

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam rangka standar pelayanan wisata pada dasarnya belum cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban belum memiliki acuan yang jelas dan terukur, misalnya belum diterbitkannya peraturan perundang-undangan mengenai standar pelayanan wisata. Pada saat penelitian ini dilakukan, pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban masih mengacu kepada ketentuan Peraturan Bupati Nomor 39 tahun 2008 tentang uraian tugas dan tata kerja Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban, yakni pada pasal 14 bagian kelima mengenai Bidang Pariwisata dan Kebudayaan sebagai standar pelayanan. Dengan demikian, mengingat Peraturan Bupati tersebut sifatnya masih terlalu umum, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban perlu ditingkatkan dengan mengacu pada peraturan khusus mengenai standar pelayanan wisata. Perlunya pedoman dan parameter yang baku dan teruji dalam pelaksanaan pelayanan wisata, dikarenakan sebagai antisipasi apabila terjadi perubahan kebutuhan dari wisatawan, terutama dalam menghadapi kondisi yang di luar rutinitas biasa, yang seringkali dapat menimbulkan standar ganda.

2. Implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat baik itu dari segi internal maupun eksternal organisasi. Faktor pendukung intern meliputi sarana dan prasarana yang memadai, tarif wisata yang murah dan potensi wisata yang dimiliki, untuk faktor pendukung ekstern meliputi dukungan anggaran pendapatan belanja daerah Pemerintah Tuban untuk pembangunan wisata, peningkatan penduduk dan kemajuan teknologi. Sedangkan faktor penghambat intern meliputi terbatasnya sumber daya manusia yang profesional dan promosi yang belum optimal, dan untuk faktor penghambat ekstern meliputi area wisata yang terbatas, konflik pengelolaan dengan masyarakat dan Dinas Perhubungan, serta minimnya peran masyarakat dalam pembangunan pariwisata.

## **B. Saran**

1. Menyusun Peraturan Perundang-undangan standar pelayanan wisata sebagai parameter untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
2. Menyikapi dengan segera kesemua faktor pendukung implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban baik itu dari segi internal maupun eksternal. Karena pendukung tidak akan pernah muncul

untuk kedua kalinya. Dan juga setiap faktor hambatan yang ada harus diselesaikan dan direduksi seminim mungkin dengan mengoptimalkan sumber daya organisasi yang ada. Pada akhirnya agar menghasilkan pelayanan yang berorientasi pada terwujudnya good governance dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Mengimplementasikan studi manajemen pelayanan publik secara obyektif dan konsisten sebagai wahana pengawasan atau kontrol pelaksanaan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban.
4. Penulis masih banyak menemukan kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang tentunya lebih teliti, kritis dan lebih detail serta lebih mendalam, guna menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat.