

Upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam Meningkatkan Pelayanan Publik terhadap Wisatawan

(Studi Kasus : Pulau Gili Labak, Kabupaten Sumenep Madura)

Risma Rosita

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

The purpose of this study is to describe the efforts and obstacles of the Department of Tourism, Culture, Youth and Sports of Sumenep Regency in improving public services for Gili Labak's tourists. The background of this study is because Sumenep Regency has a great potential for tourists destination, but most are not well managed. Gili Labak island is one of the attractions that has great potential to be developed because the number of tourists has increased for the past years. It is considered as the jewel of Sumenep. However, the problem is the lack of a public service, such as electricity, clean water, lodging, and transportation to Gili Labak island has not been well managed. Tourists of Gili Labak island expects that the public service on Gili Labak island will be improved for the tourist convenience so that the number of tourists continues to grow. This study using descriptive qualitative research. The data collection technique using the method of observation, study of documents and in-depth interviews with 14 informants, 4 people from the Department of Tourism, Culture, Youth and Sports of Sumenep Regency and 10 people from the community that consists of 5 tourists of Gili Labak as well as 5 local people of who acts as entrepreneurs. Determination of informants conducted by purposive, which the parties know clearly considered related to the study.

The results showed that the efforts the Department of Tourism, Culture, Youth and Sports in Sumenep Regency in improving public services towards Gili Labak's tourists has not been carried out properly because there are many obstacles that prevent the implementation of these efforts. The first problems is the budget that is still minimal, the second is about the mindset of the people is still low, the people of Sumenep have low participation on tourism because the level of awareness of the population is still lacking, and the third is due to the low level of education. The three obstacles are the things that hinder the efforts of the Department of Tourism, Culture, Youth and Sports of Sumenep Regency in improving public service for the Gili Labak's tourist.

Keywords: Tourism, Public Service, Efforts to Improve Public Services

PENDAHULUAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang bagaimana upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak serta apa sajakah kendala-kendala Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak.

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospeknya cerah dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung oleh kondisi-kondisi alamiah seperti: letak dan kondisi geografis (lautan dan daratan sekitar khatulistiwa), lapisan tanah yang subur dan panorama (akibat ekologi geologis), keragaman budaya serta berbagai flora dan fauna yang memperkaya isi daratan dan lautan. Industri Pariwisata memang menjadi andalan bagi banyak Negara, terutama yang tidak memiliki banyak kekayaan sumberdaya alam, karena melalui industri pariwisata, negara dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Usaha Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha barang pariwisata dan usaha lain yang terkait dengan bidang tersebut. Industri pariwisata adalah suatu susunan organisasi, baik pemerintah maupun swasta, yang terkait dalam pengembangan, produksi, dan pemasaran produk suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dari orang yang sedang bepergian.

Fungsi pariwisata antara lain yakni meningkatkan kesempatan berusaha bagi penduduk atau masyarakat yang tinggal di sekitar objek wisata, sektor pariwisata dapat menyerap tenaga kerja yang dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan penduduk, pendapatan Negara meningkat berupa pajak baik dari para wisatawan yang datang maupun pajak dari fasilitas sosial di daerah objek wisata, serta keuntungan dari pertukaran mata uang asing dengan mata uang Indonesia untuk keperluan para wisatawan dan terpeliharanya kelestarian lingkungan hidup dan kebudayaan nasional. Dengan adanya pariwisata, masyarakat senantiasa menjaga keutuhan dan kelestarian objek wisata, baik objek wisata keindahan

alam, bangunan-bangunan dan peninggalan bersejarah, maupun budaya-budaya tradisional masyarakat. Sayangnya potensi yang sangat luar biasa tersebut masih terasa kurang dikembangkan jika dibandingkan dengan yang telah dilakukan oleh banyak Negara tetangga kita. Dibanding dengan Negara-negara ASEAN, pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia masih tertinggal sebagaimana tampak pada data berikut ini:

Tabel Pengunjung Obyek Wisata Di Negara-Negara Asia Tenggara Tahun 2014-2017

Negara	2014	2015	2016	2017	Jumlah
	Wisatawan	Wisatawan	Wisatawan	Wisatawan	
Malaysia	769.988	891.353	1.117.454	1.179.366	3.958.161
Thailand	42.155	68.050	76.842	109.547	296.594
Singapura	1.401.804	1.352.412	1.397.056	1.272.862	5.424.134
Indonesia	21.222	19.981	19.903	18.281	79.387
Brunei Darussalam	8.965	11.209	12.134	15.709	48.017
Vietnam	9.229	9.754	12.215	14.456	45.654
Myanmar	8.901	9.296	10.879	12.856	41.932
Filipina	74.982	137.317	159.003	162.463	533.765
Kamboja	8.863	8.982	11.231	11.966	41.042

Sumber: Asdep Litbangkapar (Kemenpar) & BPS.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa negara Indonesia menduduki urutan kelima terhadap banyaknya jumlah pengunjung obyek wisata di berbagai negara di ASEAN. Jadi berdasarkan keterangan pada tabel diatas memang terlihat jelas bahwa negara Indonesia tertinggal dalam hal pertumbuhan industri pariwisatanya. Hal ini jelas menjadi suatu permasalahan bagi negara Indonesia karena yang kita tahu bahwa negara Indonesia sangat melimpah akan potensi pariwisatanya tetapi mengapa negara Indonesia masih tertinggal akan pertumbuhan industri pariwisatanya yakni yang terkait permasalahan jumlah pengunjungnya jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga di ASEAN. Pemerintah harus memiliki strategi-strategi untuk meningkatkan jumlah wisatawan, dan memang saat ini destinasi pariwisata di Indonesia sedang dikembangkan semaksimal mungkin agar dapat bersaing dengan berbagai negara-negara lain baik lingkup Asia Tenggara maupun lingkup yang lebih luas yakni kanca internasional.

Untuk meningkatkan potensi pariwisata maka dibutuhkan suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan publik perlu dikembangkan karena merupakan alternatif dalam penerimaan devisa, memperluas kesempatan kerja, dan memperkenalkan aspek kebudayaan. Dalam peningkatan kualitas pelayanannya diupayakan adanya pelayanan publik yang berkompeten oleh pemerintah setempat agar upaya pencapaian target jumlah wisatawan setiap

tahunnya dapat terus ditingkatkan. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. 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 (Pasal 1 dalam Undang-undang No 25 tahun 2009).

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki obyek-obyek wisata yang sangat menarik antara lain yakni wisata alam, wisata buatan, wisata budaya sejarah dan wisata bahari. Indonesia telah serius memperhatikan perkembangan sektor pariwisata. Perkembangan dunia wisata diharapkan akan berdampak pada peningkatan kunjungan wisatawan, hal ini perlu didukung dengan tersedianya fasilitas-fasilitas umum pendukung industri pariwisata, disamping dengan terus memperbaiki obyek dan daya tarik wisata yang akan ditawarkan.

Sumenep atau dalam bahasa Madura Songenep, adalah salah satu kabupaten di Pulau Madura, Jawa Timur. Kabupaten ini terletak di ujung timur Pulau Madura, kondisi geografi wilayahnya terdiri dari daratan dan Kepulauan sebanyak 126 Pulau. Wilayah ini dulunya merupakan wilayah bagian kerajaan-kerajaan besar yang berpusat di Pulau Jawa, seperti : Kerajaan Singasari, Majapahit, Demak, serta Mataram. Sumenep saat ini merupakan salah satu destinasi tujuan wisata di Jawa Timur, Khususnya Madura. Kabupaten Sumenep Di antara seluruh kabupaten di Pulau Madura, di Kabupaten Sumenep sector pariwisata telah mengalami peningkatan yang cukup besar dengan wisata alam menjadi salah satu primadonanya. Yang sedang menjadi trending topik saat ini yakni Pulau Gili Labak.

Pulau Gili Labak mempunyai pesona alam terpendam di dalamnya yang mampu menarik wisatawan. Bentangan pasir putih dan lautan biru dengan ombak yang landai menjadikan Pulau Gili Labak ini sangat layak untuk dikunjungi. Pasir putih Gili Labak Sumenep sekitar 50 meter, sebelum Pulau Gililabak mempunyai daya tarik yang sangat unik yaitu pesona keindahan biota laut yang sangat beragam, sehingga dapat memuaskan para pecinta snorkling ataupun driving. Selain itu, hamparan pasir putih bersih yang dipadukan dengan pepohonan di sekitar tepi pantai, desiran ombak yang tenang, warna-warni keberagaman ikan lautnya dan hamparan terumbu karang dapat menjadikan daya tarik tersendiri dari pulau tersebut. Keindahan Pulau Gili Labak sangat layak untuk dipromosikan ke mancanegara agar potensi wisata yang berada di Indonesia dapat dipandang oleh negara lain.

