

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang berpengaruh di Indonesia. Terdapat beberapa daerah di Indonesia yang mengangkat sektor pariwisata menjadi sektor unggulan pada wilayahnya. Pariwisata dapat memberikan kontribusi terhadap suatu daerah dan dapat memajukan daerah tersebut dengan pariwisata yang ditawarkannya, oleh karena itu pariwisata dapat menjadi hal yang diutamakan pada suatu daerah. Dengan menyandingkan pariwisata dengan sektor-sektor unggulan lainnya yang terdapat di suatu daerah, maka suatu daerah pun harus melakukan perencanaan yang baik supaya dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki daerah tersebut.

Jika kita melihat dari sisi devisa negara maka sektor pariwisata merupakan sektor yang dapat memberikan devisa bagi negara terutama daerah-daerah yang menerapkan ataupun mengarahkan pembangunannya pada sektor kepariwisataan. Jika melihat dari Rencana Pengembangan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun 2005-2025, pengembangan pembangunan yang mengarah kepada sektor kepariwisataan diharapkan mampu untuk meningkatkan kegiatan ekonomi, kesejahteraan masyarakat lokal, memperluas kesempatan kerja serta membangun citra Indonesia.

Pangandaran merupakan destinasi wisata yang sudah cukup diketahui oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Kabupaten Pangandaran itu sendiri merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Barat yang memiliki potensi pariwisata yang menjanjikan, serta menjadikan sektor kepariwisataan sebagai sektor unggulannya dikarenakan sektor pariwisata merupakan pendapatan daerah terbesar di Kabupaten Pangandaran itu sendiri. Hasil Perhitungan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pangandaran sampai akhir tahun 2019 tercatat sejumlah Rp.18,4 miliar. Ketua Tim Khusus Retribusi Pariwisata Dadan Sugista mengatakan bahwa Retribusi dari pariwisata hanya terealisasi senilai Rp 18,472 miliar, Jika melihat dari sisi pencapaian target maka Kabupaten Pangandaran belum mencapai target yang ditentukan sejumlah Rp 27,5 miliar atau nilai capaian target sebesar 67,17 persen (jabar.sindonews.com).

Mengacu kepada Rencana Pembangunan Jangka Pendek Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Renja tahunan Kabupaten Pangandaran, terlihat bahwa sektor pariwisata sudah menjadi salah satu prioritas arahan pembangunan daerah menuju kepada pembangunan kepariwisataan. Pemerintah Daerah Kabupaten Pangandaran pun sudah berfokus pada sektor pariwisata untuk meningkatkan pembangunan daerah serta untuk meningkatkan pemasukan daerah.

Pariwisata akhir-akhir ini sedang mengalami permasalahan yang serius, dimana pada awal tahun 2020 sedang terjadi pandemi virus yang menyebar dengan cepat dengan memiliki jumlah korban tinggi dalam hal orang terpapar virus serta tingkat kematian yang tidak dapat disepelekan.

Juru bicara pemerintah untuk penanganan virus corona di Indonesia, Achmad Yurianto mengatakan bahwa pada tanggal 23 Juni 2020 jumlah pasien COVID-19 bertotal 47.896 orang (pikiran-rakyat.com). Maka dari itu banyak sektor-sektor ekonomi utama yang terhambat karena adanya pandemi ini, terutama hal yang menyangkut pariwisata. Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, Luhut Binsar Pandjaitan mengatakan bahwa kerugian yang ditimbulkan terhadap pariwisata dari adanya virus corona kira-kira mencapai US\$ 500 juta per bulan yang jika di rupiahkan sejumlah Rp 7 triliun (katadata.co.id).

Sektor pariwisata merasakan dampak yang cukup besar dikarenakan prosedur-prosedur dalam menangani dan mencegah penyebaran virus ini yang mengurangi aktifitas diluar ruangan terutama di tempat-tempat umum. Pariwisata itu sendiri memiliki sifat ataupun ciri yaitu perpindahan dari daerah asal ke daerah tujuan, maka dari itu hal ini menjadi hambatan serta kendala bagi daerah terutama yang mengutamakan pariwisata sebagai sektor utamanya dikarenakan penurunan serta pembatasan yang berdampak terhadap perputaran ekonomi yang terjadi di daerah tersebut.

Destinasi wisata ataupun daerah-daerah yang mengutamakan sektor pariwisata harus mencari solusi atau penyelesaian yang tepat untuk menghadapi pandemi yang sedang terjadi ini. Pencegahan serta persiapan-persiapan yang harus dilakukan agar dapat mempertahankan ataupun mengelola daerah dengan lebih baik. Beberapa daerah sudah menerapkan metode *new normal* dimana hal ini merupakan arahan yang diberikan oleh pemerintah untuk menangani atau mengurangi batasan terhadap masyarakat

Indonesia dengan catatan dan ketentuan yang diberlakukan. Hal ini merupakan pedoman yang bisa dimanfaatkan serta direncanakan dengan baik agar bisa berdampak baik bagi sektor pariwisata dengan mempersiapkannya dengan matang.

