

PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG KEPARIWISATAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPARIWISATAAN DI KABUPATEN PANGANDARAN

Mumun Surahman

email. mumun.msr@bsi.ac.id

ABSTRACT

The problem found was the lack of optimal attention from Pangandaran beach administrators on the dimensions of service quality, such as the poorly maintained toilets and toilets, of the 713 MCK, both privately managed and government managed, 13 of them were dirty 1.8%. In 2019, 80 people were recorded, this shows the lack of supervision from beach officers in providing guarantees for the safety of visitors. The research method used in this research is Explanatory Research. This research was conducted in Pangandaran Regency. Data collection using a questionnaire distributed to 100 people. The data analysis technique used correlation analysis, coefficient of determination and hypothesis testing.

The results showed that the implementation of policies on tourism in Pangandaran Regency was included in the sufficient category with the lowest score, the tourism office employees not only knew their duties but were also able to carry them out. The quality of tourism services in Pangandaran Regency is included in the sufficient category with the lowest score of employees quickly dealing with requests, questions, complaints and tourist problems. There is an influence of community policy implementation on the quality of tourism services in Pangandaran Regency.

Keywords: Implementation, Policy, Quality of Service, tourism.

PENDAHULUAN

Kepariwisata dewasa ini sudah menjadi salah satu aktivitas social ekonomi yang sangat penting di dunia. Seiring kemajuan zaman dan peradaban, kebutuhan manusia semakin beragam. Salah satunya adalah kebutuhan untuk melakukan kegiatan wisata. Aktivitas rutin dan pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi menjadi salah satu pemicu timbulnya kebutuhan untuk melakukan aktivitas wisata. Bagi Indonesia, pariwisata memegang peran ekonomi penting, dengan sumber daya alam yang makin berkurang, seperti

minyak dan hasil hutan yang makin menurun maka tidak ada lagi yang bisa diandalkan untuk meningkatkan devisa selain pariwisata. Industri pariwisata berkembang pesat dan menjadi sumber devisa yang besar bagi Indonesia. Seiring dengan perkembangan tersebut, perhatian terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan pariwisata juga perlu ditingkatkan seperti infrastruktur, keamanan dan keselamatan, kesehatan dan konservasi lingkungan wisata.

Keselamatan wisatawan merupakan aspek penting saat ingin berwisata ke suatu tempat. Keselamatan pengunjung merupakan pemberian suatu perlindungan

secara menyeluruh kepada pengunjung dari segala bentuk bahaya, risiko, kecelakaan dan kerugian dari saat kedatangan pengunjung menuju tempat tujuan, melakukan kegiatan di tempat tujuan hingga pulang dari tempat tujuan wisata. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dalam pasal 23 mengenai kewajiban, dijelaskan bahwa:” Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban: menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan”. Pentingnya keselamatan wisatawan yang berwisata agar mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam berwisata dari mulai datang hingga pulang dari tempat wisata Pantai Pangandaran, mencegah terjadi kecelakaan di tempat pariwisata, dan mengantisipasi rasa tidak nyaman dalam berwisata. Kecelakaan dalam berwisata dapat dikurangi dengan penyediaan sarana keselamatan dan penjagaan petugas.

Upaya memberikan pelayanan keselamatan wisata di Pantai Pangandaran dilaksanakan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) tempat rekreasi yang kemudian dalam kegiatannya bertanggung jawab kepada Dinas Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Pariwisata Perindagkop dan UKM). Peraturan standar pelayanan tidak akan berdampak pada proses pelayanan publik jika tidak diterapkan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Pariwisata Perindagkop dan UKM) Kabupaten Pangandaran dituntut memiliki tolak ukur atas penyelenggaraan pelayanan wisata yang diberikan yaitu dengan memperhatikan dan menerapkan setiap prinsip maupun komponen yang tertuang dalam peraturan standar pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan wisata yang dimulai dari

penyusunan, penetapan, dan penerapannya bisa sesuai dengan tujuan yang di inginkan. Dengan konsepsi demikian, wujud dari *good governance* dapat teraplikasi pada kinerja Dinas Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Pariwisata Perindagkop dan UKM) Kabupaten Pangandaran.

