sistem survei berbasis digital ini, proses pengelolaan data kepuasan masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan destinasi wisata di Kabupaten Jepara.

**Kata kunci:** *Destinasi Wisata, Kepuasan Masyarakat, Pariwisata, Pengabdian Masyarakat, Sistem Survei.*

## ***Training on A Community Satisfaction Survei System Regarding Tourist Destinations in Jepara at the Department of Tourism and Culture of Jepara Regency***

### **Abstract**

*The development of information technology has had a significant impact on various public service sectors, including the tourism sector. The Department of Tourism and Culture of Jepara Regency requires a system that can assist the management process of community satisfaction surveys more effectively and efficiently. The problem faced is that the survey process is still conducted manually, causing data processing to take a long time, being vulnerable to recording errors, and resulting in less optimal presentation of evaluation reports. This community service activity aims to provide training on the use of the Community*

*Satisfaction Survey System for Jepara Tourist Destinations to employees of the Department of Tourism and Culture of Jepara Regency. The implementation methods include preparation, socialization, pretest, training, mentoring, posttest, and evaluation stages. The participants consisted of 5 employees involved in tourism service data management. The results showed an increase in participants' understanding based on the pretest and posttest results after attending the training. In addition, the evaluation results using a Likert scale indicated that the system received positive responses, especially in terms of ease of use, speed of data processing, and the benefits of the system for work activities. With this digital-based survey system, the management process of community satisfaction data can be carried out more quickly, accurately, and systematically, thereby supporting the improvement of service quality and the development of tourist destinations in Jepara Regency.*

**Keywords:** *Tourism Destination, Community Satisfaction, Tourism, Community Service, Survey System.*

## PENDAHULUAN

Dampak Perkembangan Teknologi Informasi yang signifikan terhadap berbagai sektor pelayanan publik, termasuk sektor pariwisata (Kardina et al., 2024). Menurut (Muhammad Salman Jabbar Sangaji, 2025) pemanfaatan sistem digital dalam pengelolaan data dan pelayanan masyarakat menjadi pilihan langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam sektor pariwisata, informasi mencakup tingkat kepuasan masyarakat terhadap destinasi wisata menjadi aspek penting yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan dalam pengembangan objek wisata (Jepril, Ramla Hartini Melo, Moch. Rio Pambudi, 2025).

Siahaan & Saputra (2023) mengatakan Kabupaten Jepara merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki potensi wisata cukup besar, baik wisata alam, budaya, maupun sejarah. Berbagai destinasi wisata seperti Pantai Kartini, Pantai Bandengan, Karimunjawa, serta wisata budaya ukir Jepara menjadi daya tarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara (Mungawanah et al., 2024). Seiring meningkatnya jumlah pengunjung wisata, diperlukan upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, fasilitas, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan destinasi wisata yang tersedia. Informasi tersebut penting sebagai dasar peningkatan kualitas pengelolaan pariwisata di Kabupaten Jepara.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sektor pariwisata memerlukan sistem yang mampu membantu proses pengumpulan dan pengolahan data kepuasan masyarakat secara lebih efektif. Selama ini, proses survei kepuasan masyarakat masih banyak dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama, rentan terhadap kesalahan pencatatan data, serta kurang optimal dalam penyajian hasil evaluasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses analisis data dan pengambilan keputusan memiliki risiko yang tinggi dan tidak efisien (Hafidz et al., 2026).

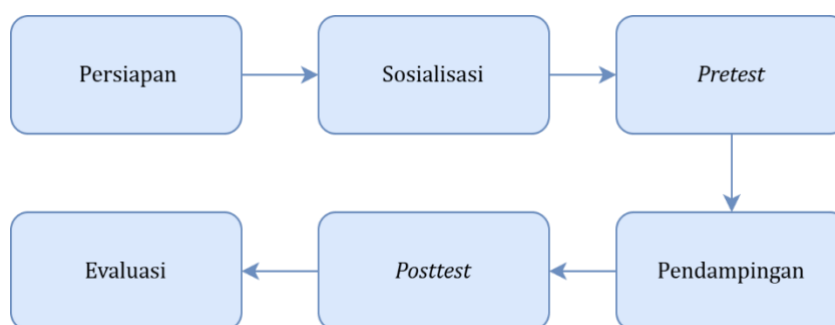
Mengacu permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan penggunaan sistem survei kepuasan masyarakat mengenai destinasi wisata Jepara. Tujuan penelitian ini untuk memberikan pemahaman dan keterampilan kepada pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam memanfaatkan sistem survei berbasis digital untuk mengelola data kepuasan masyarakat secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur (Ery, 2024). Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pariwisata melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Harapan dari pelatihan ini, peserta mampu mengoperasikan sistem survei mulai dari proses input data, pengelolaan kuesioner, pengolahan hasil survei, hingga penyajian laporan evaluasi kepuasan masyarakat (Fatli, Robby Kurniawan Budhi, 2025). Dengan adanya

sistem survei yang terintegrasi, proses monitoring dan evaluasi terhadap kualitas destinasi wisata di Kabupaten Jepara dapat dilakukan secara lebih efektif sehingga dapat mendukung pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Nasya Handini, Mely Darwina, Yudistira, 2025).

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dengan sasaran kegiatan yaitu pegawai atau staf yang terlibat dalam pengelolaan data pelayanan dan evaluasi destinasi wisata. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, mulai dari persiapan hingga evaluasi kegiatan, sehingga pelatihan dapat berjalan secara efektif dan tujuan kegiatan dapat tercapai dengan optimal (Siti Jumrotun, n.d.).



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Pengabdian

### a) Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan sebagai langkah awal untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pada tahap ini tim pelaksana melakukan observasi dan koordinasi dengan pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara untuk mengidentifikasi kebutuhan mitra terkait pengelolaan survei kepuasan masyarakat terhadap destinasi wisata. Selain itu, dilakukan analisis permasalahan yang dihadapi dalam proses survei yang masih dilakukan secara manual, seperti proses pengumpulan data yang membutuhkan waktu cukup lama, risiko kesalahan pencatatan data, serta kesulitan dalam pengolahan hasil survei. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim kemudian mempersiapkan materi pelatihan, modul penggunaan sistem, perangkat pendukung, serta instalasi sistem survei kepuasan masyarakat berbasis digital yang akan digunakan selama kegiatan berlangsung.

### b) Tahap Sosialisasi

Tahap sosialisasi dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada peserta mengenai pentingnya survei kepuasan masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan destinasi wisata di Kabupaten Jepara. Pada tahap ini dijelaskan mengenai konsep survei kepuasan masyarakat, manfaat penggunaan sistem berbasis digital, serta peran teknologi informasi dalam membantu proses pengumpulan dan pengolahan data secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, peserta juga diberikan pengenalan terhadap fitur-fitur utama pada sistem survei, seperti pengelolaan data responden, pengisian kuesioner, pengolahan hasil survei, dan penyajian laporan evaluasi. Sosialisasi dilakukan melalui metode presentasi dan diskusi interaktif agar peserta dapat memahami tujuan dan manfaat sistem yang akan digunakan.

**c) Tahap Pretest**

Sebelum pelatihan dimulai, peserta diberikan pretest untuk mengetahui tingkat pemahaman awal mengenai survei kepuasan masyarakat dan penggunaan sistem berbasis digital dalam pengelolaan data. Pretest dilakukan dalam bentuk pertanyaan atau kuis yang berkaitan dengan konsep survei, pengolahan data, serta penggunaan fitur dasar sistem. Hasil pretest digunakan sebagai indikator awal kemampuan peserta dan sebagai bahan perbandingan untuk mengukur tingkat peningkatan pemahaman peserta setelah pelatihan selesai dilaksanakan.

**d) Tahap Pendampingan**

Tahap pendampingan dilakukan setelah pelatihan selesai untuk membantu peserta dalam mengimplementasikan sistem pada kegiatan operasional di lingkungan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara. Tim pelaksana memberikan arahan dan bantuan teknis apabila peserta mengalami kendala saat menggunakan sistem. Pendampingan dilakukan secara langsung selama kegiatan berlangsung sehingga peserta dapat lebih terbiasa menggunakan sistem dan mampu menyelesaikan permasalahan teknis yang muncul saat proses pengoperasian sistem survei.

**e) Tahap Posttest**

Setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai dilaksanakan, peserta diberikan posttest untuk mengukur tingkat pemahaman dan keterampilan peserta setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Materi posttest disusun berdasarkan materi yang telah diberikan selama pelatihan sehingga hasilnya dapat digunakan untuk mengetahui efektivitas kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hasil posttest kemudian dibandingkan dengan hasil pretest untuk mengetahui peningkatan kemampuan peserta dalam memahami dan mengoperasikan sistem survei kepuasan masyarakat.

**f) Tahap Evaluasi**

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai keberhasilan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara keseluruhan. Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil pretest dan posttest, observasi selama pelatihan, tingkat partisipasi peserta, serta umpan balik dari peserta mengenai pelaksanaan kegiatan dan penggunaan sistem survei. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan analisis untuk mengetahui efektivitas pelatihan serta sebagai dasar perbaikan dan pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang. Dengan adanya evaluasi tersebut, diharapkan sistem survei kepuasan masyarakat dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan destinasi wisata di Kabupaten Jepara.

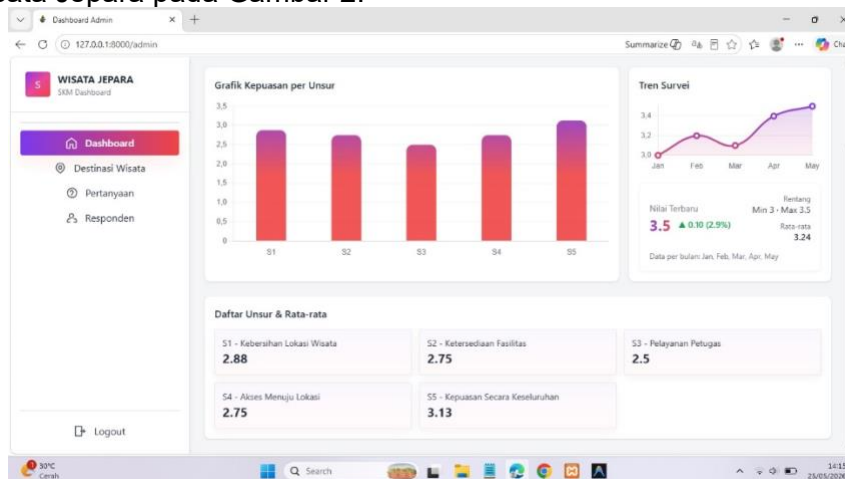
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan sektor pariwisata memerlukan sistem yang mampu membantu proses survei kepuasan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Pengelolaan survei yang masih dilakukan secara manual berisiko menyebabkan keterlambatan pengolahan data, kesalahan pencatatan hasil survei, serta kesulitan dalam proses evaluasi pelayanan destinasi wisata. Oleh karena itu, penerapan Sistem Survey Kepuasan Masyarakat Mengenai Destinasi Wisata Jepara diharapkan mampu menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data survei sekaligus mendukung transformasi digital pelayanan publik pada sektor pariwisata.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya berfokus pada implementasi sistem, tetapi juga bertujuan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi informasi. Pelatihan diberikan kepada 5 pegawai yang terlibat dalam pengelolaan data dan pelayanan wisata agar mampu menggunakan sistem survei secara efektif. Pengumpulan data dilakukan melalui pemberian pretest dan posttest kepada

peserta pelatihan untuk mengetahui tingkat pemahaman sebelum dan sesudah pelatihan. Selain itu, data juga diperoleh melalui observasi selama kegiatan berlangsung serta pengisian kuesioner evaluasi penggunaan sistem.

Berikut ditampilkan antarmuka Sistem Survey Kepuasan Masyarakat Mengenai Destinasi Wisata Jepara pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan Dashboard Sistem

Dashboard sistem dirancang dengan tampilan sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Menu utama pada sistem meliputi pengelolaan data responden, pengelolaan kuesioner survei, input hasil survei, monitoring hasil survei, serta laporan evaluasi kepuasan masyarakat. Sistem dirancang agar dapat membantu proses pengolahan data survei secara lebih cepat dan terstruktur.

Pelaksanaan pelatihan dilakukan menggunakan simulasi data sesuai kondisi nyata pada lingkungan kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara. Peserta diberikan kesempatan untuk mencoba langsung fitur-fitur utama sistem sehingga mampu memahami penggunaan sistem secara aplikatif dan dapat menerapkannya dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Seperti terlihat pada Gambar 3, peserta mengikuti kegiatan pelatihan dengan antusias baik saat sesi penyampaian materi maupun praktik penggunaan sistem.



Gambar 3. Pelatihan Implementasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat

Pelatihan yang diberikan meliputi:

1. Input data responden survei
2. Pengelolaan kuesioner survei
3. Input hasil survei kepuasan masyarakat

4. Monitoring hasil survei
5. Pembuatan laporan hasil survei

Instrumen evaluasi disusun dalam bentuk kuesioner menggunakan skala Likert yang diberikan kepada 5 pegawai sebagai responden. Indikator evaluasi meliputi:

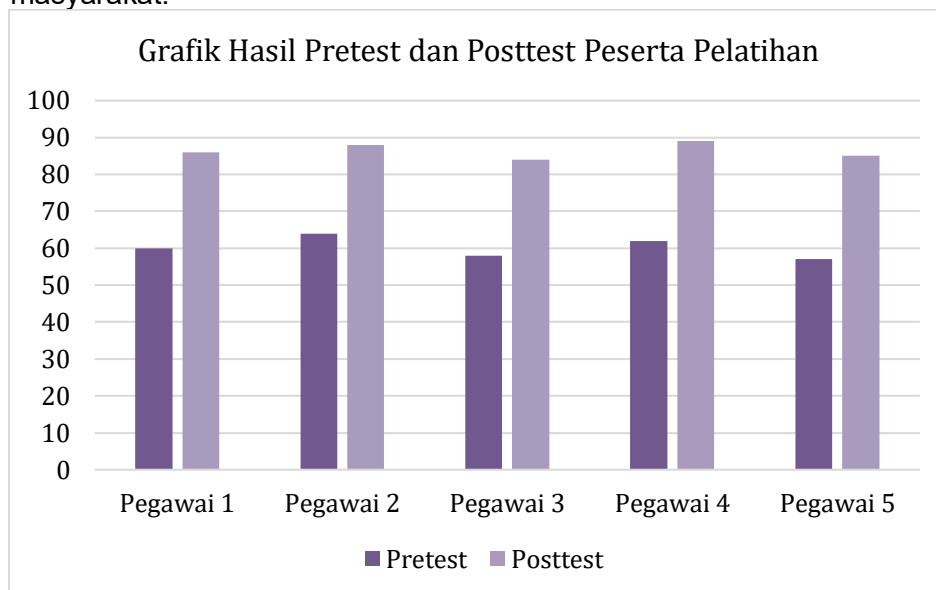
1. Kemudahan penggunaan sistem
2. Kecepatan pengolahan data survei
3. Kemudahan monitoring hasil survei
4. Ketepatan penyajian laporan
5. Manfaat sistem bagi pekerjaan

Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui hasil pretest dan posttest peserta pelatihan.

**Tabel 1. Hasil Pretest dan Posttest Peserta Pelatihan**

| No | Responden | Pretest | Posttest |
|----|-----------|---------|----------|
| 1  | Pegawai 1 | 60      | 86       |
| 2  | Pegawai 2 | 64      | 88       |
| 3  | Pegawai 3 | 58      | 84       |
| 4  | Pegawai 4 | 62      | 89       |
| 5  | Pegawai 5 | 57      | 85       |

Berdasarkan hasil tersebut, terjadi peningkatan rata-rata pemahaman peserta setelah pelatihan dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam memahami dan mengoperasikan sistem survei kepuasan masyarakat.

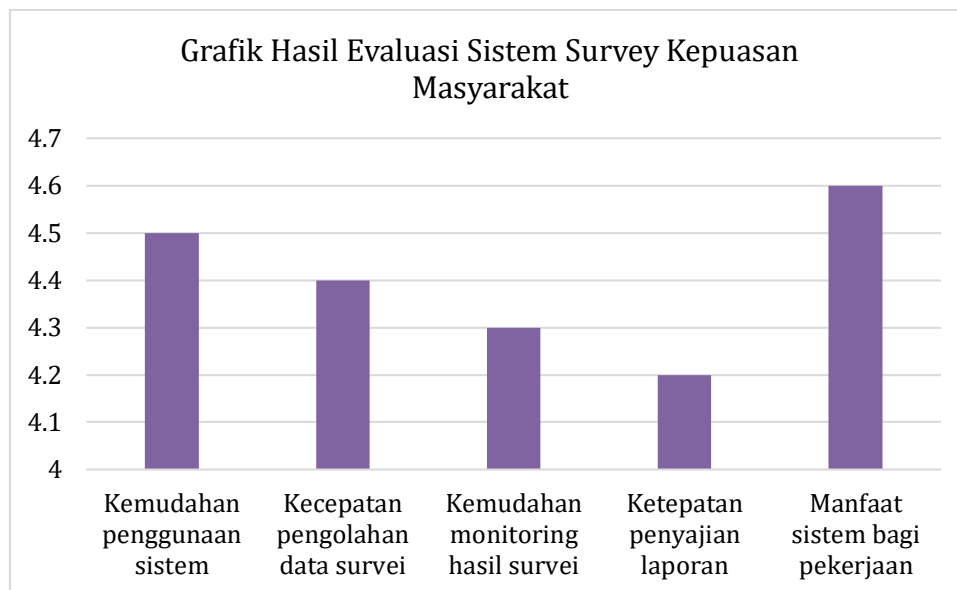


Gambar 4. Grafik Hasil Pretest dan Posttest Peserta Pelatihan

Hasil evaluasi kuesioner ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Indikator Kuesioner Evaluasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat**

| No | Indikator                         | Rata-rata Skor | Kategori    |
|----|-----------------------------------|----------------|-------------|
| 1  | Kemudahan penggunaan sistem       | 4.5            | Sangat Baik |
| 2  | Kecepatan pengolahan data survei  | 4.4            | Sangat Baik |
| 3  | Kemudahan monitoring hasil survei | 4.3            | Sangat Baik |
| 4  | Ketepatan penyajian laporan       | 4.2            | Baik        |
| 5  | Manfaat sistem bagi pekerjaan     | 4.6            | Sangat Baik |



Gambar 5. Grafik Hasil Evaluasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat

Tabel tersebut mengacu pada skala Likert sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem memperoleh respons positif dari peserta pelatihan. Peserta menilai bahwa sistem mampu membantu proses pengelolaan survei kepuasan masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan terstruktur. Selain itu, penerapan sistem juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas pengolahan data survei dan mempermudah proses monitoring hasil evaluasi destinasi wisata.

Dengan adanya pelatihan dan implementasi sistem ini, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara diharapkan dapat lebih optimal dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan destinasi wisata berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat. Selain mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, penerapan sistem ini juga menjadi bagian dari upaya transformasi digital administrasi pada sektor pariwisata di Kabupaten Jepara.

## SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan Sistem Survey Kepuasan Masyarakat Mengenai Destinasi Wisata Jepara pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sistem berbasis digital untuk pengelolaan survei kepuasan masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan terstruktur.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, peserta pelatihan mampu memahami dan mengoperasikan sistem survei mulai dari pengelolaan data responden, penginputan hasil survei, monitoring data, hingga pembuatan laporan evaluasi. Hasil pretest dan posttest menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, hasil evaluasi kuesioner menunjukkan bahwa sistem memperoleh respons positif dari peserta, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kecepatan pengolahan data, serta manfaat sistem dalam mendukung pekerjaan.

Penerapan Sistem Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat membantu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data survei dan evaluasi pelayanan destinasi wisata. Dengan adanya sistem berbasis digital, proses pengumpulan dan pengolahan data menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah dipantau sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif dalam pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Jepara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Debora Ernika Siahaan, Suradi Wijaya Saputra, S. R. (2023). *VALUASI EKONOMI OBJEK WISATA PANTAI BANDENGAN JEPARA MENGGUNAKAN METODE TRAVEL COST METHOD*. 7(1), 6–14.
- Ery, A. P. (2024). *Survei Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan Kepariwisata: Peningkatan Kapasitas Masyarakat Desa Sanrobone, Kabupaten Takalar*. 1(2), 96–108.
- Fatli, Robby Kurniawan Budhi, Y. W. (2025). *Implementasi Sistem Pengukuran Kepuasan Masyarakat Berbasis Kuesioner Pada Pelayanan Publik Di Desa Mano'an*. 12(4), 312–327.
- Hafidz, M., Muharram, W., Sodik, F., & Mahmudi, A. (2026). *Pengembangan sistem survei kepuasan masyarakat berbasis Web dengan verifikasi token dan perhitungan IKM Real-Time Development of a web-based public satisfaction survey system with token verification and real-time IKM calculations*. 7, 37–46.
- Jepril, Ramla Hartini Melo, Moch. Rio Pambudi, A. (2025). *Kajian Geospasial Untuk Pengembangan Fasilitas Pendukung Destinasi Wisata Di Gorontalo: Literatur Review*. 2(2), 362–368. <https://doi.org/10.37905/jrpi.v2i2.31498>
- Kardina, M., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2024). *Penilaian Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia*. 11(2), 615–620.
- Muhammad Salman Jabbar Sangaji, J. I. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital*. 17(c), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Mungawanah, N., Hanifah, S. N., & Wahyuni, H. H. (2024). *Pengelolaan dan pengembangan wisata bahari yang berkelanjutan di wilayah kepulauan karimunjawa kabupaten jepara dalam meningkatkan investasi global*. 23, 438–453.
- Nasya Handini, Mely Darwina, Yudistira, W. P. (2025). *Peran pemerintah daerah dalam mengoptimalkan potensi ekonomi lokal melalui inovasi kebijakan pembangunan berkelanjutan*. 2(5), 964–986.
- Siti Jumrotun, T. A. (n.d.). *OPTIMALISASI RANCANGAN DAN EVALUASI PROGRAM DIKLAT UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI DAN EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN*. 12, 106–123.