

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan saat ini, selain industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sektor pariwisata juga memiliki peluang sebagai salah satu industri terbesar di dunia yang diperkirakan akan menjadi salah satu penggerak utama perekonomian negara. Wisata merupakan industri gaya baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lainnya.¹ Industri wisata mencakup transportasi, akomodasi, rekreasi dan jasa-jasa perjalanan. Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi. Hal ini terjadi tidak hanya di negara maju tetapi mulai dirasakan pula di negara berkembang.

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, dalam tahap pembangunannya berusaha menjadikan industri wisata sebagai salah satu cara untuk menambah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maupun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Hal ini dikarenakan sektor wisata telah terbukti berperan penting dalam menyumbang kemajuan perekonomian di banyak Negara. Khususnya dalam dua dekade terakhir yang ditunjukkan dengan meningkatnya tingkat kesejahteraan ekonomi bangsa-bangsa yang menjadikan kepariwisataan sebagai industri hilirnya. Dengan demikian

¹Salah Wahab, *Manajemen Kepariwisata* (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2003), 5.

sektor pariwisata masih menduduki peranan yang sangat penting dalam menunjang pembangunan nasional sekaligus merupakan salah satu faktor yang sangat strategis untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan devisa negara.²

Bagi negara Republik Indonesia, penempatan sektor pariwisata sebagai penggerak perekonomian bukanlah hal yang mudah. Untuk mencapai hal tersebut banyak faktor yang harus diperhatikan, misalnya paska terjadinya tragedi bom Bali, isu terorisme dan lain sebagainya secara tidak langsung telah memberi dampak negatif bagi kepariwisataan di Indonesia. Selain itu, faktor lainnya adalah dari segi kinerja pemerintahan Indonesia. Kegagalan reformasi tata pemerintahan Indonesia disampaikan Sofian Effendi yang mengutip laporan Asian Development Bank dan kemitraan untuk reformasi Tata Pemerintahan Indonesia tahun 2004. *Pertama*, kesalahan landasan kebijakan. Misalnya pada reformasi gaji, pemerintahan Indonesia pernah menaikkan gaji sebesar 5-10 persen dari gaji pokok tanpa kerangka konseptual yang solid.

Kedua, perubahan budaya birokrasi kurang mendapat perhatian serius. Padahal, perubahan tata Negara sangat dipengaruhi oleh budaya birokrasi. Karena inilah menurut Efendi perusahaan-perusahaan bersedia mengeluarkan dana yang amat besar untuk mengubah budaya perusahaan agar selalu sesuai dengan lingkungan yang selalu berubah dengan cepat. Ditambahkan oleh Koentjaraningrat, yaitu budaya priyayi yang masih kental di Jawa ikut serta masuk dalam birokrasi. Sehingga aparat pemerintah cenderung minta dilayani dan dihormati. Kultur ini bertolak belakang dengan fungsi aparat yang sebenarnya

²Bambang Sunaryo, *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata* (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 33.

yaitu melayani masyarakat. Di internal birokrasi, budaya priyayi berdampak pada tidak berkembangnya budaya kritis. Hubungan antara pimpinan dan staf cenderung berjalan pasif. Pimpinan layaknya raja dan staf ibaratnya abdi. Imbasnya, pimpinan mempunyai peluang untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan atas nama jabatan.³

Ketiga, belum optimalnya manajemen dalam pelayanan publik. Padahal, studi manajemen memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Diantaranya adalah sebagai antisipasi akibat dari semakin gencarnya globalisasi yang menyebabkan batas-batas antar daerah maupun negara menjadi kabur. Sehingga menyebabkan persaingan semakin kompetitif dan ketat.⁴ Studi manajemen juga diperlukan karena pemerintahan pada dasarnya membutuhkan perspektif jangka panjang atas kebijakan pelayanan yang dilakukan serta menunjukkan di tengah perjalanan, terkadang harus melakukan perubahan atas kebijakan pelayanan yang diberikan, karena perubahan yang terjadi pada pengguna jasa layanan.

Pada ilmu manajemen dipelajari empat hal dasar, yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Perencanaan berarti para pemimpin memikirkan kegiatan-kegiatan sebelum pelaksanaan. Berbagai kegiatan didasarkan pada berbagai metode, rencana, atau logika bukan hanya atas dugaan atau firasat. Pengorganisasian berarti para pemimpin mengoordinasikan sumber daya manusia dan material organisasi. Jika terdapat lembaga yang semakin terkoordinir, maka semakin efektif pencapaian tujuan-tujuannya. Sedangkan,

³Kutipan Kata Pengantar Syamsiar Syamsudin, M. Ismail, *Manajemenen Pelayanan Publik* (Malang: ASH SHIDDIQY PRESS, 2010), ix.