Secara topografi, letak wisata pantai Pangandaran berada di pertemuan antara daratan dan lautan mengakibatkan banyak bahaya disekitar pengunjung baik dari daratan maupun dari area perairan. Tidak sedikit terjadi kecelakaan atau insiden, seperti :

1. Pangandaran tidak terlepas dari berbagai kejadian bencana alam. Pada tanggal 17 Juli 2006, Pangandaran dan sejumlah wilayah pesisir selatan pantai pulau Jawa terkena bencana gempa bumi dan tsunami. Tidak hanya korban jiwa, sebagian besar fasilitas pendukung fisik wisata seperti hotel, wisma, *homestay* dan rumah makan mengalami kerusakan parah. Bahkan kawasan ini merupakan daerah yang mengalami bencana paling parah. Hal ini menunjukkan buruknya sistem peringatan dini yang dapat menjamin keselamatan pengunjung. Pada prinsipnya peringatan dini yang efektif adalah:
 - a. Diterima: Mudah diakses masyarakat
 - b. Dipahami: Pesan yang disampaikan harus jelas, padat, disajikan sesuai dengan konteks sosial dan budaya setempat
 - c. Dipercaya: Pesan dikeluarkan oleh pihak-pihak yang berwenang dan memiliki reputasi yang baik dalam memberikan informasi
 - d. Ditindaklanjuti: Pesan yang diterima dapat digunakan untuk melakukan tindakan yang berguna dalam menghindari maupun mengurangi risiko.

2. Kurang optimalnya perhatian pengurus pantai Pangandaran pada dimensi kualitas pelayanan seperti tempat Mandi Cuci Kakus (MCK) yang kurang terawat dari 713 MCK baik yang dikelola secara pribadi maupun yang dikelola pemerintah 13 diantaranya kotor 1,8%.
3. Adanya beberapa peristiwa pengunjung yang hanyut terseret ombak saat berenang, tahun 2013 jumlah pengunjung yang terseret ombak sebanyak 51 orang, tahun 2014 sebanyak 69 orang dan tahun 2015 tercatat 80 orang hal ini menunjukkan lemahnya pengawasan dari petugas pantai dalam memberikan jaminan (assurance) keselamatan pengunjung.

Kajian Pustaka

Pariwisata merupakan sektor yang kompleks karena pariwisata bersifat multidimensi, baik fisik, politik, sosial budaya, dan ekonomi. Kegiatan pariwisata sebagai kegiatan matarantai yang melibatkan berbagai sektor dan lembaga terkait. Upaya memberikan pelayanan keselamatan wisata di Pantai Pangandaran dilaksanakan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) tempat rekreasi yang kemudian dalam kegiatannya bertanggung jawab kepada Dinas Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Pariwisata Perindagkop dan UKM) membuat kebijakan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Agustino dalam Bukunya yang berjudul : Dasar-Dasar Kebijakan Publik (2008:139) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai: Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam

sebuah keputusan kebijaksanaan. Nugroho (2002:618) dalam bukunya yang berjudul "*Public Policy* (Kebijakan Publik) Dinamika Kebijakan Analisis Kebijakan Manajemen Kebijakan" mengatakan "implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya". Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan.

Implementasi kebijakan publik akan lebih mudah dipahami apabila menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu. Suatu model akan memberikan gambaran kepada kita secara bulat lengkap mengenai sesuatu objek, situasi, atau proses. Komponen-komponen apa saja yang terdapat pada objek, situasi, atau proses tersebut

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa implementasi sebagai pelaksanaan berbagai keputusan yang menyediakan sarana dalam pelaksanaan serta dapat menimbulkan efek atau dampak dan adanya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun pejabat yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah digariskan. Dapat pula disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Model Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III yang dikutip oleh Winarno (2002:149) dalam bukunya "*Teori dan Proses Kebijakan Publik*" sebagai berikut:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

Penjelasan:

- Ad. 1. Terdapat indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, diantaranya: Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.
- Ad. 2. Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah pegawai/ karyawan. Diperlukan pegawai/ karyawan yang ahli dan mampu dalam mengimplemetasikan suatu kebijakan. Selanjutnya adalah informasi, informasi berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melaukan tindakan.
- Ad. 3. Disposisi merupakan sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.
- Ad. 4. Struktur Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Adanya implementasi kebijakan diharapkan pelayanan kepada wisatawan dapat meningkat sehingga memberikan kepuasan kepada wisatawan.

Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran (2009:352) menyebutkan bahwa:

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang

pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapakan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian tindakan yang dapat berikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) berupa pelayanan keselamatan.

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna yaitu wisatawan terdiri dari beberapa indikator. Tjiptono dalam bukunya Strategi Pemasaran (2008 : 51) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu : "Kehandalan (*reliability*), responsip (*responshiveness*), jaminan (*assurance*), tampilan (*tangible*) dan empati (*empaty*). Kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan dari penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Responsip (*responshiveness*), merupakan kesediaan penyedia pelayanan terutama stafnya untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jaminan (*assurance*), yaitu dimensi yang menekankan kemampuan

penyedia pelayanan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri masyarakat bahwa pihak penyedia pelayanan terutama pegawainya, mampu

memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Tampilan (*tangible*), yaitu penampilan fisik penyedia pelayanan seperti gedung, tata letak peralatan serta penampilan fisik dari personel penyedia pelayanan. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan penyedia pelayanan dalam memperlakukan masyarakat sebagai individu-individu yang spesial".

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pangandaran yang berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Pariwisata Perindagkop dan UKM) Kabupaten Pangandaran tahun 2019 setiap tahunnya mencapai 1.474.449 orang atau rata-rata setiap bulannya mencapai 122.871. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara acak sederhana. Arikunto (2009 : 85) mendefinisikan bahwa "Teknik acak sederhana (*simple random sampling*) artinya setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel"

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Implementasi sebagai pelaksanaan berbagai keputusan yang menyediakan sarana dalam pelaksanaan serta dapat menimbulkan efek atau dampak dan adanya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun pejabat yang

diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah digariskan. Implementasi kebijakan publik akan lebih mudah dipahami apabila menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu. Suatu model akan memberikan gambaran kepada kita secara bulat lengkap mengenai sesuatu objek, situasi, atau proses. Komponen-komponen apa saja yang terdapat pada objek, situasi, atau proses tersebut. Hasil penyebaran kuesioner yang peneliti lakukan mengenai implementasi kebijakan (X) didapat skor rata-rata secara keseluruhan sebesar 329 atau dengan persentase 66% yang berada pada kategori cukup, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tentang kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran termasuk cukup.

Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya (Sulaeman et al., 2017). Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian tindakan yang dapat berikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) berupa pelayanan keselamatan. Hasil penyebaran kuesioner yang peneliti lakukan mengenai kualitas pelayanan (Y) didapat skor rata-rata secara keseluruhan sebesar 313 atau dengan persentasi 63% yang berada pada kategori cukup, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tentang kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran Kabupaten Pangandaran termasuk cukup.

Untuk mengetahui dan membuktikan bahwa terdapat implementasi kebijakan tentang kepariwisataan terhadap kualitas

pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran dapat dilihat pada hasil perhitungan (terlampir) sebagai berikut :

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai korelasi *ranks spearman* sebesar 0,64. berdasarkan hasil perhitungan maka implementasi kebijakan tentang kepariwisataan terhadap kualitas pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran sebesar 40,96%, sisanya sebanyak 59,04% yaitu situasi atau keadaan yang berada di luar cakupan penelitian seperti sarana, disiplin dan pengawasan.

Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian yang telah dikemukakan pada pembahasan tentang pengaruh implementasi kebijakan tentang kepariwisataan terhadap kualitas pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ;

1. Implementasi kebijakan tentang kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran termasuk kategori cukup dimana skor rata-rata secara keseluruhan sebesar 329 atau persentase 66% dengan skor terendah pegawai dinas pariwisata tidak hanya mengetahui tugasnya tetapi juga mampu menjalankannya. Artinya pegawai dinas pariwisata belum optimal dalam menjalankan tugasnya
2. Kualitas pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran termasuk kategori cukup dengan skor rata-rata secara keseluruhan sebesar 313 atau 63% dan skor terendah pegawai cepat menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah wisatawan.
3. Terdapat pengaruh implementasi kebijakan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran sebesar 40,96%, sisanya sebanyak 59,04% yaitu situasi atau keadaan yang berada di luar cakupan penelitian seperti

sarana, disiplin dan pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Foster, Dennis L. 2002. *Sales and Marketing For The Travel Profesional*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Husain Hasan, Muhammad Asdar, Jusni. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Dalam Melakukan Kunjungan Wisata di Kota Tidore Kepulauan*.
- Inskeep, Edward. 1991. *Tourism Planning: An Integrated and sustainable Approach*. Van Nostrand Reinhold. New York, Inc.
- International Council of Societies of Industrial Design*
- Marpaung, Happy dan Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung. Alfabeta.
- Pendit, N. S. 1994. *Ilmu Pariwisata, Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta PT Padnya Paramita.
- Pitana, I Gede dan Putu Gede Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta. Andi.
- Pratomo, Devanto Shasta. 2009. *Permintaan Pariwisata Indonesia : Studi Kasus Wisatawan Malaysia*. Journal of Indonesian Applied Economics. Vol. 3 No. 2 Oktober 2009:200-209.
- Richardson, Harry W. 2001. *Dasar-dasar Ilmu Ekonomi Regional (Terjemahan Paul Sitohang)*. LPEE-UI, Jakarta.
- Syahadar, Epi. 2005. *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan Di Taman Nasional Gede Pangrango*. Jurnal Pariwisata Indonesia, Vol. 3 No.1 :

13-34.

Sulaeman, M., Sudiarti, S., Mulyati, S., Sundarsih, D., Kustantini, D., Politeknik, D., Tasikmalaya, T., & Saudara, K. B. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah kredit pensiun serta dampaknya pada loyalitas nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 17(2), 40–61. <https://journal.uii.ac.id/JABIS/article/view/10887/8398>

Tahwin, Muhammad. 2003. Pengembangan Obyek Wisata Sebagai Sebuah Industri Studi Kasus Kabupaten Rembang. *Jurnal Gemawisata*. Vol. 1, No.3/November 2003, hal236-249