Pariwisata memiliki arti atau dapat disebut konsep multi dimensi (Muljadi,2009:7), maka dari itu pengertian pariwisata memiliki arti yang berbeda dengan perspektif serta tujuan yang ingin dicapai. Pariwisata memiliki ciri yaitu multidimensi, serta multisektoral. Sektor-sektor utama ataupun sektor pendukung didalam pariwisata saling berkaitan atau membutuhkan satu sama lain, terdiri dari beberapa hal seperti; perihal sektor atraksi, aksesibilitas, amenitas, serta terdapat pula dari sektor pelayanan. Sektor utama dan pendukung harus saling memadai agar mencapai keberlangsungan proses pariwisata yang optimal. Hal tersebut akan memengaruhi penilaian terhadap suatu objek atau destinasi yang dituju oleh wisatawan. Pengalaman yang didapat oleh wisatawan setelah berkunjung dan berwisata di sebuah destinasi ataupun objek wisata berdampak terhadap kunjungan kembali di destinasi itu sendiri.

Pariwisata terdiri dari beberapa hal seperti; perihal sektor atraksi, aksesibilitas, amenitas, serta terdapat pula dari sektor pelayanan. Atraksi, aksesibilitas, amenitas saling berkaitan tidak terkecuali dalam hal pelayanan yang selalu mengikuti perkembangan yang dapat mempengaruhi dalam bertumbuhnya pariwisata di suatu daerah. Dengan keadaan yang mengharuskan Dinas Pariwisata untuk dapat memperbaharui standar-standar serta tata kelola pelayanan yang diberikan, maka pelayanan yang diberikan

harus direncanakan dengan baik dan matang untuk mempersiapkan daerahnya untuk wisatawan yang akan datang.

Pelayanan publik merupakan serangkaian bentuk pelayanan dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang diberikan kepada masyarakat umum yang merupakan bagian dari tanggung jawab instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat maupun untuk memenuhi tugas serta ketentuan yang sudah diatur di dalam undang-undang.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara publik terdiri dari setiap institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik mencakup: Atasan satuan kerja penyelenggara, organisasi penyelenggara, pelaksana pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

Menurut Prawirosentono kinerja merupakan output suatu kerja yang dilakukan dan dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok orang didalam organisasi berdasarkan tanggungjawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika serta moral-moral yang berlaku (Sinambela, 2012:5). Hasil kerja yang dilakukan dapat dilihat maupun dirasakan dampak serta manfaatnya, oleh karena itu kinerja akan berdampak langsung bagi suatu daerah ataupun tempat yang menjadi ranah bagi rencana yang sudah ditetapkan.

Dengan keadaan yang mengharuskan daerah yang mengutamakan sektor pariwisata untuk mengembangkan suatu ketentuan serta tata cara yang baru dalam memberikan pelayanan yang terpadu, maka Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran pun perlu untuk mengolah serta memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat mempersiapkan kedatangan serta dapat menyambut wisatawan yang akan berkunjung. Kinerja pelayanan publik yang diberikan merupakan suatu contoh hasil yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dalam mengatasi permasalahan yang sedang terjadi. Kesiapan daerah terutama daerah yang mengutamakan sektor pariwisata harus baik dan benar sesuai ketentuan yang telah diberikan atau panduan yang dipakai supaya dapat mengurangi serta mencegah terjadinya hal yang tidak seharusnya terjadi.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG PARIWISATA DI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PANGANDARAN”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Pemaparan yang telah dijelaskan didalam latar belakang penelitian, Kabupaten Pangandaran yang mengutamakan sektor pariwisata mengalami kendala serius yang diakibatkan oleh pandemi yang berbahaya bagi wisatawan dan masyarakat sekitar. Pemerintah sedang mengatasi pandemi ini dan membuat beberapa peraturan yang harus diikuti sesuai dengan protokol atau prosedur yang diberikan, maka dari itu Dinas Pariwisata Kabupaten

Pangandaran perlu menerapkan ataupun menyiapkan strategi serta arahan terpadu agar dapat mempersiapkan sektor pariwisatanya supaya dapat segera berjalan. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian kinerja pelayanan publik bidang pariwisata di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan penelitian ini untuk memenuhi program penyusunan Proyek Akhir sebagai syarat kelulusan perkuliahan Diploma IV Program Studi Manajemen Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hasil kerja pelayanan publik bidang pariwisata di Kabupaten Pangandaran.

D. Keterbatasan penelitian

Dalam melakukan penelitian dengan judul Kinerja pelayanan publik bidang pariwisata di dinas pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Pangandaran, peneliti ingin membatasi kedalaman dari penelitian terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas dan mengacu kepada pencapaian hasil yang diberikan dinas pariwisata dalam memberikan pelayanan publik pada objek wisata yang sudah diprioritaskan menjadi 5 objek wisata utama.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam mengevaluasi serta mengembangkan kinerja pelayanan publik bidang pariwisata di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran. Sedangkan manfaat yang didapat oleh penulis yaitu mengetahui cara dinas pariwisata dalam menangani pandemi yang sedang terjadi serta tugas pokok dan fungsi dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan arahan serta evaluasi untuk memperbaiki serta menambah kualitas kinerja pelayanan publik bidang pariwisata di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pangandaran.

3. Pertanyaan penelitian

- 1) Apakah Target serta sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Pangandaran?
- 2) Bagaimana cara Dinas dalam mencapai Target Serta sasaran yang telah direncanakan?
- 3) Bagaimanakah pencapaian serta realisasi hasil kinerja yang telah dilakukan?