⁴Taufiq Amir, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 6.

pengarahan adalah kegiatan mengarahkan dan mempengaruhi bawahan. Tetapi dalam melakukan tugas ini tidak berarti pimpinan hanya memerintah. Pemimpin juga harus menciptakan iklim yang dapat membantu para staf atau anggota dalam melakukan pekerjaan dengan cara yang paling baik. Yang terakhir adalah pengendalian, yaitu upaya untuk menjamin bahwa organisasi bergerak sesuai dengan tujuan-tujuannya.

Di Indonesia, ke empat dasar manajemen tersebut belum bisa dirasakan. Misalnya dalam hal pengawasan, sampai saat ini kebocoran dana masih sering terjadi. Dalam konteks yang lebih sederhana, pelanggaran jam kerja kantor masih sering dilakukan oleh aparat pemerintah. Padahal, pemerintah pusat maupun daerah diuntut untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan dapat menjaga konsistensinya serta bisa memberi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁵

Fenomena kinerja pemerintah Indonesia yang telah diuraikan di atas memberi perkembangan atas teori dan praktek pemerintahan dewasa ini. Yakni penyelenggaraan pelayanan suatu pemerintahan yang mensyaratkan pada upaya untuk bersama-sama melibatkan partisipasi segenap komponen masyarakat dan swasta guna menciptakan pemerintahan yang demokratis dalam rangka menuju pada pemerintahan yang baik (*good governance*). Konsep *good governance* menunjukkan pada proses pengelolaan pemerintahan melalui keterlibatan *stakeholders* yang luas dalam bidang ekonomi, sosial, politik, pendayagunaan sumber daya alam dan keuangan untuk kepentingan semua pihak dengan prinsip-

⁵Ismail, *Manajemenen Pelayanan Publik...*, xi.

prinsip akuntabilitas, kerangka hukum, keterbukaan, dan transparansi. Keempat prinsip *good governance* tersebut, diperjelas dengan keterangan sebagai berikut:⁶

1. Akuntabilitas, merupakan istilah yang diterapkan untuk mengukur dana publik yang telah digunakan secara tepat dan sesuai tujuan, serta tidak digunakan secara ilegal. Dalam perkembangannya, akuntabilitas digunakan pula untuk melihat efisiensi ekonomi program. Akuntabilitas digunakan untuk mencari dan menemukan penyimpangan staf atau anggota, tingkat efisiensi, dan kecepatan prosedur.
2. Kerangka hukum (*rule of law*), berarti *good governance* mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Oleh karena itu, setiap kebijakan publik dan peraturan perundang-undangan harus selalu dirumuskan, ditetapkan, dan dilaksanakan berdasarkan prosedur baku yang telah melembaga dan diketahui oleh masyarakat umum. Dengan demikian, pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu bertanggung jawab atas segala sikap, prilaku, dan kebijakan yang dibuat secara politik, hukum, maupun ekonomi, dan diinformasikan secara terbuka kepada publik, serta membuka kesempatan publik untuk melakukan pengawasan.
3. Keterbukaan, mengacu pada terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan. Pemerintah harus bersifat terbuka dalam memberikan data dan informasi yang memadai bagi masyarakat sebagai bahan untuk melakukan

⁶*Ibid.*, xii.

penilaian atas jalannya pemerintahan. Keterbukaan menurut Brautigam dibedakan dalam dua jenis, yakni keterbukaan ekonomi dan keterbukaan politik. Keterbukaan ekonomi tercermin dari sistem persaingan pasar dengan sedikit mungkin pembatasan (regulasi) oleh pemerintah, serta dilaksanakan perdagangan bebas dengan sistem tarif yang bersifat terbuka kepada publik. Sedangkan keterbukaan politik mengacu pada pola persaingan dan toleransi terhadap perbedaan-perbedaan dalam proses pengambilan keputusan.

4. Transparansi, lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan pemerintahan. Pemerintah bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik pemerintah ditingkat pusat maupun daerah.

Dari uraian di atas, kiranya perlu dirumuskan kembali strategi pengembangan kepariwisataan di Indonesia. Agar sektor pariwisata bisa lebih maju dan berkontribusi pada pendapatan perekonomian negara.⁷ Diterbitkannya undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan merupakan salah satu upaya pemerintah Republik Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pariwisata, melestarikan sumber daya alam, memajukan kebudayaan, serta mengangkat citra bangsa Indonesia. Begitu juga dengan kebijakan desentralisasi yang ditetapkan paska reformasi, sebagaimana dituangkan dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang diharapkan agar lebih mampu untuk memberikan peluang pada perubahan kehidupan Pemerintahan Daerah yang demokratis untuk

⁷Tito Febrianto, "Upaya Pemerintah Kabupaten Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Wisata Pantai Balekambang", (Tesis diterbitkan, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Brawijaya Malang, 2004), 3.

mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan rakyat secara keseluruhan. Karena hakikat dari demokrasi adalah keterlibatan rakyat baik dalam penyelenggaraan pelayanan, pembangunan, dan pelayanan publik. Secara umum, desentralisasi memiliki tiga tujuan utama. Pertama, yakni tujuan politik berupa terciptanya suprastruktur dan infrastruktur yang demokratis. Kedua, tujuan administratif yakni pencapaian nilai *efektivitas, efisiensi, equality* serta ekonomi. Ketiga adalah tujuan sosial ekonomi yakni peningkatan kesejahteraan masyarakat.⁸

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 sebagaimana yang telah diuraikan di atas juga merupakan penegasan agar terciptanya otonomi daerah. Dimana hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Sehingga dapat memberi kesempatan bagi daerah untuk mengembangkan dan mengelola segenap potensi daerah untuk kemajuan pembangunan bagi daerahnya dengan memberikan tekanan pada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan, serta memperhatikan potensi dan keragaman daerah.

Dengan kewenangan yang luas, bulat, dan utuh menjadi sebuah peluang bagi Pemerintahan Daerah untuk berkreasi dan berinovasi dalam menyelenggarakan pelayanan. Dengan begitu, potensi alam yang dimiliki bisa menjadi kekuatan perekonomian dan budaya yang nyata. Akan tetapi, peluang tersebut bisa berubah menjadi tantangan. Hal ini dikarenakan, untuk mencapai kemajuan, Pemerintahan Daerah dituntut untuk bekerja keras dan bekerja cerdas

⁸Sadu Wasistiono, *Manajemen Pemerintahan Daerah* (Bandung: CV. Fokusmedia, 2003), 127.

mendayagunakan berbagai modal yang dimiliki, baik modal berupa uang, intelektual, maupun sosial guna mencapai kesejahteraan masyarakat setempat khususnya, dan bangsa pada umumnya.⁹ Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat berbagai kegiatan wisata yang merupakan kegiatan pelayanan pemerintahan daerah. Yang perlu didukung oleh pengaturan yang tepat dan terpadu dengan memanfaatkan berbagai potensi yang dimiliki, demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Berkaitan dengan potensi yang ada, Kabupaten Tuban memiliki beberapa potensi wisata yang cukup banyak menarik wisatawan. Diantaranya adalah Goa Akbar. Obyek wisata alam berupa gua ini merupakan obyek wisata andalan Kabupaten Tuban. Pesona dan keunikan terdapat pada ruangan yang besar dan dihubungkan oleh lorong-lorong panjang yang sangat menakjubkan. Begitu juga dengan Pemandian Bektiharjo. Obyek wisata ini merupakan situs bersejarah berdirinya Kabupaten Tuban. Karena asal-usul kata Tuban yang konon berasal dari kata metu banyune yang kemudian disingkat Tuban adalah keberhasilan Ki Ageng Papringan (Bupati I Tuban) yang mencari lokasi dan sumber air dan sekarang dijadikan wisata pemandian.

Selanjutnya Pantai Boom. Pantai Boom dikenal sebagai bekas pelabuhan kuno pada masa kerajaan Majapahit dan menjadi tempat berlabuh para tentara Khu Bilai Khan yang akan menyerbu kerajaan Kediri. Dan potensi wisata lainnya adalah Terminal Wisata Kambang Putih Tuban. Obyek wisata ini menyatu dengan Terminal Kambang Putih yang menyediakan berbagai fasilitas wisata yang sedang

⁹*Ibid.*

dikembangkan, seperti kolam renang, arena bermain anak, dan kios-kios yang nantinya akan memasarkan cindramata khas Tuban.

Upaya mengoptimalkan potensi wisata Tuban di atas, dilaksanakan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) tempat rekreasi yang kemudian dalam kegiatannya bertanggung jawab kepada Dinas Perekonomian dan Pariwisata (DISPERPAR) Kabupaten Tuban untuk melakukan koordinasi dalam usaha promosi, pengembangan wisata, dan pembinaan wisata. Dalam pengelolaan wisata, DISPERPAR Kabupaten Tuban berupaya menjadikan potensi wisata yang dimiliki sebagai wisata andalan dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat sekitar wisata khususnya, dan masyarakat Tuban pada umumnya. Karenanya, berbagai usaha pelayanan telah dilakukan DISPERPAR Kabupaten Tuban. Misalnya, pembangunan fasilitas wisata di pantai Boom, yang terdapat relief sejarah pelabuhan Boom, taman air mancur, playground, jogging track, tempat pemancingan, gardu istirahat, pusat pertokoan, dan tempat makanan sebagai oleh-oleh wisatawan.¹⁰

DISPERPAR Kabupaten Tuban juga membangun beberapa ruas jalan dan terdapat fitur-fitur yang dibuat sebagai salah satu pengembangan pelayanan di bidang infrastruktur. Selain fasilitas pelayanan tersebut, daya tarik Wisata Pantai Boom juga dikembangkan dengan membangun sebuah gedung yang dibuat dengan bentuk Perahu sebagai kantor, loket, dan pusat informasi. Bahkan, untuk pengembangan wisata di Pantai Boom, pada tahun 2012 pemerintah Tuban mengalokasikan dana sekitar 182 juta.

¹⁰Kabartuban.com, “2,5 M APBD Dianggarkan Untuk Pantai Boom Tuban” (Kamis, 24 Oktober 2013, 13.00).

Tidak jauh berbeda dengan pengembangan wisata di Pantai Boom. Pada tahun 2012, Pemerintah Tuban juga mengalokasikan dana sekitar 500 juta untuk pengembangan wisata Goa Akbar, sekitar 240 juta untuk pengembangan wisata Bektiharjo dan sekitar 12 juta untuk pengembangan Taman Wisata Terminal. Dengan potensi wisata yang dimiliki serta alokasi dana yang cukup besar, peningkatan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban diharapkan tidak hanya dilakukan dengan pembangunan sarana dan prasarana saja, namun proses penyelenggaraan pelayanan juga harus sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik yang memiliki ruang lingkup meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik, serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, DISPERPAR Kabupaten Tuban wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan wisata.

Standar pelayanan merupakan ukuran pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan penyelenggara pelayanan dan sebagai upaya pemberian kepastian peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku di beberapa Negara maju. Di Amerika Serikat misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 12863* pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen. Isi *executive order* tersebut adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang harus dilayani oleh instansi, menyurvei

pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan. Selain itu, *executive order* juga untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, termasuk standar pelayanan pos, serta mengukur hasil dengan cara yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah di akses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan atau pengaduan.

Di Inggris juga diperkenalkan *Service First the New Charter Programme*, yang berisi penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan yang merupakan wujud dari visi pemerintah yang dilaksanakan oleh setiap pegawai negeri. Pada pemerintahan Republik Indonesia, penyusunan standar pelayanan dalam kerangka pemberian pelayanan sudah beberapa kali dilakukan. Penyusunan tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti berikut:¹¹

1. Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Isi dari Inpres tersebut ialah sebagai berikut. *Pertama*, mengambil langkah-langkah penyederhanaan perizinan beserta pelaksanaannya pada masing-masing instansi bawahannya, dengan mengurangi jumlah perizinan yang ada sampai kepada yang benar-benar diperlukan dan menyederhanakan perizinan yang telah dikurangi tersebut sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha. *Kedua*, mencegah pengeluaran atau penerbitan perizinan baru

¹¹Yogi S. dan M. Ikhsan, *Standar Pelayanan Publik Di Daerah* (PKKOD-LAN, 2006), 16.

yang tidak perlu dan mengendalikan pengeluaran atau penerbitan perizinan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kesederhanaan dan kemudahan. *Ketiga*, menyebarluaskan kepada masyarakat informasi yang menyangkut perizinan yang telah disederhanakan dan dikendalikan, termasuk mengenai persyaratan, tata cara, tempat pengajuan permintaan izin, dan hal-hal lain yang bersangkutan. *Keempat*, memperhatikan dan mempergunakan pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha. *Kelima*, mengawasi secara terus-menerus penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha yang telah disesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

2. Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Isi Inpres adalah mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi antara departemen atau instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan, maupun kemasyarakatan.
3. Keputusan Menpan Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Keputusan Menpan adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang sesuai dengan kewenangannya. Dan juga untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

4. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia No 06 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia. Isi peraturan ini adalah agar tersusunnya standar pelayanan publik, terselenggaranya kinerja pelayanan publik Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia yang lebih berkualitas, dan terciptanya instrumen untuk mengukur efektivitas, efisiensi, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas kinerja Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia. Sedangkan ruang lingkup peraturan ini meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan standar pelayanan publik seperti asas pelayanan, jenis dan format standar pelayanan, model kerangka prosedur pelayanan publik, survei atau pajak pendapat atas tingkat kepuasan pengguna pelayanan publik, indeks kepuasan pengguna pelayanan dan teknik penyusunan standar pelayanan publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan. Isi dari peraturan ini sebagai berikut. *Pertama*, sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. *Kedua*, untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. *Ketiga*, agar setiap

penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.

Peraturan standar pelayanan sebagaimana yang telah diuraikan di atas, tidak akan berdampak pada proses pelayanan publik jika tidak diterapkan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, DISPERPAR Kabupaten Tuban 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 DISPERPAR Kabupaten Tuban.

Dari beberapa hal di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai peran Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dalam memberikan pelayanan wisata. Utamanya, pelayanan wisata yang dilihat dari sisi manajemen pelayanan publik dan dari sisi standar pelayanan wisata sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu dengan melakukan penelitian ke lapangan.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian difokuskan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban ?
2. Faktor-faktor apakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban ?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka Penulis mengkatagorikan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.
2. Untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.

D. Kegunaan Penelitian

Selain tujuan di atas, Penulis juga mengharapkan penelitian ini memiliki kegunaan, diantaranya:

1. Secara teoritik

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan disiplin ilmu sosial dan politik. Tidak hanya itu, penulis juga mengharapkan penelitian ini bisa

digunakan sebagai tambahan wacana bagi kalangan akademisi mengenai ilmu politik, khususnya bagi kalangan akademisi yang berkonsentrasi pada kebijakan publik.

2. Secara praktis

Dari segi praktis, diharapkan penelitian ini menjadi tambahan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan data mengenai kinerja pemerintahan daerah dalam pelayanan publik. Dan juga sebagai barometer untuk memberi gambaran kepada masyarakat, khususnya para akademisi ilmu politik tentang penerapan kebijakan standar pelayanan pada Dinas atau instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya untuk mencapai pelayanan yang berkualitas.

E. Penegasan Judul

Pada penelitian ini, penulis mengambil judul “Manajemen Pelayanan Publik (Studi tentang standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban). Penjelasan mengenai judul tersebut sebagai berikut. *Pertama*, Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun perencanaan, pengorganisasian, penerapan, pengarahan, dan pengawasan kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan bagi setiap warga Negara demi tercapainya tujuan-tujuan yang diinginkan.

Dengan konsep manajemen pelayanan publik, penulis dapat menganalisa kinerja Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dimulai dari perencanaan sampai pada

tahap pengawasan pelayanan. Sehingga, dapat diidentifikasi proses pelaksanaan pelayanan wisata pada DISPERPAR Kabupaten Tuban.

Kedua, standar pelayanan wisata adalah tolak ukur yang digunakan penyelenggara pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan terhadap pengguna jasa layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Dengan prinsip dan komponen standar pelayanan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012. Penulis dapat mengidentifikasi pelayanan wisata di Tuban apakah DISPERPAR Kabupaten Tuban sudah memenuhi prinsip dan komponen standar pelayanan atau masih terdapat kejanggalan dalam pelayanan yang diberikan.

Ketiga, Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban adalah Dinas pelaksana urusan Pemerintahan Daerah yang memiliki fungsi untuk merumuskan kebijaksanaan, pelayanan umum, dan pembinaan pariwisata yang ada di Tuban. Oleh karena itu, sesuai dengan fokus pada penelitian ini, menjadi keharusan bagi penulis untuk mengidentifikasi peran Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban tersebut.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini dimulai dari Bab I, merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan judul, dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah kerangka konseptual yang terdiri dari konsep dan pengertian manajemen, konsep dan pengertian pelayanan, konsep dan pengertian pelayanan publik, konsep dan pengertian manajemen pelayanan publik, konsep dan pengertian standar pelayanan, konsep dan pengertian pelayanan berkualitas, konsep dan pengertian wisata, konsep dan pengertian good governance dan telaah pustaka.

Bab III adalah metodologi penelitian yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisa data, dan keabsahan data.

Bab IV berupa hasil penelitian dan pembahasan, yaitu deskripsi mengenai kondisi Kabupaten Tuban, gambaran Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban, serta penyajian data dan pembahasan yang terdiri dari, *pertama* standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban, *kedua* pelayanan berkualitas DISPERPAR Kabupaten Tuban, *ketiga* faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban, dan poin yang terakhir pada bab ini adalah hasil temuan.

Bab V yaitu penutup, yang berisi tentang kesimpulan dan saran.