

# STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PARIWISATA KABUPATEN PANGANDARAN DI OBJEK WISATA GREEN CANYON

Oleh

**AAN ANWAR SIHABUDIN**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
FISIP Universitas Galuh Ciamis

## Abstrak

*Latar belakang penelitian ini adalah Belum adanya kerjasama dengan pihak media untuk promosi wisata dalam rangka merebut pasaran/bersaing dengan objek wisata lain. Tetapi jumlah pengunjung dari tahun ke tahun tetap meningkat. Kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan seperti ruang tunggu, ruang informasi wisata, dan tempat ibadah dalam rangka menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional. Rumusan masalah dalam penelitian ini bermaksud untuk menerapkan teori atau menguji teori dalam kaitannya dengan pemanfaatan dalam dunia kepariwisataan. Penelitian ini berupaya menggambarkan dan mengungkapkan praktek-praktek pelaksanaan strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon. Metode yang digunakan adalah deskriptif analisis, dengan sampel penelitian berjumlah 6 pegawai objek wisata Green Canyon dan 5 orang perwakilan masyarakat di sekitar objek wisata Green Canyon dan 5 orang pengunjung (wisatawan). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: 1) Strategi yang digunakan dapat dijadikan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional, diperoleh keterangan dari 18 pertanyaan yang diajukan hanya 11 pertanyaan (61,11%) yang telah dilaksanakan dengan baik, 5 pertanyaan (27,77%) responden menyatakan bahwa strategi yang digunakan dapat dijadikan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional dilaksanakan dengan cukup baik, dan 2 pertanyaan (11,11%) strategi yang digunakan dapat dijadikan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional dilaksanakan dengan belum baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa secara fungsional semua strategi yang digunakan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional, telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. 2) Hambatan yang dihadapi oleh Kawasan objek wisata Green Canyon adalah: sumber daya manusia ; dana untuk membangun masih relatif kecil; Rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) pariwisata belum ada; Objek wisata masih banyak di kelola oleh Desa setempat; Kurang adanya sinkronisasi dan kesempatan antara masyarakat lokal dan pemerintah dalam rangka pengembangan dan kemajuan pariwisata; Sarana dan prasarana di objek wisata yang belum lengkap ; Perlu adanya objek wisata minat khusus; 3) Upaya strategi yang diambil oleh Dinas Pariwisata Kawasan objek wisata Green Canyon dalam pengembangan pariwisata adalah: Membuat terlebih dahulu rencana induk pembangunan daerah (RIPDA), Mengadakan kerjasama dengan propinsi dan pusat, Menyiapkan tenaga-tenaga ahli kepariwisataan, Merencanakan/ mengajukan anggaran pembuatan rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) tahun 2015, Menata, membangun tahap demi tahap infrastruktur untuk menunjang tentang kepariwisataan di Kabupaten Green Canyon, Mengadakan sosialisasi penyebaran sosialisasi tentang pariwisata di Kabupaten Green Canyon.*

**Kata kunci : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik**

## PENDAHULUAN

Era baru otonomi daerah yang ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah memberikan keleluasaan kepada daerah kabupaten/kota untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Dengan adanya otonomi yang lebih luas yang diberikan oleh Undang-Undang tersebut, daerah memiliki kewenangan yang lebih besar untuk menyelenggarakan berbagai urusan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka

meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan dan sekaligus roh otonomi daerah.

Penyerahan urusan pemerintahan dan pembangunan kepada daerah kabupaten/kota disertai juga dengan penyerahan kewenangan kepada daerah dalam mencari sumber-sumber pembiayaan untuk menyelenggarakan urusan -urusan tersebut. Sumber-sumber pembiayaan itu berasal dari bantuan pemerintah pusat dan sumber-sumber lain yang sah.

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor

32 Tahun 2004 yang telah diubah pertama kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah merupakan landasan bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan roda pemerintahan di daerahnya. Otonomi daerah menciptakan ruang gerak yang lebih bebas dalam membuat kebijakan dan peraturan daerah yang melibatkan pihak-pihak terkait yang sesuai dengan pemahaman dan kebutuhan masyarakat masing-masing daerah tersebut, tidak terkecuali dengan pembangunan sektor kepariwisataan.