Tabel Pengunjung Obyek Wisata Di Kabupaten Sumenep Tahun 2014-2016

Obyek Wisata	2014		2015		2016		Jumlah
	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	
Gili Iyang	13	3.098	14	14.359	18	14.463	31.965
Gili Labak	102	12.096	121	22.941	88	30.908	66.256
Pantai Lombang	43	10.131	47	19.584	59	26.840	56.704
Pantai Badur	0	2.925	0	7.639	0	6.706	17.270
Pantai Slope ng	8	3.207	10	10.943	13	11.518	25699
Museum dan Keraton	57	9.250	85	20.271	57	24.790	54.311
Masjid Jamik Sumenep	0	11.447	0	20.764	0	26.246	58.457
Asta Jokotole	0	2.303	0	8.941	0	9.616	20.860
Asta Katurdur	0	1.111	0	8.225	0	5.448	14.784

Sumber: Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan tabel diatas, Pulau Gili Labak menempati urutan pertama dengan jumlah pengunjung terbanyak selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2014 sampai akhir 2016. Pengunjung Pulau Gili Labak mencapai 66.256 jiwa. Eksistensi Pulau Gili Labak sudah mulai terlihat di tahun 2014, Pulau Gili Labak telah menjadi primadona di kabupaten Sumenep karena banyak wisatawan nusantara yang berkunjung ke pulau ini, kendati obyek wisata Gili Labak tergolong baru dibanding destinasi wisata lainnya di Kabupaten Sumenep. Tidak sedikit juga wisatawan mancanegara yang juga mengenal dan berkunjung ke pulau yang memiliki gugusan terumbu karang yang beraneka ragam ini.

Namun, permasalahan terhadap tempat wisata ini adalah dalam hal pelayanan fasilitasnya. Kualitas pelayanan fasilitas di Pulau Gili Labak masih sangat minim. Di area tersebut tidak ada sumber air tawar, sehingga kebutuhan air bersih masih sangat terbatas. Selain itu listrik juga hanya nyala pada malam hari saja, di Pulau Gili Labak juga belum ada penginapan. Serta terkait pelayanan transportasi laut menuju ke area wisata juga masih tergolong kurang baik Karena menggunakan perahu kecil milik masyarakat sekitar sehingga keselamatan untuk para wisatawan belum terjamin. Masih ditemukannya kecelakaan kecil yang terjadi pada wisatawan, terdapat kejadian para

wisatawan nyaris terseret ombak akibat mesin perahu mati dan tidak dapat diperbaiki.

Hal ini menjadi permasalahan serius dan penting yang harus segera diberikan solusinya. Salah satu tugas bagi pemerintah setempat adalah dapat memberikan dan membenahi pelayanan fasilitas disekitar pulau gilibak karena pelayanan fasilitas disana masih sangat minim. Pemerintah melalui birokrasinya memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Masalah pelayanan publik mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum.

Sesuai dengan tupoksinya, maka Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep lah yang berkewajiban membenahi permasalahan tersebut, melalui penyediaan berbagai fasilitas-fasilitas seperti tempat penginapan, kebutuhan air bersih, transportasi laut dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Karena sejauh ini pelayanan fasilitas masih minim terutama dalam hal pelayanan transportasi laut menuju pulau gili labak. Para wisatawan yang berkunjung ke pulau tersebut masih menggunakan perahu kecil milik nelayan sekitar yang kualitas keselamatannya masih sangat kurang. Kurangnya fasilitas layanan di Gili Labak akan membuat potensi besar yang dimiliki oleh obyek wisata ini menjadi mubazir dan tidak dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan suatu upaya yang maksimal.

Berdasarkan dengan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu bagaimana upaya dinas pariwisata, kebudayaan, pemuda dan olahraga kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan pulau gili labak dan kendala apa sajakah yang terjadi dalam proses peningkatan pelayanan publik terhadap wisatawan tersebut. Tujuan dari penelitian ini Untuk mendeskripsikan bagaimana upaya apa saja yang dilakukan Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam Meningkatkan Pelayanan Publik terhadap Wisatawan Pulau Gili Labak. Untuk mendeskripsikan kendala apa saja yang terjadi dalam proses peningkatan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak.

Manfaat dari penelitian ini adalah manfaat Akademisnya yakni Penelitian ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana upaya dinas pariwisata, kebudayaan, pemuda dan olahraga kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Gili Labak serta kendala-kendala yang dihadapi Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Gili Labak. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan berupa wawasan baru peran pemerintah daerah dalam meningkatkan

pelayanan publik terhadap wisatawan sehingga memberikan dampak positif bagi daerah tersebut. Serta manfaat praktisnya adalah hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan di Pulau Gili Labak dan masukan kepada instansi pemerintahan maupun badan-badan yang terkait untuk mengubah paradigma pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan juga bagi pemerintah lainnya di Indonesia, serta meningkatkan kinerja agar lebih baik lagi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ditetapkan secara *puposive* di Kabupaten Sumenep yaitu di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda, dan Olah Raga Kabupaten Sumenep dan Pulau Gili Labak. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* bertujuan memperluas deskripsi informasi dan melacak variasi informasi yang dimungkinkan ada, juga untuk mengetahui dan mengulas lebih dalam proses upaya dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan pulau gili labak serta menunjukkan kendala-kendala yang dihadapi selama proses upaya tersebut berlangsung. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Peran

Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Soerjono Soekanto). Dari hal diatas lebih lanjut kita lihat pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peranan normatif. Sebagai peran normatif dalam hubungannya dengan tugas dan kewajiban dinas perhubungan dalam penegakan hukum mempunyai arti penegakan hukum secara total enforcement, yaitu penegakan hukum secara penuh Sedangkan peran ideal, dapat diterjemahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peranan tersebut.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan / diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, peran meliputi norma-norma yang dihubungkan

dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.

Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

Pariwisata

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal penyediaan lapangan kerja, pendapatan, tarif hidup, dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan. Potensi Pariwisata adalah kemampuan, kesanggupan, kekuatan, dan daya untuk mengembangkan segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan, pelancongan, atau kegiatan pariwisata lainnya dalam hal ini pengembangan produk objek dan daya tarik wisata. Kepariwisataan mengandung potensi untuk dikembangkan menjadi atraksi wisata. Maka untuk menemukan potensi kepariwisataan di suatu daerah, orang harus berpedoman kepada apa yang dicari oleh wisatawan. Potensi kepariwisataan merupakan suatu hal yang mempunyai kekuatan dan nilai tambah tersendiri untuk dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata. Potensi pariwisata dapat dibagi tiga menurut Yoeti (1982), yaitu :

1. Potensi Alam, potensi alam adalah keadaan dan jenis flora dan fauna suatu daerah, bentang alam suatu daerah, misalnya pantai, hutan, dan lain-lain (keadaan fisik suatu daerah). Kelebihan dan keunikan yang dimiliki oleh alam jika dikembangkan dengan memperhatikan keadaan lingkungan sekitarnya niscaya akan menarik wisatawan untuk berkunjung ke objek tersebut.
2. Potensi Kebudayaan, potensi budaya adalah semua hasil cipta, rasa dan karsa manusia baik berupa adat istiadat, kerajinan tangan, kesenian, peninggalan bersejarah nenek moyang berupa bangunan, monument.
3. Potensi Manusia, manusia juga memiliki potensi yang dapat digunakan sebagai daya tarik wisata, lewat pementasan tarian/pertunjukan dan pementasan seni budaya suatu daerah.

Dalam penelitian ini, Gili Labak sebagai obyek wisata yang terkenal akan potensi alamnya. Pulau ini menjadi salah satu primadona wisata di Kabupaten Sumenep dan Jawa Timur dengan ciri khas destinasi wisata alam berupa pantai dengan keindahan pasir putih dan keindahan terumbu karang. Wisata favorit yang ditawarkan di pulau ini adalah snorkling atau menyelam di permukaan.

Daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil

buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan Pasal 1). Agar Objek wisata dapat dijadikan sebagai salah satu objek wisata yang menarik, maka faktor yang sangat menunjang adalah kelengkapan dari sarana dan prasarana objek wisata tersebut. Karena sarana dan prasarana juga sangat diperlukan untuk mendukung pengembangan objek wisata.

Prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang, sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam (Yoeti, 1982).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya (Agus Dwiyanto, 2006).

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang nomor 25 tahun 2009).

Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (H.A.S. Moenir, 2002).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini

pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dan pada penelitian ini, terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan yakni pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan barang dibutuhkan karena berupa pelayanan yang dapat menghasilkan bentuk atau jenis barang, yakni yang ditekankan pada penelitian ini mengenai kebutuhan air bersih, tenaga listrik, fasilitas kamar mandi di pulau ini hampir semuanya menggunakan air asin, serta salah satu permasalahan lagi yakni persoalan infrastruktur lain yakni permasalahan sampah. Pemanfaatan Pulau Gili Labak sebagai tempat wisata menimbulkan masalah yang cukup pelik, sampah plastik bertebaran di berbagai titik pulau ini dengan fasilitas pembuangan sampah yang masih belum memenuhi standar kelayakan minimal. Dan mengenai pelayanan jasa yakni berupa fasilitas transportasi laut menuju pulau Gili Labak yang belum maksimal karena menggunakan perahu kecil milik masyarakat sekitar. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pengoptimalisasian berupa upaya-upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam Meningkatkan Pelayanan Publik terhadap Wisatawan Gili Labak.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dalam bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), jenis pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan pembangunan dan pelayanan utilitas.

Pelayanan pembangunan dibutuhkan karena dalam penelitian ini, dibutuhkan suatu pelayanan untuk menyediakan tempat tinggal yang layak untuk para wisatawan seperti hotel, homestay, dan lain sebagainya. Sedangkan, dalam pelayanan utilitas dibutuhkan juga untuk penyediaan fasilitas umum seperti kebutuhan air bersih, listrik, dan penyediaan transportasi laut yang lebih layak untuk menuju ke area Gili Labak tersebut.

Peningkatan Pelayanan Publik

Sebagaimana yang telah diutarakan sebelumnya, pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang andil, makmur dan sejahtera. Dan seperti yang kita ketahui bahwa salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Namun dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas yang melahirkan kepuasan kepada para masyarakat yang menerimanya, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Masih banyak hal yang menjadi kendala dan faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak melaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari masyarakat dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belum maksimal. Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi pelayanan publik yang semakin baik.

Berdasarkan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU nomor 32 tahun

2004 tentang Pemerintah Daerah maka Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dapat mengelola sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik pariwisata yakni misalnya sarana dan prasarana obyek wisata yang dikelola Dinas Pariwisata. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik budaya dan pariwisata. Adapun strategi peningkatan pelayanan publik Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep yakni:

1. Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah

Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pegawai ASN diharapkan mampu bekerja sama secara baik dengan pegawai asn lainnya (membentuk suatu tim dalam pengelolaan, peningkatan dan pengembangan pelayanan publik pariwisata) dan pegawai ASN harus memiliki motivasi kerja untuk meraih prestasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bekerja. Rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia aparatur dan keprofesionalan pegawai akan mengakibatkan terjadinya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat ada yang menerima pelayanan itu dengan maksimal akan tetapi sebagian lagi hanya mendapatkan pelayanan yang sekedarnya. Karena itulah peningkatan sumber daya manusia dan profesionalisme pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kecakapan, keterampilan, perilaku yang patuh pada publik dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

2. Meningkatkan pelayanan publik yang profesional, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan dengan didukung oleh aparatur yang profesional dan kompetitif.

Langkah selanjutnya sebagai salah satu strategi peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan pelayanan publik yang profesional, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan dengan didukung oleh aparatur yang profesional dan kompetitif. Salah satu bentuk strategi itu dilakukan dengan sasaran-sasaran berikut ini, yakni yang pertama dengan meningkatkan sosialisasi pedoman, standar, prosedur dan kriteria di bidang pariwisata sesuai dengan trend pasar wisata global, dan yang kedua dengan mengoptimalkan implementasi pedoman, standar, prosedur dan kriteria di bidang pariwisata dalam mengatasi situasi keamanan global yang tidak

menentu serta yang ketiga yakni meningkatkan kualitas aparatur Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam memfasilitasi pengelolaan daya tarik wisata untuk mengatasi kerusakannya.

3. Peningkatan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik.

Selain itu memperhatikan kedua aspek diatas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yakni dari hasil penelitian tentang Upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan Pelayanan Publik terhadap Wisatawan Gili Labak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep telah melakukan berbagai upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Gili Labak, diantaranya yakni Disparbudpora telah mengajak kerja sama dengan skpd-skpd lain dan swasta dalam hal peningkatan pelayanan pariwisata namun belum ada koordinasi lagi karena belum mendapatkan persetujuan lebih lanjut oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep. Kemudian adanya pemberdayaan masyarakat lokal yakni pentingnya peran masyarakat atau komunitas lokal perlu ditingkatkan dalam pengembangan pariwisata di Pulau Gili Labak karena kesuksesan atau keberhasilan jangka panjang industri pariwisata sangat tergantung pada tingkat penerimaan dan dukungan dari komunitas lokal, dan salah satu upaya yang paling ditekankan yakni mengenai pembenahan pelayanan publik di obyek wisata Gili Labak baik itu sarana dan prasarananya yang sampai saat ini telah berjalan secara bertahap namun belum maksimal, serta adanya salah satu upaya lagi yang dilakukan pihak dinas pariwisata yang tidak kalah pentingnya yakni dengan mengembangkan strategi promosi wisata secara meluas, sehingga obyek wisata lebih dapat dikenal oleh masyarakat luas terutama Pulau Gili Labak yang sedang menjadi primadona saat ini, dengan adanya strategi promosi tersebut akan membantu pihak dinas pariwisata untuk memperluas jaringan kerja sama juga dalam peningkatan pelayanan publik di Pulau Gili Labak

2. Upaya-upaya tersebut pada realitanya tidak berjalan secara maksimal karena terdapat kendala-kendala yang menghambat terealiasasinya program-program yang direncanakan.
3. Kendala-kendala yang menghambat upaya-upaya tersebut terealisasi dengan baik yakni antara lain, yang pertama mengenai dana yang kurang mencukupi, yang kedua mengenai kualitas SDM dan layanan SDM di Kabupaten Sumenep masih rendah, dan yang ketiga mengenai tingkat pendidikan masyarakat yang masih kurang. Melihat masih rendahnya kualitas dan layanan SDM pariwisata Indonesia tersebut, dukungan pemerintah melalui berbagai regulasi dan kebijakan anggaran harus didorong untuk membentuk SDM pariwisata yang berkualitas dan ramah kepada wisatawan.
4. Adanya obyek Wisata Gili Labak terbukti memiliki pengaruh yang besar terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat sekitar, karena berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaku usaha di Pulau Gili Labak membuktikan bahwa semakin lama wisatawan Pulau Gili Labak semakin bertambah hal ini juga berpengaruh kepada pendapatan masyarakat sekitar yang juga semakin bertambah. Hal ini sesuai dengan salah satu tujuan pariwisata yakni untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Buku:

- A.J, Muljadi. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Ed.1-1-Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. (2012). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: RajawaliPers
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*.
- Dwiyanto, Kurniawan, Agung. (2005). *Transparansi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaharuan.
- Hadinoto, Kusudianto. (1996). *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta: UI-Press.
- Hardiansyah, Dr. M.Si. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta Gava Media.
- Kaiser, Charles,Jr, Larry E. Helber. (1978). *Tourism, Planning and Development*. Boston: CBI Publishing Company Inc.

Volume 5, Nomor 3, September – Desember 2017

- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Miftah, Thoha. (1995). *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Milles, Matthew B. & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Pitana Gde, Diarta Surya Ketut I. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*-Ed.I.-Yogyakarta: ANDI.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekadji. (1996). *Anatomi Pariwisata*- Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolog, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik* Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Yuti, Oka A. (1997). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Pradnya Paramita.
- Zauhar, Soesilo. (2001). *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.1, No.2 (Maret).

Rujukan Skripsi:

- Ranny, Prasetya Maha. (2014). *Pengembangan Potensi Pariwisata Kabupaten Sumenep, Madura, Jatim (Studi Kasus : Pantai Lombang)*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Rujukan Undang-Undang:

- Undang-Undang No 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan
- Undang-Undang No 33 tahun 1990 tentang kepariwisataan
- Undang-Undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Website:

- www.pulaumadura.com
- <http://www.kemenpar.go.id>
- Bali, tanah. Pariwisata bali dan pariwisata, <http://www.tanah-bali.com/pariwisata-bali-dan-pariwisata-29.html>
- Wisatasumenep.com