Pembangunan sektor pariwisata sebagaimana kedudukannya sekarang ini, merupakan salah satu sektor unggulan (*leading sector*) dalam perekonomian nasional yang senantiasa perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Jika ditinjau dari aspek sosial ekonomi dapat meningkatkan pendapatan masyarakat, perluasan kesempatan kerja, meningkatkan pendapatan pemerintah, peningkatan penerimaan devisa meningkatkan kewirausahaan Nasional dan turut mendorong pembangunan di daerah.

Kenyataan menunjukkan banyak daerah yang masih tergantung pada bantuan pemerintah pusat dalam pembiayaannya karena minimnya pendapatan. Padahal banyak daerah kabupaten/kota yang memiliki potensi pendapatan yang cukup besar, tetapi potensi-potensi tersebut belum dapat digali dengan baik. Hal ini memberikan tantangan kepada daerah kabupaten/kota untuk meningkatkan pendapatan dari sektor-sektor potensial melalui kebijakan intensifikasi maupun ekstensifikasi penggalian pendapatan dari berbagai sektor yang potensial.

Kabupaten Pangandaran berada pada posisi strategis yang memiliki aset pendapatan sangat tinggi dari sektor pariwisata dengan mendorong pengembangan Kawasan Non Pariwisata Pangandaran serta pengembangan secara terbatas kawasan daerah bagian selatan. Fokus pengembangan Pangandaran diarahkan untuk kegiatan sektor pengembangan kawasan wisata dan pengembangan kawasan non pariwisata, dengan sarana dan prasarana minimal yang terintegrasi serta diarahkan sebagai daerah tujuan wisata nasional dan internasional.

Salah satu potensi besar yang dapat menjadi modal pembangunan di Kabupaten Pangandaran adalah kekayaan potensi pariwisata berbasis alam. Sektor pariwisata

merupakan salah satu sektor andalan Kabupaten Pangandaran dalam meningkatkan pendapatan, sehingga dalam rencana pembangunan menempatkan pariwisata sebagai komponen pembangunan yang utama. Prioritas dan dukungan bagi pengembangan pariwisata akan menempati tempat utama dalam kebijakan dan perencanaan pembangunan daerah. Hal tersebut didukung pula dengan adanya Rencana Strategis Pembangunan Pariwisata Kabupaten Pangandaran 2014-2020 melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Pariwisata yang dikembangkan di Kabupaten Pangandaran sebagian besar merupakan Objek Wisata pantai.

Secara yuridis formal, peningkatan pendapatan Kabupaten Pangandaran dari sektor pariwisata sangat dimungkinkan karena ketersediaan berbagai potensi pariwisata yang ada serta dukungan pemerintah daerah dalam bentuk regulasi. Namun potensi pariwisata yang besar tersebut akan tetap merupakan potensi apabila tidak dikelola dengan baik.

Peningkatan pendapatan daerah dari sektor pariwisata tidak mungkin dapat diwujudkan apabila Pemerintah Kabupaten Pangandaran tidak melakukan langkah-langkah yang proaktif, baik melalui kebijakan intensifikasi maupun ekstensifikasi penggalian pendapatan daerah dari sektor pariwisata. Salah satu objek wisata yang menjanjikan menarik minat wisatawan adalah objek wisata Green Canyon. Green Canyon ini memiliki fenomena alam yang sudah tidak dapat disangkal lagi. Salah satu strategi yang telah diterapkan pada objek wisata Green Canyon ini adalah peningkatan strategi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan diperoleh kenyataan sebagai berikut.

1. Belum adanya kerjasama dengan pihak media untuk promosi wisata dalam rangka merebut pasaran/bersaing dengan objek wisata lain. Tetapi jumlah pengunjung dari tahun ke tahun tetap meningkat. Hal ini terbukti pada tahun 2013, jumlah pengunjung mencapai 127.345 orang, sedangkan tahun 2014 meningkat menjadi 159.605 orang.
2. Adanya perbedaan yang cukup signifikan sebelum diterapkannya strategi peningkatan pelayanan publik, dimana diketahui pada tahun 2013 sebelum strategi itu dilaksanakan target yang ditentukan sebesar Rp. 400.000.000,- sedangkan

realisasi sebesar 324.876.750,- atau (81,22%). Sedangkan pada tahun 2014 setelah strategi itu dilaksanakan target yang ditentukan sebesar Rp. 400.000.000., sedangkan realisasi sebesar 405.394.250,- atau (101,35%).

3. Kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan seperti ruang tunggu, ruang informasi wisata, dan tempat ibadah dalam rangka menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional.
4. Strategi di atas diterapkan sebagai wujud perbaikan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata kabupaten Pangandaran.

Berdasar latar belakang penelitian di atas, selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan strategi Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon ?
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Pariwisata dalam penerapan strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon?
3. Bagaimana upaya-upaya telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk mengatasi hambatan dalam penerapan strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon?

## LANDASAN TEORETIS

### Strategi

Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus – menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, “Strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dengan apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan” (Rangga, 2009:1).

Pengertian strategi kemudian berkembang dengan adanya pendapat John Von Neumann seorang ahli matematika dan Oskar Morgenstern seorang ahli ekonomi. Mereka memasukkan istilah games dan adanya faktor yang sama dalam games yang sesungguhnya.

Mereka pun mengakui bahwa teori games sesungguhnya adalah teori strategi (Rangga, 2009:65). Teori menyebutkan dua atribut utama yang harus senantiasa diingat yaitu ketrampilan dan kesempatan dimana keduanya merupakan kontribusi bagi setiap situasi strategik. Situasi strategik merupakan suatu interaksi antara dua orang atau lebih yang masing – masing mendasarkan tindakannya pada harapan tentang tindakan orang lain yang tidak dapat ia kontrol, dan hasilnya akan tergantung pada gerak – gerak perorangan dari masing – masing pemeran (Rangga, 2009).

### Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain”.

Dengan demikian maka pelayanan dapat dikatakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan dengan tujuan untuk mengurus keperluan orang lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (1999: 199) bahwa: “bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan/pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk/jasa Intl yang dibeli pelanggan/pengguna”.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima

**MODERAT**

Modern dan Demokratis

dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode  
Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana  
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan  
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

**METODE**

Penelitian ini bermaksud untuk menerapkan teori atau menguji teori dalam kaitannya dengan pemanfaatan dalam dunia kepariwisataan. Penelitian ini berupaya menggambarkan dan mengungkapkan praktek-praktek pelaksanaan strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan metode tersebut karena "Metode deskriptif merupakan metode yang memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan" (Surakhmad, 1989:96). Adapun tujuannya ialah "Mendeskrripsikan sesuatu secara sistematis, faktual dan akurat mengenai berbagai faktor serta hubungan antar fenomena yang diselidiki" (Nazir, 1983:63).

Data dan sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut.

## a. Data

Data adalah seluruh informasi empiris dan dokumentatif yang diperoleh di lapangan sebagai pendukung ke arah konstruksi ilmu secara alamiah dan akademis. (Arikunto, 2010:115). Data penelitian adalah *Thinks knowing or assumed*, yang berarti bahwa data itu sesuatu yang diketahui atau dianggap.

## b. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010:172). Dalam melakukan penelitian ini data-data yang diperlukan di peroleh dari dua sumber yaitu:

## 1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, diamati dan dicatat secara langsung, seperti, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer adalah data yang bersumber dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku manusia merupakan data utama atau data primer dalam suatu penelitian.

Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini berjumlah 16 orang yang terdiri dari 6 pegawai objek wisata *Green Canyon* dan 5 orang perwakilan masyarakat di sekitar objek wisata *Green Canyon* dan 5 orang pengunjung (wisatawan).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Sumber data skunder dalam penelitian ini adalah Dokumen-dokumen di objek wisata *Green Canyon*, dan buku literatur yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara.
2. Observasi
3. Studi Dokumentasi

Seperti kita ketahui tahapan analisis sangat diperlukan dalam penelitian, hal tersebut tujuannya supaya hasil penelitian dapat ditapsirkan. Proses pelaksanaannya dilakukan sejak awal perencanaan penelitian hingga akhir pelaporan penelitian.

Berikut ini adalah tahapan atau proses dalam kegiatan analisis data penelitian menurut Seiddel (1998:23)

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan dengan memberi kode agar sumber datanya tetap dapat di telusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis-kan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Strategi Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon

Strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon, didasarkan pada kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et.al dalam Tjiptono dan Chandra (2005:133), sebagai berikut.

- 1) *Enterprise Strategy*, dengan indicator:
  - a) Respon masyarakat terhadap strategi yang dijalankan dinas Pariwisata.
  - b) Respon masyarakat terhadap kesungguhan pegawai dalam melaksanakan strategi yang berlaku di dinas pariwisata
  - c) Respon pegawai terhadap usaha untuk memberikan pelayanan yang baik.
  - d) Respon pegawai terhadap upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan wisatawan
  - e) Respon pegawai terhadap upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
- 2) *Corporate Strategy*, dengan indikator:
  - a) Adanya strategi yang jelas yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan
  - b) Pegawai mampu mewujudkan misi Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran di Objek Wisata Green Canyon.
  - c) Strategi pelayanan yang digunakan oleh pegawai berdasarkan hasil keputusan bersama.

- d) Kepala memusyawarahkan langkah-langkah pemberian pelayanan
  - e) Pegawai melaksanakan strategi pelayanan yang telah direncanakan sebelumnya.
- 3) *Bussiness Strategy*, dengan indikator:
    - a) Strategi pelayanan yang dilaksanakan difokuskan untuk memperoleh penghasilan daerah sesuai dengan target yang ditetapkan.
    - b) Strategi pelayanan digunakan untuk merebut pasaran di tengah masyarakat.
    - c) Strategi pelayanan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas wisata yang dilaksanakan menarik minat wisatawan
    - d) Strategi pelayanan yang dilaksanakan petugas pariwisata agar dapat memberikan kepuasan wisatawan.
    - e) Strategi pelayanan yang digunakan berajaskan pada prinsip ekonomi.
  - 4) *Functional Strategy*, dengan indikator:
    - a) Adanya tempat berjualan yang memadai untuk meningkatkan respon masyarakat.
    - b) Adanya aturan tentang kedisiplinan pegawai yang menunjang tercapainya misi organisasi.
    - c) Adanya kerjasama dengan pihak lain.
    - d) Strategi yang digunakan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional melalui pelayanan dan penyediaan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa strategi yang digunakan dapat dijadikan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional telah dilaksanakan dengan baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa secara fungsional semua strategi yang digunakan menunjang kredibilitas organisasi, telah dilaksanakan sebagaimana mestinya seperti strategi pelayanan, pengawasan dan sebagainya.

### Hambatan-hambatan yang Dihadapi oleh Dinas Pariwisata dalam Penerapan Strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa hambatan yang terjadi dan dihadapi dalam rangka pengembangan pariwisata di Kawasan objek wisata Green Canyon adalah :

## MODERAT

Modern dan Demokratis

- a. sumber daya manusia yang ada di Kawasan objek wisata Green Canyon masih kurang
- b. Dana untuk membangun masih relatif kecil
- c. Rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) pariwisata belum ada
- d. Objek wisata masih banyak di kelola oleh Desa setempat
- e. Kurang adanya sinkrominasi dan kesempatan antara masyarakat lokal dan pemerintah dalam rangka pengembangan dan kemajuan pariwisata
- f. Sarana dan prasarana di objek wisata yang belum lengkap.
- g. Perlu adanya objek wisata minat khusus
- h. Potensi wisat di Green Canyon memiliki karakter khusus, hingga pengembangan sangat memerlukan kajian dan perencanaan mendalam maka harus di buaqt rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) , sistem informasi pariwisata (SIMPAN) dan DED pariwisata Green Canyon
- i. Penyelolaan yang masih sebagian dilaksanakan oleh tingkat desa, satu belum dari Rencana Induk Pembangunan Daerah (RIPDA).

Sementara itu hasil observasi diperoleh kenyataan bahwa yang paling pokok dan menjadi hambatan dalam pengelolaan objek wisata di Kawasan objek wisata Green Canyon adalah Sumber Daya Manusia Dan Rencana Induk Pembangunan Daerah (RIPDA) yang dibuat dinas Pariwisata.

### Upaya-upaya telah Dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk Mengatasi Hambatan dalam Penerapan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon

Berdasarkan hasil wawancara mengenai upaya-upaya telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk mengatasi hambatan dalam penerapan strategi peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon dalam pengembangan pariwisata, tampak sebagaimana dalam uraian berikut.

#### a. *Enterprise Strategy*

- 1) Respon masyarakat terhadap strategi yang dijalankan dinas Pariwisata.
- 2) Respon masyarakat terhadap kesungguhan pegawai dalam

melaksanakan strategi yang berlaku di dinas pariwisata

- 3) Respon pegawai terhadap usaha untuk memberikan pelayanan yang baik.
  - 4) Respon pegawai terhadap upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan wisatawan
  - 5) Respon pegawai terhadap upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
- b. *Corporate Strategy*, dengan indikator:
- 1) Adanya strategi yang jelas yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan
  - 2) Pegawai mampu mewujudkan misi Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran di Objek Wisata Green Canyon.
  - 3) Strategi pelayanan yang digunakan oleh pegawai berdasarkan hasil keputusan bersama.
  - 4) Kepala memusyawarahkan langkah-langkah pemberian pelayanan
  - 5) Pegawai melaksanakan strategi pelayanan yang telah direncanakan sebelumnya.
- c. *Business Strategy*, dengan indikator:
- 1) Strategi pelayanan yang dilaksanakan difokuskan untuk memperoleh penghasilan daerah sesuai dengan target yang ditetapkan.
  - 2) Strategi pelayanan digunakan untuk merebut pasaran di tengah masyarakat.
  - 3) Strategi pelayanan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas wisata yang dilaksanakan menarik minat wisatawan
  - 4) Strategi pelayanan yang dilaksanakan petugas pariwisata agar dapat memberikan kepuasan wisatawan.
  - 5) Strategi pelayanan yang digunakan berajaskan pada prinsip ekonomi.
- d. *Functional Strategy*, dengan indikator:
- 1) Adanya tempat berjualan yang memadai untuk meningkatkan respon masyarakat.
  - 2) Adanya aturan tentang kedisiplinan pegawai yang menunjang tercapainya misi organisasi.
  - 3) Adanya kerjasama dengan pihak lain.
  - 4) Strategi yang digunakan menunjang kredibilitas organisasi secara

fungsional melalui pelayanan dan penyediaan sarana prasarana.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka penulis dapat menyajikan simpulan sebagai berikut.

- a. Penerapan strategi Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Objek Wisata Green Canyon dilihat dari telah sesuai dengan *enterprise strategy*, *corporate strategy*, *bussiness strategy*, *functional strategy*, sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2005:133), walaupun masih ada beberapa indikator yang belum dilaksanakan. Hasil observasi menunjukkan bahwa secara fungsional semua strategi yang digunakan menunjang kredibilitas organisasi secara fungsional, telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Seperti tempat berjualan yang memadai untuk meningkatkan respon masyarakat. Namun masih ada pedagang kaki lima yang memaksa berjualan di sekitar objek wisata yang mengakibatkan objek wisata kurang tertata dengan baik.
- b. Hambatan yang dihadapi oleh Kawasan objek wisata Green Canyon adalah: sumber daya manusia yang ada di Kawasan objek wisata Green Canyon masih kurang; dana untuk membangun masih relatif kecil; Rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) pariwisata belum ada; Kurang adanya sinkronisasi dan kesempatan antara masyarakat lokal dan pemerintah dalam rangka pengembangan dan kemajuan pariwisata; Sarana dan prasarana di objek wisata yang belum lengkap; Perlu adanya objek wisata minat khusus; Potensi wisata di Green Canyon memiliki karakter khusus, hingga pengembangan sangat memerlukan kajian dan perencanaan mendalam maka harus di buat rencana induk pembangunan daerah (RIPDA), sistem informasi pariwisata (SIMPAN) dan DED pariwisata Green Canyon; Penyelolaan yang masih sebagian dilaksanakan oleh tingkat desa, satu belum dari Rencana Induk Pembangunan Daerah (RIPDA).

- c. Upaya strategi yang diambil oleh Dinas Pariwisata Kawasan objek wisata Green Canyon dalam pengembangan pariwisata adalah: Membuat terlebih dahulu rencana induk pembangunan daerah (RIPDA), Mengadakan kerjasama dengan propinsi dan pusat, Menyiapkan tenaga-tenaga ahli ke pariwisata, Merencanakan/ mengajukan anggaran pembuatan rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) tahun 2015, Menata, membangun tahap demi tahap infrastruktur untuk menunjang tentang kepariwisataan di Kabupaten Green Canyon, Mengadakan sosialisasi penyebaran sosialisasi tentang pariwisata di Kabupaten Green Canyon, Menata, membangun tahap demi tahap infrastruktur untuk menunjang tentang kepariwisataan di Kabupaten Green Canyon, Selama ini Dinas pariwisata dalam hal pengembangan pariwisata menggunakan pengembangan skala prioritas, Dengan menciptakan keaneka ragaman objek wisata dan mengembangkan kearifan lokal serta melengkapi sarana dan prasarana objek wisata, Mengadakan promosi baik melalui pameran pariwisata budaya dan ekonomi kreatif. Sementara itu hasil observasi diperoleh kenyataan bahwa upaya dinas pariwisata telah dilaksanakan namun upaya-upaya tersebut masih belum maksimal.

### Saran

- a. Dinas pariwisata segera mengambil sikap untuk melaksanakan kebijakan tentang pengembangan pariwisata di Green Canyon, sehingga kebijakan yang ada dapat dilaksanakan secara optimal. Langkah yang dilaksanakan adalah dengan menata kembali tempat berjualan yang ada di lokasi Green Canyon dan menertibkan pedagang kaki lima yang berjualan di lokasi Green Canyon.
- b. Dinas pariwisata segera mengambil sikap untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh pegawai seperti dana, penyusunan rencana induk pembangunan daerah pariwisata Green Canyon.
- c. Dinas Pariwisata segera merealisasikan upaya yang telah dan akan dilaksanakan mengingat keberadaan pariwisata sangat menguntungkan. Langkah yang

**MODERAT**

Modern dan Demokratis

dilaksanakan adalah dengan membuat Rencana induk pembangunan daerah (RIPDA) pariwisata belum ada; peningkatan pengelolaan lokasi pariwisata Green Canyon.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, 2004.. *Profesionalisme Pegawai secara Internal, Akuntabilitas Profesi*. Jakarta : UNS.
- Arikunto, 2010 *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmat. 1999. *Birokrasi pemerintahan*. Bandung: Gramedia.
- Bogdan C., Robert dan Biklen Sari Knopp. 1982. *Qualitative Research for Education: an Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Chandler, 1962. *Toxonomy of Educational Objectives Handbook*. New York : Mc Way.
- Daft, 2002. *Organization Theory and Design*. New York: West Publishing Company.
- Devrye, 1997. *Approach and Method in Language Teaching*. New York: Cambridge University.
- Glueck dan Jauch, 2004. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Poerwadarminta. 1990. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdiknas
- Kurniawan, 2005. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta. PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- McMillan & Schumacher, 2001. *Organizational Culture The Management Assistance Program for Nonprofits*. Neeccw York : McMilan Publishing.
- Moenir, A.S. 1993. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung
- , 2000. *Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung
- 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Putra.
- Nugroho, 2004. Artikel, *Corporate Culture Building Menuju Organisasi yang Adaptif dan Kompetitif*. *Jurnal Usahawan*, No. 4 Tahun XXX. Halaman 38-44
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M., 1985. *"Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover"*. San Diego: Academic Press.
- Rangga. 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia Repormasi Birokrasi dan Manajemen Regawai Negeri Sipil* . Bandung : Aditama
- Salusu, 2005 *Ehancing Educational Opportunities for Disadvantaged Learners*: Amesterdam : Nort-Holland Publishing Company.
- Seiddel, 1998., "The Measurement of Commitment". *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247
- Sinambela, 2008 *Komunikasi Orgasnisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Trisnamansyah dan Sukmadinata. 2010. *Metode Penelitian*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Surakhmad, W. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar, Metode, dan Teknik)* Bandung : Tarsito.
- , 1989. *Pengantar Penelitian Ilmiah Metode dan Teknik*. Bandung : Tarsito.
- Syafi'ic, dkk, 1999. *Sistem Administrasi Pemerintah di Daerah*. Cetakan ke-2. Bumi Aksara.
- Tjiptono. 2004. 1999. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 2006. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81 Tahun 199
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik