

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Diskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. *Gambaran umum Kabupaten Tuban*

###### a. *Sejarah Kabupaten Tuban*

Cikal bakal Kabupaten Tuban berawal dari munculnya adipati Tuban yang diturunkan oleh Prabu Banjaransari, raja di Negeri Pajajaran. Beliau dikarunia banyak putra, dan salah satu dari keturunannya yang dikemudian hari menurunkan silsilah adipati Tuban. Kala itu kerajaan Pajajaran yang berpusat di dekat Ciamis sedang mengalami puncak kejayaan. Kemakmuran dan keadilan benar-benar dirasakan oleh rakyat mulai dari ibukota kerajaan sampai ke pelosok-pelosok pedesaan. Prabu Banjaransari yang bertahta adalah sosok yang sangat bijaksana sehingga dielu-elukan oleh rakyatnya. Kemasyhuran nama Prabu Banjaransari tidak hanya menjadi buah bibir rakyatnya saja, akan tetapi keharuman namanya telah merambah sampai ke manca Negara.<sup>78</sup>

Baginda raja juga dikaruniai banyak putra dan cucu. Salah satu putra beliau adalah Raden Haryo Metahun. Berkah dari perkawinannya, R. Haryo Metahun dikaruniai putra bernama Haryo Randukuning. Suatu hari Raden Arya Randukuning meminta izin ayahanda dan ibundanya untuk mengembara jauh ke timur. Tentu saja, niatnya itu ditolak mentah-mentah

---

<sup>78</sup>Situs Resmi Kabupaten Tuban, “Sejarah Kabupaten Tuban”, <http://tubankab.go.id/site/sejarah/sejarah-tuban/> (Rabu, 11 Desember 2013, 19.33).

oleh kedua orang tuanya. Namun, Prabu Banjaransari ketika mengetahui alasan cucunya mengembara untuk menyempurnakan ilmu dan menambah pengetahuan, maka segeralah baginda memberinya restu. Sejak saat itu Raden Arya Randukuning meninggalkan kehidupan istana yang serba mewah. Ia memilih mengembara ke arah timur menyusuri daerah pesisir pantai utara Pulau Jawa.

Tak peduli siang atau malam, Raden Arya Randukuning terus berjalan menembus tebalnya hutan jati. Sesampainya di kaki gunung Kalakwilis, Jenu, Raden Arya Randukuning bekerja keras membuka hutan Srikandi yang membentang di sepanjang daerah pantai. Atas kegigihan dan kesaktiannya, hutan itu dalam waktu sekejap berhasil diubah menjadi perkampungan bahkan akhirnya menjadi sebuah kadipaten yang diberi nama Kadipaten Lumajang Tengah. Setelah menjadi adipati di Lumajang Tengah, Raden Arya Randukuning bergelar Kyai Ageng (Kyai Gede Lebe Lontang).

Di dalam Babad Tuban dikisahkan, ketika berkuasa di Lumajang Tengah, Kyai Gede Lebe Lontang berhasil memimpin rakyatnya untuk menapaki kemakmuran. Stabilitas Kadipaten Lumajang Tengah sangat terjamin mengakibatkan keamanan dan kemakmuran rakyatnya terjaga. Wisatawan kecil tidak kekurangan suatu apapun. Hewan-hewan pliharaan berkembang biak dengan pesat. Walau hewan-hewan pliharaan itu berkeliaran secara bebas, tak seorang pun berani mengambil yang bukan menjadi hak miliknya. Begitu pula para durjana, sama sekali tidak bisa berkutik karena kewibawaan sang adipati. Beliau mempunyai budi pekerti

yang amat luhur dan patut dijadikan teladan bagi para bawahannya. Hal itulah yang membuat para abdi pemerintah dengan penuh kesadaran menjalankan roda pemerintahan secara jujur.

Kyai Gede Lebe Lontang berhasil menjalankan pemerintahan di Lumajang Tengah selama kurang lebih 20 tahun. Kabupaten Lumajang Tengah itu, sekarang menjadi dusun yang bernama Banjar, Kecamatan Jenu. Kyai Gede Lebe Lontang dikarunia seorang putra bernama Raden Arya Bangah. Sesudah ayahandanya mangkat, Arya Bangah menolak untuk naik tahta menggantikan ayahnya sebagai adipati di Lumajang Tengah. Ia memilih berkelana bersama pengikutnya ke arah selatan. Sesampai di kaki pegunungan kapur Rengel, Arya Bangah dan para pengikutnya bahu membahu membuka hutan untuk dijadikan perkampungan.

Siang dan malam Arya Bangah dan para pengikutnya bekerja keras untuk mewujudkan cita-citanya. Setelah berhasil, tempat baru itu diberinya nama Kabupaten Gumenggeng. Raden Aryo Bangah saat menjalankan pemerintahan di Gumenggeng selama kurang lebih 22 tahun lalu meninggal dunia. Bekas Kadipaten Gumenggeng tersebut sekarang menjadi Pedukuhan Gumeng, Desa Banjaragung, Kecamatan Rengel.

Raden Arya Bangah mempunyai seorang putra bernama Raden Aryo Dhandhang Miring. Semenjak muda, Raden Aryo Dhandhang Miring senang menjalankan tapa brata. Ketika melaksanakan tapa brata itulah Raden Aryo Dhandhang Miring mendapatkan ilham yaitu setelah ayahnya mangkat, Raden Aryo Dhandang Miring tidak boleh melanjutkan

pemerintahan ayahandanya di Gumenggeng karena cita-citanya yang mulia dan luhur tidak akan terlaksana. Raden Aryo Dhandang Miring harus membuka areal hutan sendiri yang terletak di arah barat laut Gumenggeng. Segala cita-citanya baru berhasil jika putranya kelak membuka hutan bernama Papringan.

Selanjutnya Raden Aryo Dhandang Miring dan para prajuritnya menuju ke barat laut untuk membuka hutan bernama Ancer-Ancer. Setelah hutan tersebut menjadi pemukiman, maka diberi nama Kadipaten Lumajang. Raden Aryo Dhandang Miring memerintah Kadipaten Lumajang selama kurang lebih 20 tahun. Tersebutlah kisah, tatkala itu Raden Arya Dandang Wacana sedang membuka tanah yang masih berupa hutan bambu yang bernama Papringan, tanpa diduga-duga sebelumnya muncullah sebuah keajaiban dengan keluarnya air yang dalam istilah Jawa disebut (metu) dan (Banyune), dan jika dirangkaikan menjadi kata TUBAN. Peristiwa itu oleh Raden Arya Dandang Wacana dijadikan sebagai tonggak sejarah dalam memberi nama tanah tersebut dengan nama Tuban, dan selanjutnya kita kenal dengan nama Kabupaten Tuban.

Raden Aryo Dhandang Miring dikaruniai dua putri yaitu Nyai Ageng Lanang Jaya dan Nyai Ageng Ngesa. Perkawinan antara Nyai Ageng Lanang Jaya dan Arya Wiraraja dikarunia seorang putra bernama Raden Haryo Ronggolawe, yang kemudian Ronggolawe diangkat oleh Raja Majapahit Raden Wijaya sebagai adipati Tuban yang pertama. Peristiwa pelantikan itu dilaksanakan pada tanggal 12 Nopember 1293, yang pada

akhirnya oleh Pemerintah Kabupaten Tuban dijadikan sebagai Hari Jadi Tuban.<sup>79</sup>

*b. Keadaan geografis*

Letak geografis adalah letak suatu daerah dilihat dari kenyataannya di bumi atau posisi daerah itu pada bola bumi dibandingkan dengan posisi daerah lain. Letak geografis ditentukan pula oleh segi astronomis, geologis, fisiografis dan sosial budaya. Berdasarkan letak geografisnya Kabupaten Tuban merupakan salah satu bagian dari wilayah Provinsi Jawa Timur dan merupakan wilayah yang berada di jalur pantai utara (pantura) Pulau Jawa, lebih jelasnya lagi profil wilayah Kabupaten Tuban dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1  
Profil wilayah

Kategori	Uraian	Satuan	Besaran
Topografi Wilayah	Luas Wilayah	Km <sup>2</sup>	1.839,94
	Panjang Pantai	Km	65,00
	Luas Lautan	Km <sup>2</sup>	22.608,00
Jenis Tanah	Mediteran Merah Kuning	Persen	3,80
	Aluvial	Persen	34,00
	Gramusol	Persen	5,00
Iklim Wilayah	Rata-rata Curah Hujan Tahun 2012	Mm	1.322,82
	Rata-rata Hari Hujan Tahun 2012	Hari	78

Sumber: Badan Pusat Statistika Kabupaten Tuban 2012

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa Kabupaten Tuban memiliki luas wilayah dan panjang pantai yang tentunya mempunyai potensi alam yang cukup baik. Dengan potensi alam tersebut, membuka kesempatan bagi Pemerintahan Tuban untuk menjadikan potensi alam yang dimilikinya sebagai daya tarik wisata, tentunya dengan penanganan dan pengelolaan

---

<sup>79</sup>*Ibid.*

yang baik dan benar. Selain memiliki luas wilayah seperti yang disebutkan di atas, secara astronomi Kabupaten Tuban terletak antara 111,30' sampai 112,35' Bujur timur dan 6,40' sampai 7,18' lintang selatan. Sebagaimana yang tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2  
Letak geografis

Indikator	Bujur Timur	Lintang Selatan
Posisi Geografis	111,30'	6,40'
Posisi Geografis	112,35'	7,18'

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban 2012

Kemudian batas-batas wilayah Kabupaten Tuban sebagaimana yang akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3  
Batas Wilayah

No	Sisi Perbatasan	Wilayah Perbatasan
1	Sebelah Utara	Laut Jawa
2	Sebelah Timur	Kabupaten Lamongan
3	Sebelah Selatan	Kabupaten Bojonegoro
4	Sebelah Barat	Jawa Tengah

Sumber: Badan Pusat Statistika Kabupaten Tuban 2012

Jika melihat dari hasil tabel di atas, Kabupaten Tuban berada pada perbatasan antara Provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah. Kondisi ini akan menjadikan Kabupaten Tuban sebagai salah satu jalur utama penghubung antara provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah dan besar kemungkinan Kabupaten Tuban akan menjadi tempat istirahat bagi para pengendara. Dengan demikian, pemerintah Tuban memiliki kesempatan untuk menarik perhatian pengendara dengan memperbaiki dan mengembangkan potensi wisata yang dimiliki. Agar pengendara lebih mengenal Tuban atau bahkan

pengendara bisa lebih lama tinggal di Kabupaten Tuban. Selanjutnya adalah secara administrative, Kabupaten Tuban dikepalai oleh seorang Bupati yang sekaligus menjabat sebagai kepala pemerintahan yang terbagi dalam 20 Kecamatan dan 328 Desa atau kelurahan. Sebagaimana yang dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4  
Letak Kecamatan dan desa Kabupaten Tuban

Kecamatan	Desa Letak Ibukota Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan
Kenduruan	Sidomukti	9
Bangilan	Bangilan	14
Senori	Sendang	12
Singgahan	Mulyoagung	12
Montong	Montongsekar	13
Parengan	Parangbatu	18
Soko	Sokosari	23
Rengel	Rengel	16
Grabagan	Grabagan	11
Plumpang	Plumpang	18
Widang	Widang	16
Palang	Glodok	19
Semanding	Bejagung	17
Tuban	Latsari	17
Jenu	Beji	17
Merakurak	Sambonggede	19
Kerek	Margomulyo	17
Tambakboyo	Sobontoro	18
Jatirogo	Wotsogo	18
Bancar	Banjarejo	24
Jumlah	-	328

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban 2012

### c. Kondisi demografi

Demografi adalah ilmu yang mempelajari penduduk dalam suatu wilayah terutama mengenai jumlah, komposisi penduduk dan perkembangannya. Dalam artian lain demografi mempelajari struktur dan proses penduduk di suatu wilayah. Struktur penduduk meliputi jumlah

persebaran dan komposisi penduduk. Struktur penduduk ini selalu berubah-ubah karena disebabkan proses demografi yakni berupa kelahiran, kematian dan juga adanya migrasi penduduk. Badan Pusat dan Statistika (BPS) Kabupaten Tuban mencatat pada tahun 2012 pertumbuhan penduduk di Tuban mengalami kenaikan sebesar 0,38% dari tahun 2010. Seperti yang dipaparkan pada tabel Indikator Kependudukan Kabupaten Tuban Tahun 2010 – 2012 berikut ini:

Tabel 4.5  
Indikator kependudukan Kabupaten Tuban

Uraian	2010	2011	2012
Jumlah Penduduk ( Jiwa )	1.118.651	1.124.757	1.129.050
Pertumbuhan Penduduk (Persentase )	0,51	0,54	0,38
Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )	608	611	614

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Tuban

Dari hasil tabel di atas menunjukkan pertumbuhan penduduk Kabupaten Tuban selalu mengalami peningkatan berkisar 0,30% setiap tahunnya. Secara lebih rinci lagi peningkatan penduduk di Kabupaten Tuban dapat dilihat pada setiap kecamatan dan jenis kelaminnya tahun 2012 berikut ini:

Tabel 4.6  
Jumlah Kecamatan dan Jenis Kelamin

<b>Kecamatan</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
Kenduruan	15.686	15.398	31.084
Bangilan	26.672	26.441	53.113
Senori	23.432	23.314	46.746
Singgahan	22.567	22.585	45.152
Montong	29.072	27.874	56.946
Parengan	30.574	30.415	60.989
Soko	45.714	45.154	90.868
Rengel	32.754	32.428	65.182
Grabagan	20.830	20.740	41.570
Plumpang	43.480	43.283	86.763
Widang	28.838g	28.665	57.503

Palang	45.598	45.687	91.285
Semanding	57.515	58.769	116.284
Tuban	46.056	47.739	93.795
Jenu	28.149	27.972	56.121
Merakurak	29.976	30.180	60.156
Kerek	35.156	35.698	70.854
Tambakboyo	21.956	21.780	43.736
Jatirogo	30.990	30.468	61.458
Bancar	30.249	30.540	60.789
<b>Jumlah</b>	<b>645.264</b>	<b>645.130</b>	<b>1.290.394</b>

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Dari hasil tabel di atas, peningkatan penduduk di Kecamatan Semanding mengalami kenaikan yang paling banyak. Kondisi ini akan menjadikan semakin kompetitifnya persaingan pekerjaan. Oleh karena itu dengan banyaknya objek wisata di Kecamatan Semanding, menjadi peluang bagi pemerintah Tuban untuk mengembangkan industry pariwisata di wilayah tersebut yaitu dengan dibukanya penambahan lapangan kerja maupun kegiatan industry wisata lainnya.

*d. Kondisi ekonomi*

Kedudukan Kabupaten Tuban sebagai salah satu penghubung propinsi Jawa Timur dan Jawa tengah apabila ditinjau dari segi ekonomi akan menjadi sangat strategis. Hal ini dikarenakan Kabupaten Tuban dapat memiliki peluang untuk mengupayakan pengembangan ekonomi, bidang industri, perdagangan dan jasa. Dilihat berdasarkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) yang merupakan penjumlahan nilai output bersih perekonomian yang ditimbulkan oleh seluruh kegiatan ekonomi di suatu wilayah tertentu baik itu provinsi dan kabupaten atau kota, dan dalam satu kurun waktu tertentu yakni dalam satu tahun kelender. Diketahui bahwa laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Tuban pada tahun 2012 mengalami

penurunan berkisar 6,27%, sebagaimana yang dijabarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7  
Agregat Produk Domestik Regional Bruto Kab. Tuban Tahun 2011 – 2012

Uraian	Satuan	Tahun 2011	Tahun 2012
Laju Pertumbuhan Ekonomi	Persen	7,08	6,27
Laju Inflasi	Persen	5,11	5,60
Pendapatan Regional Per Kapita			
Atas Dasar Harga Berlaku	Rupiah ( Rp. )	18.522.248	20.655.394
Atas Dasar Harga Konstan	Rupiah ( Rp. )	7.818.083	8.256.028

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Dengan menurunnya laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Tuban sebagai mana tabel di atas. Pertumbuhan ekonomi di sektor industry wisata juga harus dikembangkan. Hal ini dikarenakan, laju pertumbuhan perekonomian Kabupaten Tuban hingga sampai tahun 2012 yang paling menonjol hanya pada bidang pertanian dan industry pengelolaan. Berikut tabel PDRB yang berlaku menurut lapangan usaha di Kabupaten Tuban.

Tabel 4.8  
Produk Domestik Regional Bruto atas dasar harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha Tahun 2011 – 2012

Sektor Ekonomi	Tahun 2011 (Rp.000.000)	Tahun 2012 (Rp.000.000)
1. Pertanian	5.279.846,41	6.070.970,96
2. Pertambangan dan Penggalian	3.582.761,11	3.781.596,67
3. Industri Pengolahan	5.215.809,76	5.845.704,42
4. Listrik, Gas & Air	748.018,80	830.019,00
5. Konstruksi	110.689,58	133.375,04
6. Perdagangan, Hotel & Restoran	3.923.150,10	4.486.975,48
7. Angkutan dan Komunikasi	454.198,80	517.425,78
8. Keuangan	1.072.916,43	1.238.729,36
9. Jasa – jasa	1.043.313,96	1.145.615,59
<b>PDRB</b>	<b>21.430.704,96</b>	<b>24.050.412,29</b>
<b>PDRB TANPA MIGAS</b>	<b>19.907.126,85</b>	<b>22.787.165,54</b>

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Dari hasil tabel di atas, pada tahun 2012 sektor pertanian dan industry pengolahan sebagai faktor yang paling besar memberi sumbangsi perekonomian Kabupaten Tuban. Dengan demikian mayoritas wisatawan Tuban menjadikan sektor pertanian dan pengelolaan industry sebagai mata pencarian utama. Yakni sektor pertanian dengan nilai berlakunya menurut lapangan kerja mencapai 6.070.970,96 dan sektor industry pengolahan senilai 5.845.704,42. Terkait dengan sektor pertanian wisatawan Tuban dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Luas tanah dan produksi menurut jenis komoditas tanaman padi dan palawija  
Tahun 2012

<b>Komoditi</b>	<b>Luas Tanah (Ha)</b>	<b>Luas Panen (Ha)</b>	<b>Produksi (Ton)</b>
Padi	87.806	82.303	577.466
Jagung	93.897	92.443	506.571
Ubi Kayu	5.801	5.903	136.129
Ubi Jalar	575	575	12.931
Kacang Tanah	31.010	30.617	51.063
Kedelai	2.086	2.060	2.623
Kacang Hijau	5.162	5.090	4.108

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Selanjutnya terkait dengan industry pengolahan. Wisatawan Tuban melakukan dua jenis industri yaitu industry kecil dan juga industry kerajinan rumah tangga, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10

Indusri kecil dan kerajinan rumah tangga menurut jenis industry 2012

Jenis Industri	Tahun 2011	Tahun 2012
a. Industri kecil		
Kupas Kacang	41	41
Rajang Tembakau	19	19
Bata dan Genteng	8	8
Pembakaran Gamping	22	22
Kayu dan Mebel	168	168

Makanan	42	42
ES	2	2
Pasir Kwarsa	7	7
Tegel	14	3
Rokok	19	-
<b>Jumlah</b>	<b>342</b>	<b>306</b>
b. Jumlah Industri Kerajinan Rumah Tangga		
Batik	730	730
Pande Besi	200	200
Barang dari Tanah Liat	1.407	1.407
Jaring/Jala	825	825
Tenun	251	251
Tempe	651	651
Anyaman Lontar	149	149
Gula Siwalan	398	398
Rembulung	133	133
Bambu	2.240	2.240
Pandan	954	954
Sabut Kelapa	17	17
<b>Jumlah</b>	<b>7.955</b>	<b>7.955</b>

Sumber: Badan dan Pusat statistika Kabupaten Tuban

*e. Kondisi pendidikan*

Pada setiap Negara maupun daerah pendidikan merupakan barometer untuk melihat kemajuan wisatawan setempat. Karena pendidikan merupakan wujud dari *civil society* yaitu tumbuhnya wisatawan yang mandiri, terdidik dan bisa mengetahui apa yang seharusnya wisatawan lakukan demi menuju peradaban yang lebih baik. Berikut tabel tingkat pendidikan di Kabupaten Tuban pada tahun 2012.

Tabel 4.11  
Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Sekolah	Jumlah Murid	Jumlah Guru
1	SD / MI (Negeri dan Swasta)	795	106.600	8.914
2	SMP / MTs (Negeri dan Swasta )	176	49.146	3.926
3	SMU / MA (Negeri dan Swasta)	71	20.927	1.767
4	SMK (Negeri dan Swasta)	22	12.788	1.044
<b>Jumlah</b>		<b>1.064</b>	<b>189.461</b>	<b>15.651</b>

Sumber: Badan Pusat Statistika Kabupaten Tuban

Hasil dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan Tuban dalam hal pendidikan semakin tinggi tingkat pendidikannya, akan semakin menurun jumlah siswanya. Lebih jelasnya lagi, grafik penurunan jumlah siswa di Kabupaten Tuban dapat dilihat pada indikator di bawah ini:

Tabel 4.12  
Indikator Pendidikan Tahun 2012

No	Indikator Pendidikan	SD	SMP	SMA
1	Angka partisipasi kasar	108,86	104,66	61,44
2	Angka partisipasi murni	97,59	85,94	44,83
3	Angka putus sekolah	0,10	0,30	0,60
4	Angka kelulusan	99,92	98,82	97,88

Sumber: Badan Pusat Statistika Kabupaten Tuban

Hasil Indikator pendidikan wisatawan Tuban di atas menunjukkan bahwa angka partisipasi pendidikan wisatawan Tuban akan semakin menurun ketika tingkat pendidikan semakin tinggi, yaitu pada tingkat Sekolah Menengah Atas.

Penyebab penurunan tingkat pendidikan tersebut adalah keinginan wisatawan untuk lebih memilih pada dunia kerja dibanding dengan dunia pendidikan. Keinginan wisatawan tersebut tidak terlepas dari tuntutan ekonomi, yang mengharuskan mereka membantu perekonomian keluarga. Selain itu pemerintah Indonesia tidak lagi memberi subsidi pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA). Dengan beberapa faktor penyebab minimnya partisipasi pendidikan wisatawan Tuban tersebut, penambahan PAD (Pendapatan Asli Daerah) Tuban melalui pengelolaan dan penyelenggaraan industri wisata harus ditingkatkan sebagai salah satu faktor yang dapat menunjang subsidi pendidikan di Kabupaten Tuban.

*f. Aspek kesehatan*

Salah satu kunci keberhasilan pembangunan adalah tingkat kesehatan yang dimiliki wisatawan. Ketersediaan sarana dan prasarana medis yang professional merupakan salah satu keinginan dari setiap wisatawan. Pada tahun 2012 Kabupaten Tuban memiliki beberapa tempat kesehatan yang berada dimasing-masing Kecamatan, Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13

Jumlah Puskesmas, Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling Menurut Kecamatan tahun 2012

Kecamatan	Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Puskesmas Keliling
Kenduruan	1	2	2
Bangilan	1	3	3
Senori	1	3	2
Singgahan	1	2	2
Montong	2	2	4
Parengan	2	3	2
Soko	2	3	4
Rengel	2	4	4
Grabagan	1	1	1
Plumpang	2	3	5
Widang	2	3	4
Palang	2	4	3
Semanding	2	3	2
Tuban	2	2	3
Jenu	1	2	1
Merakurak	2	3	3
Kerek	2	2	3
Tambakboyo	1	3	3
Jatirogo	2	3	4
Bancar	2	3	4
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>54</b>	<b>59</b>

Sumber: Badan pusat dan statistika Kabupaten Tuban

Selain terdapatnya sarana dan prasarana tempat kesehatan. Kualitas sumber daya manusia juga berkaitan erat dengan tingkat kesehatan penduduk. Dari

segi kuantitas, petugas kesehatan di Kabupaten Tuban setiap tahunnya mengalami beberapa kali peningkatan. Hal ini dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14  
Jumlah Tenaga Kesehatan Di Puskesmas tahun 2010 – 2012

<b>Tenaga Kesehatan</b>	<b>Tahun 2010</b>	<b>Tahun 2011</b>	<b>Tahun 2012</b>
Dokter Umum	31	33	37
Dokter Gigi	17	15	20
Perawat Gigi	13	16	23
Bidan	264	290	380
Perawat	113	131	146

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Dari keterangan tabel di atas, petugas kesehatan di Kabupaten Tuban dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 telah mengalami peningkatan, meskipun peningkatannya tidak begitu signifikan. Namun hal ini menunjukkan keinginan yang cukup tinggi dari pemerintahan Kabupaten Tuban untuk meningkatkan kualitas kesehatan wisatawan setempat dan juga memberi tingkat rasa aman bagi wisatawan karena tersedianya tenaga medis untuk mengantisipasi kejadian yang terburuk yang mungkin bisa terjadi.

*g. Aspek keagamaan*

Wisatawan Kabupaten Tuban menganut berbagai agama, namun mayoritas wisatawan menganut agama Islam. Komposisi penduduk Kabupaten Tuban berdasarkan agama yang dianut dapat disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.15  
Rekapitulasi penduduk menurut agama 2012

No	Kecamatan	Agama					
		Islam	Kristen	Khatolik	Hindu	Budha	Konghuchu
1	Kenduruan	31065	10	9	0	0	0
2	Jatirogo	60899	337	230	0	2	0
3	Bangilan	52733	311	57	1	11	0
4	Bancar	60565	172	32	1	18	1
5	Senori	46683	55	5	3	0	0
6	Tambakboyo	43510	154	55	1	16	0
7	Singgahan	44936	182	24	0	9	1
8	Kerek	70582	141	115	1	6	9
9	Parengan	60670	257	60	1	0	1
10	Montong	56845	75	22	0	3	1
11	Soko	90798	63	6	0	0	1
12	Jenu	55904	110	58	22	18	9
13	Merakurak	60021	92	39	0	4	0
14	Rengel	64859	226	76	8	8	5
15	Semanding	115276	725	199	8	56	20
16	Tuban	89149	2845	1115	47	510	129
17	Plumpang	86442	233	47	1	1	39
18	Palang	91057	198	20	1	9	0
19	Widang	57462	32	6	1	2	0
20	Grabakan	41548	20	1	0	1	0
Jumlah		1.280.994	6.238	2.176	96	674	216

Sumber: Dinas kependudukan dan catatan sipil

Dari hasil tabel di atas, wisatawan Tuban menganut berbagai macam kepercayaan keagamaan. Kondisi ini menuntut pemerintahan Kabupaten Tuban untuk meningkatkan dan menjaga keamanan wisatawan serta mewujudkan kehidupan yang harmonis dan penuh toleransi. Hal ini dikarenakan tingkat keamanan suatu daerah akan menjadi pertimbangan bagi wisatawan untuk mengunjungi wilayah tersebut.

## 2. Gambaran Umum Dinas Perekonomian dan Pariwisata (DISPERPAR)

### *Kabupaten Tuban*

#### *a. Sejarah Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban*



Sejarah dibentuknya DISPERPAR Kabupaten Tuban dilatar belakangi oleh amanat undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam amanat undang-undang tersebut, pemerintahan daerah memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Hal ini menyebabkan pemerintahan daerah memiliki kewenangan menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dengan dasar ini, dalam menjalankan urusan yang menjadi kewenangannya, Pemerintah Kabupaten Tuban menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Tuban. Dengan peraturan daerah ini terbentuklah mengenai kedudukan, tugas, fungsi dan susunan beberapa organisasi Dinas yang berada di Tuban, diantaranya Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Dinas Kesehatan.

Dinas Pekerjaan Umum. Dinas Perhubungan. Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Perekonomian dan Pariwisata. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Dinas Pertanian. Dinas Pertambangan dan Energi. Dan yang terakhir adalah Dinas Perikanan dan Kelautan.

Terbentuknya beberapa Dinas di Kabupaten Tuban, termasuk Dinas Perekonomian dan Pariwisata (DISPERPAR) Kabupaten Tuban merupakan unsur dari pelaksanaan otonomi daerah dan diupayakan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien dalam mencapai hasil yang maksimal. Pembentukan DISPERPAR Kabupaten Tuban kemudian ditindak lanjuti dengan uraian tugas, fungsi dan tata kerja yang diatur oleh Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 tahun 2008.

*b. Visi dan misi*

- 1) Visi merupakan rumusan mengenai keadaan masa depan yang diinginkan, cita dan citra yang ingin diwujudkan melalui nilai-nilai luhur pada periode waktu tertentu. Sesuai Perda Nomor 03 Tahun 2008 yakni Dinas Perekonomian dan Pariwisata merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan perekonomian wisatawan di bidang koperasi, usaha kecil menengah, perdagangan, perindustrian dan pariwisata dengan tugas merumuskan, melaksanakan dan mengendalikan kebijakan teknis dibidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM serta Pariwisata. Maka ditetapkan Visi Dinas Perekonomian dan Pariwisata sebagai berikut:

*"Terwujudnya wisatawan Tuban yang lebih maju dan Sejahtera, berbasis sumberdaya lokal dan ekonomi kerakyatan melalui bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM serta Kepariwisataan".*

Yang berarti bahwa Dinas Perekonomian dan Pariwisata sebagai unsur pelaksana pemerintah dibidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM serta Kebudayaan dan Pariwisata harus dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien baik dari segi prosedur kerja, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang mengandung pernyataan tentang niat sungguh-sungguh mendahulukan pelayanan administrasi dan pelaksanaan kegiatan pembangunan melalui sumberdaya lokal dan ekonomi kerakyatan demi terwujudnya wisatawan yang lebih maju dan sejahtera.

- 2) Misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :
  - a) Memberdayakan dan mengembangkan koperasi dan UMKM agar memiliki daya saing.
  - b) Peningkatan kualitas dan kuantitas perdagangan melalui fasilitasi dan pembinaan usaha perdagangan secara merata dan berkeadilan.
  - c) Meningkatkan daya saing industri kecil, menengah dan besar melalui fasilitasi, pembinaan, pendampingan promosi dan pemasaran guna menciptakan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan wisatawan.

- d) Mengembangkan potensi dan daya saing kepariwisataan daerah melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan obyek wisata serta mempromosikan wisata yang berorientasi pada perkembangan industri kepariwisataan.
- e) Melestarikan dan mengembangkan potensi budaya daerah sebagai warisan budaya nasional dan lokal sehingga dapat berperan serta dalam meningkatkan kesejahteraan wisatawan luas.

Keinginan yang tinggi untuk menciptakan wisatawan Tuban agar lebih maju dan sejahtera dengan memberdayakan potensi alam yang ada, menjadi spirit bagi DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam menjalankan tugasnya. Yakni memanfaatkan potensi wisata di Kabupaten Tuban sebagai basis pertumbuhan kesejahteraan wisatawan.

*c. Keadaan pegawai Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban*

Berbicara tentang sumber daya manusia adalah berbicara mengenai informasi komposisi atau jumlah petugas yang sesuai dengan tingkat pendidikannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai maka semakin tinggi pula golongan dan pangkatnya. Tingkat pendidikan pegawai sangat erat dengan hasil kinerja pegawai tersebut. Hal ini dikarenakan dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka penempatan jabatannya akan disesuaikan dengan disiplin ilmu yang dimilikinya serta dedikasi tinggi terhadap tugasnya. Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban sampai dengan bulan September 2013 memiliki pegawai dengan jumlah 229 orang, yang dapat dirinci sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4.16  
Jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	November 2013
1	S 2	4
2	S 1	37
3	Sarjana Muda	5
4	SLTA	128
5	SLTP	16
6	SD	39
Jumlah		229

Sumber : Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban

Dari hasil keterangan tabel di atas, jumlah pegawai DISPERPAR Kabupaten Tuban lebih didominasi dengan pendidikan tingkat menengah atas. Hal ini dikarenakan, *pertama* kebanyakan wisatawan setempat yang ingin berkarir di dunia kepariwisataan memiliki tingkat pendidikan SMA. *Kedua*, tenaga yang dibutuhkan oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban lebih banyak mengarah pada petugas kebersihan dan keamanan, sehingga petugas yang diseleksi dalam proses perekrutan anggota lebih kepada tingkat pendidikan SMA. Kondisi ini menunjukkan bahwa pegawai DISPERPAR Kabupaten Tuban lebih siap bekerja di lapangan dibanding dengan penanganan birokrasi yang membutuhkan keahlian administrasi. Dengan demikian, DISPERPAR Kabupaten Tuban memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata, yaitu dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki berupa implementasi kebijakan yang lebih diarahkan pada pelaksanaannya, dibanding proses birokrasi.

*d. Struktur organisasi*

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa institusi pemerintah terpancang pada ketentuan legal formal organisasi dengan berpedoman pada

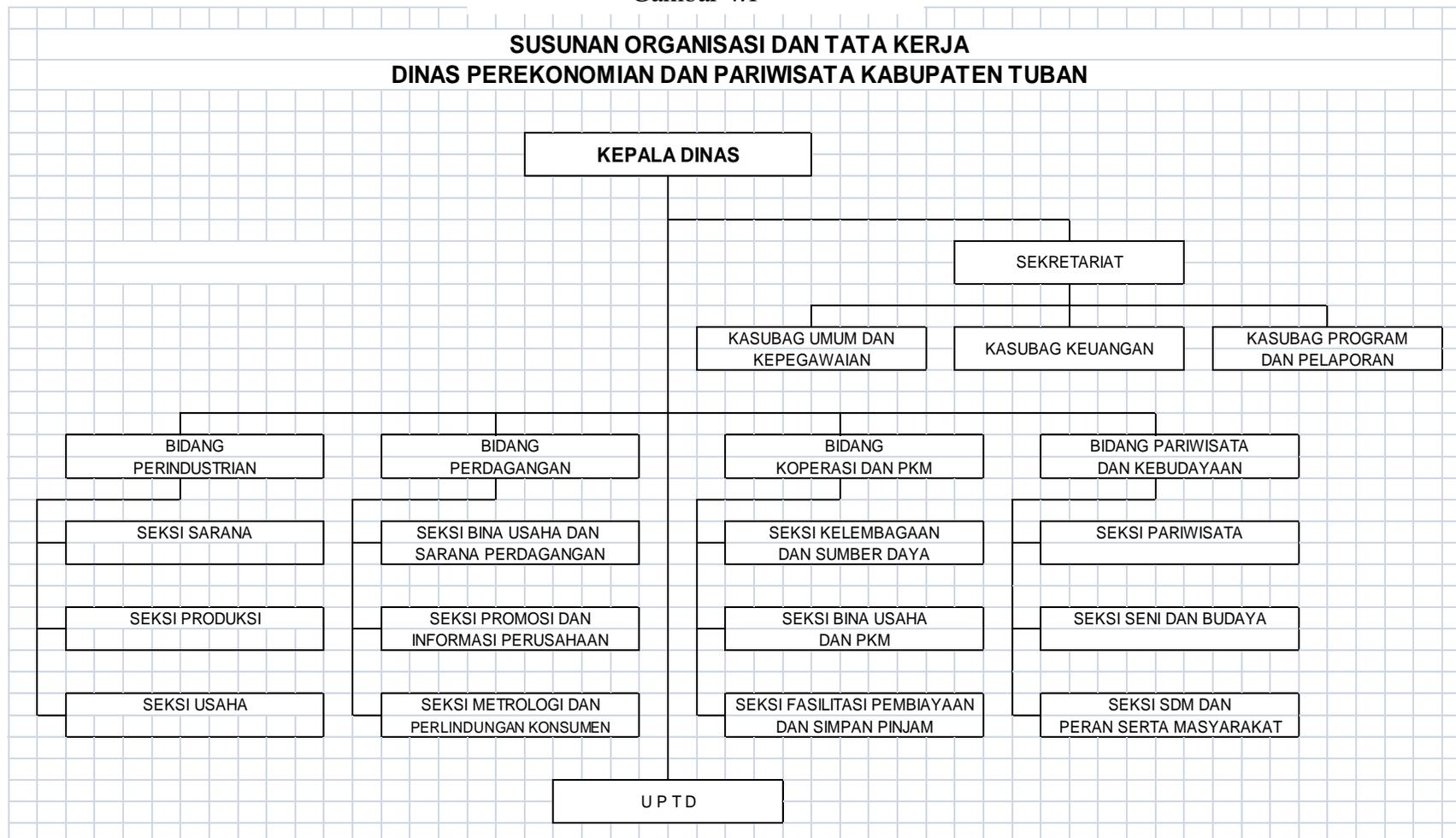
struktur yang hirarki. Penentuan desain struktur organisasi adalah isu penting yang harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan struktur organisasi adalah kerangka institusi yang merupakan visualisasi dari tugas, fungsi garis wewenang dan tanggung jawab, jabatan dan jumlah pejabat serta batas-batas formal dalam operasi organisasi. Struktur kepengurusan DISPERPAR Kabupaten Tuban meliputi:

- 1) Kepala Dinas, Ir. Farid Achmadi, M.MT.
- 2) Sekretariat, Dra. Endang Trimedia In, M.Si.
  - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Sri Agustini, SH, M.Hum
  - b) Sub Bagian Keuangan, Gatot Purwadi, SE.
  - c) Sub Bagian Program dan Pelaporan, Christiawan Tri H, S.Si.
- 3) Kepala Bidang Perindustrian, Drs. Heru Purnomo.
  - a) Seksi Sarana, Saefuddin, SH
  - b) Seksi Produksi, Sumanto, S.Sos
  - c) Seksi Usaha, Edi Sukirno, SH, M.Si.
- 4) Kepala Bidang Perdagangan, Drs. Imron Achmadi
  - a) Seksi Bina Usaha dan Sarana Perdagangan, Ir. Judhi Tresnasafitri.
  - b) Seksi Promosi dan Informasi Perusahaan, Dra. Totok Tumi Kusuma.
  - c) Seksi Metrologi dan Perlindungan Konsumen, Moch. Muhhadi, SE.
- 5) Kepala Bidang Koperasi dan PKM, Drs. M. Djalali Madjid.
  - a) Seksi Kelembagaan dan Sumber Daya, Siswanto, S.Pd.
  - b) Seksi Bina Usaha dan PKM, Dra. Wiwik Widiastoeti.
  - c) Seksi Fasilitasi Pembiayaan dan Simpan Pinjam, Dra. Ninik Sukemi

- 6) Kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Sunaryo, S.Pd.
  - a) Seksi Pariwisata, Listyo Utomo, Sh, St.
  - b) Seksi Seni dan Budaya, Sutardji.
  - c) Seksi Sumber Daya Manusia dan Peran Serta Wisatawan, Dra. Obro Nurnaningtyas.
- 7) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Tuban, Suwoto, SE, MM.
- 8) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Tambakboyo, Nur Khozin, SH, M.Hum.
- 9) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Jatirogo, Sugianto.
- 10) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dina Kecamatan Singgahan, Sugiyono, S.Pd
- 11) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Rengel, Partana.
- 12) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar Baru Tuban, Islam, Sh.
- 13) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar Jatirogo, Suwito, Se.
- 14) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar Bangilan, Edi Sutrisno, SE.
- 15) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar Montong, Darwoto, Se.
- 16) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar Hewan, Heri Wibowo, Sh.
- 17) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Tempat Rekreasi, Heru Triyatmika, Bsc.

Sutruktur organisasi DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.1



*e. Tugas pokok dan fungsi*

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Tuban yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja, maka Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Atas dasar peraturan Bupati Tuban tersebut, Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban memiliki tugas pokok dan fungsi sebagaimana keterangan berikut ini:

1) Tugas DISPERPAR Kabupaten Tuban

Tugas pokok DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan usaha kecil dan menengah serta kebudayaan dan pariwisata berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

2) Fungsi DISPERPAR Kabupaten Tuban

Sedangkan fungsi DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah sebagai berikut:

- a) Merumuskan kebijaksanaan teknis dibidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan usaha kecil dan menengah serta kebudayaan dan pariwisata.
- b) Penyelenggaraan urusan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, serta program dan pelaporan.

- c) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan usaha kecil menengah serta kebudayaan dan pariwisata.
- d) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di dibidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan usaha kecil menengah serta kebudayaan dan pariwisata.
- e) Perumusan kebijakan pengelolaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab Dinas.
- f) Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dengan susunan organisasi terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat dan Bidang-Bidang yang meliputi: Bidang Perindustrian, Bidang Perdagangan, Bidang Koperasi dan Pengusaha Kecil dan Menengah, Bidang Pariwisata dan Kebudayaan serta Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). Masing-masing susunan organisasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Sekretariat

Dipimpin oleh Sekretaris yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Memiliki tugas untuk menyelenggarakan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan serta penyusunan program dan pelaporan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud di atas, sekretariat memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Penyelenggaraan administrasi umum dan urusan rumah tangga.

- b) Penyelenggaraan pengelolaan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab Dinas.
- c) Penyelenggaraan urusan pembangunan, pemeliharaan dan pengamanan bangunan serta fasilitas kantor.
- d) Pelaksanaan tugas-tugas keprotokolan.
- e) Pelaksanaan tugas-tugas yang menyangkut hokum dan kehumasan.
- f) Pengelolaan administrasi kepegawaian.
- g) Penyelenggaraan administrasi keuangan.
- h) Pelaksanaan penyusunan program dan pelaporan.
- i) Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis, akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah dan laporan akuntabilitass kinerja Instansi Pemerintah.
- j) Pelaksanaan laporan atau pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas.
- k) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat membawahkan dan mengkoordinasikan:

- a) Subbagian Umum dan Kepegawaian.

Subbagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas untuk menyiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis, pembinaan di bidang administrasi umum, rumah tangga, kepegawaian serta pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah. Dan fungsi sebagai berikut:

- (1) Penyelenggaraan pengelolaan tata usaha dan penyimpanan, meliputi surat menyurat dan kearsipan.

- (2) Pelaksanaan urusan rumah tangga, keprotokolan dan perjalanan Dinas.
- (3) Pelaksanaan penatausahaan kepegawaian.
- (4) Pelaksanaan penatausahaan, pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab Dinas.
- (5) Pelaksanaan laporan atau pertanggung jawaban kepada sekretaris.
- (6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Subbagian Keuangan.

Subbagian keuangan memiliki tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran belanja, penatausahaan dan verifikasi keuangan.

Dan Fungsi:

- (1) Penyediaan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja.
- (2) Pelaksanaan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja serta perubahan anggaran pendapatan belanja.
- (3) Pelaksanaan tata usaha keuangan dan anggaran belanja.
- (4) Pengelolaan dan pembayaran gaji pegawai.
- (5) Pelaksanaan verifikasi tata usaha keuangan.
- (6) Pelaksanaan laporan atau pertanggung jawaban kepada sekretaris.
- (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Subbagian Program dan Pelaporan.

Subbagian program dan pelaporan memiliki tugas menyiapkan bahan penyusunan program dan pelaporan. Sedangkan fungsi sebagai berikut:

- (1) Pengumpulan, pengelolaan dan penyajian bahan penyusunan pelaporan.
- (2) Penyediaan bahan koordinasi rencana kegiatan jangka pendek, menengah dan panjang.
- (3) Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program dan kegiatan.
- (4) Penyediaan bahan penyusunan rencana strategis, akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.
- (5) Penyusunan bahan evaluasi dan laporan kegiatan.
- (6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Masing-masing subbagian di atas, dipimpin oleh seorang kepala subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.

2) Bidang Perindustrian

Dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan,

pengawasan, pengendalian, pelaporan serta pelayanan administratif di bidang sarana, produksi dan usaha industriy. Sedangkan fungsinya adalah:

- a) Menyusunan dan pelaporan program petunjuk teknis bidang sarana, produksi dan usaha perindustrian.
- b) Pelaksanaan koordinasi bidang sarana, produksi dan usaha perindustrian.
- c) Pelaksanaan pembinaan bidang sarana, produksi dan usaha perindustrian.
- d) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian bidang sarana, produksi dan usaha perindustrian.
- e) Pelaksanaan pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab bidang perindustrian.
- f) Pelaksanaan laporan atau pertanggungjawaban kepada Kepala Dinas.
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Perindustrian membawahkan dan mengkoordinasikan:

- a) Seksi Sarana.
- b) Seksi Produksi.
- c) Seksi Usaha.

Seksi sebagaimana yang dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perindustrian.

### 3) Bidang Perdagangan

Dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pelaporan serta pelayanan administratif di bidang bina usaha dan sarana perdagangan, promosi dan informasi perusahaan, serta metrology dan perlindungan konsumen. Sedangkan Fungsinya adalah:

- a) Perumusan dan penyusunan program, petunjuk teknis bidang bina usaha dan sarana perdagangan, promosi dan informasi perusahaan serta metrology dan perlindungan konsumen.
- b) Pelaksanaan koordinasi bidang bina usaha dan sarana perdagangan, promosi dan informasi perusahaan seta metrology dan perlindungan konsumen.
- c) Pelaksanaan pembinaan bidang bina usaha dan sarana perdagangan, promosi dan informasi perusahaan seta metrology dan perlindungan konsumen.
- d) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian bidang bina usaha dan sarana perdagangan, promosi dan informasi perusahaan seta metrology dan perlindungan konsumen.
- e) Pelaksanaan pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab Bidang Perdagangan.

- f) Pelaksanaan laporan dan pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas.
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Bidang Perdagangan membawahkan dan mengkoordinasikan :

- a) Seksi Bina Usaha dan Sarana Perdagangan.
- b) Seksi Promosi dan Informasi Perusahaan.
- c) Seksi Metrologi dan Perlindungan Konsumen.

Seksi sebagaimana yang dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perdagangan.

#### 4) Bidang Koperasi dan PKM (Pegusaha Kecil dan Menengah)

Dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pelaporan serta pelayanan administratif di bidang kelembagaan dan sumberdaya, bina usaha dan PKM, serta fasilitasi pembiayaan serta simpan pinjam. Fungsinya sebagai berikut:

- a) Perumusan dan penyusunan program, petunjuk teknis bidang kelembagaan dan sumber daya bina usaha dan PKM, serta fasilitas pembiayaan dan simpan pinjam.
- b) Pelaksanaan koordinasi bidang kelembagaan dan sumber daya bina usaha dan PKM, serta fasilitas pembiayaan dan simpan pinjam.

- c) Pelaksanaan pembinaan bidang kelembagaan dan sumber daya bina usaha dan PKM, serta fasilitas pembiayaan dan simpan pinjam.
- d) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian bidang kelembagaan dan sumber daya bina usaha dan PKM, serta fasilitas pembiayaan dan simpan pinjam.
- e) Pelaksanaan pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab bidang koperasi dan PKM.
- f) Pelaksanaan laporan dan pertanggungjawaban Kepada Kepala Dinas.
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Koperasi dan PKM membawahkan dan mengkoordinasikan:

- a) Seksi Kelembagaan dan Sumber Daya.
- b) Seksi Bina Usaha dan PKM.
- c) Seksi Fasilitas Pembiayaan dan Simpan Pinjam.

Seksi sebagaimana yang dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Koperasi dan PKM.

#### 5) Bidang Pariwisata dan Kebudayaan

Dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pelaporan serta pelayanan

administratif di bidang pariwisata, seni dan budaya, serta sumber daya manusia dan peran serta wisatawan. Sedangkan fungsi dari Bidang Pariwisata dan Kebudayaan adalah sebagai berikut:

- a) Perumusan dan penyusunan program, petunjuk teknis bidang pariwisata, seni dan budaya serta sumber daya manusia dan peran serta wisatawan.
- b) Pelaksanaan koordinasi bidang pariwisata, seni dan budaya serta sumber daya manusia dan peran serta wisatawan.
- c) Pelaksanaan pembinaan bidang pariwisata, seni dan budaya serta sumber daya manusia dan peran serta wisatawan.
- d) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian bidang pariwisata, seni dan budaya serta sumber daya manusia dan peran serta wisatawan.
- e) Pelaksanaan pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab Bidang Pariwisata dan Kebudayaan.
- f) Pelaksanaan laporan dan pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas.
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pariwisata dan Kebudayaan terdiri atas:

- a) Seksi Pariwisata.

Seksi pariwisata mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan program, pembinaan, pengawasan dan pengendalian bidang pariwisata. Sedangkan fungsinya adalah:

- (1) Penyediaan bahan pelaksanaan kebijakan nasional, provinsi dan penetapan kebijakan Kabupaten, meliputi:
  - (a) Rencana Induk Pengembangan Pariwisata (RIPP) Kabupaten.
  - (b) Pelaksanaan kebijakan nasional, provinsi dan penetapan kebijakan Kabupaten dalam pengembangan system informasi pariwisata.
  - (c) Pelaksanaan kebijakan nasional, provinsi dan penetapan kebijakan Kabupaten dalam penerapan standarisasi bidang pariwisata.
  - (d) Pelaksanaan kebijakan nasional dan provinsi serta penetapan pedoman pengembangan destinasi pariwisata Kabupaten.
  - (e) Pelaksanaan kebijakan nasional dan provinsi serta penetapan kebijakan dalam pembinaan usaha dan penyelenggaraan usaha pariwisata Kabupaten.
  - (f) Penetapan dan pelaksanaan pedoman perencanaan pemasaran Kabupaten.
  - (g) Penetapan dan pelaksanaan pedoman partisipasi dan penyelenggaraan pameran atau kegiatan budaya dan pariwisata Kabupaten.
  - (h) Penetapan dan pelaksanaan pedoman dan penyelenggaraan widya wisata Kabupaten.
  - (i) Penetapan dan pelaksanaan pedoman kerja sama pemasaran Kabupaten.

- (2) Penyediaan bahan pemberian izin usaha pariwisata.
- (3) Penyediaan bahan pelaksanaan kerjasama internasional pengembangan destinasi pariwisata.
- (4) Penyediaan bahan pelaksanaan kerjasama pengembangan destinasi pariwisata.
- (5) Penyediaan bahan penyelenggara promosi, meliputi:
  - (a) Penyelenggaraan widya wisata serta mengirim dan menerima peserta grup widya wisata.
  - (b) Peserta atau penyelenggara pameran atau kegiatan bekerjasama dengan pemerintah provinsi.
  - (c) Pangadaan sarana pemasaran.
  - (d) Pembentukan perwakilan lembaga promosi pariwisata di kabupaten.
  - (e) Penyediaan informasi pariwisata ke pusat pelayanan informasi pariwisata provinsi dan pembentukan pusat pelayanan informasi pariwisata.
  - (f) Pelaksanaan kegiatan promosi diluar negeri dengan koordinasi pemerintah dan provinsi.
- (6) Penyediaan bahan pengembangan system informasi pemasaran pariwisata.
- (7) Penyediaan bahan penerapan branding pariwisata nasional dan penetapan tagline pariwisata.

- (8) Penyediaan bahan rencana induk pengembangan sumber daya pariwisata nasional.
  - (9) Penyediaan bahan pelaksana kebijakan nasional atau provinsi dan penetapan kebijakan kabupaten dalam pengembangan sumber daya manusia pariwisata.
  - (10) Penyediaan bahan pelaksana kebijakan nasional atau provinsi dan penetapan kebijakan kabupaten serta penulisan pariwisata.
  - (11) Penyiapan bahan dan pengumpulan data dalam rangka pembinaan pengembangan obyek dan daya tarik wisata, usaha jasa dan sarana pariwisata.
  - (12) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga-lembaga pariwisata didalam maupun diluar negeri dalam rangka pengembangan obyek dan daya tarik wisata serta promosi dan pemasaran pariwisata.
  - (13) Menyiapkan bahan pembinaan dan standarisasi, klasifikasi usaha jasa dan sarana pariwisata.
  - (14) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang Pariwisata.
  - (15) Pelaksanaan laporan atau pertanggung jawaban kepada kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan.
  - (16) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b) Seksi Seni dan Budaya.
- c) Seksi Sumber Daya Manusia dan Peran Serta Wisatawan.

Seksi sebagaimana yang dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan.

6) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

UPTD adalah unsure pelaksana tugas teknis dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. UPTD terdiri dari:

- a) UPTD Perekonomian dan Pariwisata Kecamatan Tuban
- b) UPTD Perekonomian dan Pariwisata Kecamatan Tambakboyo
- c) UPTD Perekonomian dan Pariwisata Kecamatan Jatirogo
- d) UPTD Perekonomian dan Pariwisata Kecamatan Singgahan
- e) UPTD Perekonomian dan Pariwisata Kecamatan Rengel
- f) UPTD Pasar Baru Tuban
- g) UPTD Pasar Jatirogo
- h) UPTD Pasar Bangilan
- i) UPTD Pasar Montong
- j) UPTD Pasar Hewan
- k) UPTD Tempat Rekreasi

UPTD tempat rekreasi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang Dinas di Bidang pengelolaan tempat rekreasi. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud di atas, UPTD tempat rekreasi memiliki fungsi:

- (1) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan tempat rekreasi.

- (2) Pelaksanaan peumusan teknis di bidang kepariwisataan tempat rekreasi.
- (3) Pelaksanaan program dan peningkatan kegiatan bidang kepariwisataan tempat rekreasi.
- (4) Pelaksanaan operasional di bidang kepariwisataan tempat rekreasi untuk menarik wisatawan.
- (5) Penyelenggaraan urusan administrasi keuangan, perlengkapan, kepegawaian dan jabatan fungsional.
- (6) Penyelenggaraan pengelolaan, pemeliharaan dan pengamanan barang milik daerah yang menjadi tanggung jawab UPTD tempat rekreasi.
- (7) Pelaksanaan laporan atau pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas.
- (8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari segi tugas, pokok dan fungsinya di atas, menandakan bahwa Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban merupakan penyelenggara pemerintah yang berkonsen pada pelayanan wisatawan. Jika ditinjau pada penelitian ini, maka DISPERPAR Kabupaten Tuban merupakan aparat pemerintah yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan wisata demi tercapainya kualitas pelayanan terhadap Wisatawan.

*f. Sarana dan prasarana*



Sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, misalnya peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan. Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme serta prosedur penyelenggaraan pelayanan. Dari hasil dokumentasi, sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.17

## Sarana dan Prasarana DISPERPAR Kabupaten Tuban

No	Jenis Barang	Unit
1	Gedung Kantor Dinas	4
2	Gedung Rumah Dinas	1
3	Gedung Pertemuan	1
4	Gedung Kantor Pasar Daerah	6
5	Gedung Kantor Tempat Wisata	2
6	Kios Pasar Daerah	1.927
7	Los Pasar Daerah	483
8	Kendaraan bermotor roda empat	4
9	Kendaraan bermotor roda dua	41
10	Laptop	6
11	Komputer	42
12	Printer	31
13	Mesin ketik manual	12
14	AC	17
15	Lemari besi	4
16	Lemari kayu	41
17	Feeling cabinet	19
18	Brankas Kecil	2
19	Brankas Besar	1
20	Kursi Tamu	5
21	Meja kerja	73
22	Kursi besi	26
23	Kursi kayu	35
24	Rak besi	1
25	Rak kayu	3
26	Papan visual	19
27	White board	2
28	Over heat proyektor	2
29	Jam dinding	10
30	Kipas Angin	41
31	Pesawat telephone	9
32	Faximile	1
33	Wereless	3
34	Pengeras Suara	13
35	Key Both	1
36	Gitar	2
37	Alat Karawitan	1
38	Kamera Digital	2
39	LCD Proyektor	1
40	Mega Pone	2
41	Hendycam	4
42	Kamera Hendycam	1
43	Panggung Reklame	20
44	Billboard Bertiang	6
45	Timbangan Hewan	1

Sumber: Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban

Dari tabel di atas, DISPERPAR Kabupaten Tuban memiliki sumber daya sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan wisata dan mencapai tujuan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

### **3. Penyajian Data**

#### *a. Standar Pelayanan Wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban*

Sesuai dengan amanah undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kepastian hukum dalam hubungan antara wisatawan dan penyelenggara. Kepastian hukum dimaksudkan, *Pertama* agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. *Kedua* agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. *Ketiga* agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan yang *Keempat* agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi wisatawan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu dalam upaya mencapai kepastian hukum sebagaimana yang disebutkan di atas, diperlukan penyusunan standar pelayanan, yang menjadi tolok ukur pelayanan yang diberikan agar tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, untuk menentukan standar pelayanan setidaknya harus menerapkan ilmu dan seni penyusunan rencana, implementasi rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan agar setiap prinsip dan komponen standar pelayanan dapat terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan. Prinsip dan komponen standar pelayanan telah tertuang dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mendeskripsikan standar pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban yang selama ini menggunakan TUPOKSI, dapat dilihat dari beberapa aspek yang tercantum dalam peraturan MENPAN No 38 tahun 2012, sebagaimana yang akan penulis jabarkan di bawah ini:

#### 1) Prinsip-prinsip Standar pelayanan

Standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat diperhatikan dari beberapa prinsip berikut ini:

##### a) Sederhana

Prinsip sederhana dimaksudkan agar standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi wisatawan maupun penyelenggara. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban telah mengupayakan terciptanya prinsip kesederhanaan. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan bagi

wisatawan untuk menikmati pelayanan wisata. Kemudahan tersebut, didukung oleh beberapa faktor, *Pertama* pelayanan yang mudah dilaksanakan, yaitu wisatawan diberi kemudahan untuk melaksanakan kegiatannya dan menikmati pesona wisata. *Kedua* biaya yang terjangkau, yaitu kebijakan tarif wisata yang murah dan mengikuti perkembangan kemampuan pengeluaran wisatawan, khususnya pada masyarakat setempat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas tempat rekreasi Heru Triyatmika pada tanggal 05 desember 2013 diruang kerjanya, kantor skretariat wisata Gua Akbar berikut ini:

Penentuan tarif wisata sudah diatur dengan Perda Nomor 34 tahun 2010 tentang penetapan tarif daerah tujuan wisata. Penetapan tarif tersebut digodok oleh Dewan dan pemerintah daerah setelah anggota dewan mendapat masukan dari wisatawan. Dengan pertimbangan berbagai aspek yang ada, penetapan tarif bisa ditetapkan atau bahkan bisa ditinjau kembali. Pada intinya penetapan tarif wisata, tidak akan lepas dari faktor seberapa jauh kemampuan wisatawan dalam pengeluarannya untuk tujuan wisata.<sup>80</sup>

Dari hasil wawancara di atas, penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban memiliki prinsip standar pelayanan dari segi kesederhanaan.

- b) Konsistensi, yakni DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam menyusun dan menerapkan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu dan prosedur biaya. Ketetapan waktu dan prosedur biaya merupakan prinsip yang tidak dapat ditinggalkan

---

<sup>80</sup>Heru Triyatmika, Kepala UPTD Tempat Rekreasi Kabupaten Tuban, *Wawancara*, Tuban, 5 desember 2013.

penyelenggara pelayanan. Karena dengan ketetapan waktu dan prosedur biaya, wisatawan akan mengetahui atas pelayanan yang diterima. Penelitian di lapangan menunjukkan dalam hal ketetapan waktu dan prosedur biaya, DISPERPAR Kabupaten Tuban telah mengatur pelayanan wisata dalam dua jenis, yaitu ketetapan waktu dan tarif pada hari biasa dan hari libur. Keterangan lebih lanjut mengenai ketetapan waktu dan tarif wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18  
Ketetapan waktu dan tarif wisata

No.	Uraian	Waktu	Biaya
1	Pada hari biasa (senin-jumat)	08.00-21.00	Dikhisaran 1.500-5.000
2	Pada hari libur	08.00-21.00	Dikhisaran 2.000-6.000

Sumber: Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban

Dari hasil tabel di atas, ketetapan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dari segi waktu tidak mengalami perubahan, adapun perubahan terjadi pada ketetapan biaya, yaitu pada hari libur mengalami kenaikan tarif wisata kurang lebih sebesar 5% sampai 10% dari tarif wisata dihari biasa. Dengan demikian standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban pada prinsip konsistensi waktu dan prosedur biaya sudah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanannya.

- c) Partisipatif, yaitu pelibatan wisatawan dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar

komitmen atau hasil kesepakatan. Dalam uraian yang lain wisatawan setempat harus mengawasi dan mengontrol pembangunan wisata yang ada dengan ikut terlibat dalam menentukan visi, misi dan tujuan pembangunan wisata, mengidentifikasi sumber-sumber daya yang akan dilindungi, dikembangkan dan dimanfaatkan untuk pengembangan dan pengelolaan daya tarik wisata. Wisatawan juga harus berpartisipasi dalam mengimplementasikan rencana dan program yang telah disusun sebelumnya. Tujuan partisipasi wisatawan adalah agar tercipta kondisi yang harmonis antara wisatawan dan penyelenggara. Dari hasil penelitian di lapangan prinsip partisipasi wisatawan dalam penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban masih sangat minim. Hal ini dikarenakan prosedur pelibatan wisatawan dalam pembuatan kebijakan belum begitu jelas. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan DISPERPAR Kabupaten Tuban Hendra Priyo Hambodo, pada tanggal 09 desember 2013, di ruang kerja staf seksi pariwisata, berikut ini:

Penyusunan kebijakan wisata berasal dari hasil evaluasi kinerja yang sudah ditetapkan jangka waktunya. Dari evaluasi tersebut Dinas akan mengidentifikasi kelemahan penyelenggaraan pelayanan wisata dan selanjutnya dari hasil identifikasi yang sudah dilakukan dibuatlah kebijakan wisata tersebut. Masukan dari kebijakan selama ini berasal dari UPTD tempat rekreasi sebagai pelaksana pelayanan wisata dan sudah tentu mereka (UPTD tempat rekreasi, Red.Penulis) yang lebih mengetahui tentang penyelenggaraan pelayanan wisata.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup>Hendra Priyo Hambodo, Staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan DISPERPAR Kabupaten Tuban, *Wawancara*, Tuban, 9 Desember 2013.

Lebih lanjut, Kepala UPTD tempat rekreasi Heru Triyatmika, pada tanggal 5 desember 2013 di ruang skretariat Gua Akbar mengatakan:

Penyusunan kebijakan wisata berasal dari kejadian yang terjadi, termasuk mendengarkan atau menampung masukan dari wisatawan atau wisatawan setempat. Pengakomodasian aspirasi wisatawan dilakukan dengan mendengarkan keluhan langsung dari wisatawan, tulisan-tulisan yang mereka kirim dan cara lainnya.

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan tidak ditemukannya penjabaran mengenai peraturan yang kuat dari segi hukum atas prosedur pelibatan wisatawan dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan wisata. Sehingga wisatawan tidak memiliki posisi yang kuat untuk ikut dalam menyusun dan merencanakan visi dan misi maupun program DISPERPAR Kabupaten Tuban. Dengan demikian prinsip partisipasi pada penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR perlu untuk ditingkatkan dengan lebih memberi ruang kepada wisatawan untuk terlibat dalam penyusunan maupun pelaksanaan program. Pelibatan wisatawan dalam hal ini bisa dipilih dan dikategorisasi berdasarkan beberapa hal, misalnya wisatawan yang memiliki kemampuan dalam segi perkembangan maupun unsure-unsur studi kepariwisataan atau wisatawan yang memiliki peran penting pada kehidupan sosial disekitarnya.

- d) Berkesinambungan artinya standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan. Pembangunan wisata harus menggunakan standar pelayanan secara berlanjut, yang artinya standar pelayanan harus

sesuai dengan perkembangan kebutuhan wisatawan dan menghindari penggunaan standar pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan yang ada. Dalam pelaksanaannya, program kegiatan pembangunan wisata harus menjamin bahwa pelayanan baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya alam atau buatan dapat berlanjut dan melakukan perbaikan dengan mengacu pada kriteria-kriteria atau standar-standar pelayanan internasional yang sudah baku. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban yang mengacu pada TUPOKSI terdapat pasal yang menunjukkan keinginan untuk melakukan perbaikan dengan mengacu pada kriteria-kriteria atau standar-standar pelayanan internasional yang sudah baku, yakni pada pasal 26 ayat 2 yang berbunyi penyediaan bahan pelaksanaan kebijakan nasional dan provinsi serta penetapan kebijakan Kabupaten dalam penerapan standarisasi bidang Pariwisata. Dengan demikian prinsip berkesinambungan sudah tercermin dalam standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban yang memiliki keinginan untuk mengacu pada standar pelayanan internasional agar pelaksanaan pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan perkembangan yang terjadi.

- e) Transparansi memiliki tujuan agar pelayanan dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh wisatawan. Dalam artian adanya aliran informasi yang bebas, serta adanya kelembagaan dan informasi

yang langsung dapat diakses oleh berbagai pihak yang berkepentingan. Dari hasil penelitian di lapangan, prinsip transparansi standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban ditemukan beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut adalah transparansi informasi mengenai proses pengaduan wisatawan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Irma, wisatawan dari Bojonegoro yang berkunjung di Gua Akbar dan masih kuliah di salah satu perguruan tinggi swasta di Kabupaten Bojonegoro, mengatakan:

Untuk masalah prosedur jika ada saran atau masukan dari pengunjung ini yang tidak jelas mas. Padahal kan penting jika kami sebagai wisatawan diberi tempat untuk memberi masukan. Tujuannya agar penyelenggara pelayanan bisa menghasilkan pelayanan yang baik dengan mengetahui apa yang dirasakan pemakainya mas. Yang simpel seperti kotak saran juga tidak saya temukan mas.<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan tranparansi pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban belum sesuai dengan prinsip standar pelayanan yang seharusnya diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Yakni terdapatnya peningkatan pelayanan dalam prinsip transparansi, misalnya terdapat kotak pengaduan dan lain sebagainya yang memudahkan wisatawan untuk mengakses maupun menyalurkan aspirasinya.

- f) Keadilan memiliki tujuan agar standar pelayanan wisata dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua wisatawan yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan

---

<sup>82</sup>Irma, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 8 Desember 2013.

perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Dalam artian harus diupayakan bahwa semua warga wisatawan mempunyai kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan wisata. Hasil observasi di lapangan, pelayanan yang disediakan DISPERPAR Kabupaten Tuban menunjukkan tidak membedakan antara golongan satu dengan golongan lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan bisa digunakan oleh semua wisatawan. Misalnya tempat istirahat, akses jalan yang digunakan, pemeriksaan tiket dan pembayaran tarif wisata.

Berdasarkan prinsip-prinsip standar pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012 di atas. Standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban sudah memenuhi beberapa prinsip diantaranya adalah prinsip sederhana, konsistensi, berkesinambungan dan keadilan. Sedangkan prinsip yang belum tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah prinsip partisipasi dan prinsip transparansi.

## 2) Komponen-komponen Standar Pelayanan

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, DISPERPAR Kabupaten Tuban dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

a) Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, menunjukkan bahwa dasar hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban adalah Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja. Perumusan materi komponen dasar hukum tersebut dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang telah dilakukan Pemerintahan Tuban. Perumusan dasar hukum juga memperhatikan perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, termasuk mempertimbangkan perkembangan atas dasar hukum dari hasil pelayanan yang diberikan. Hal ini disampaikan Kasubag program dan pelaporan DISPERPAR Kabupaten Tuban Christiawan Tri H di ruang Bagian Umum, pukul 10.30 WIB yaitu sebagai berikut:

Penyelenggaraan pelayanan pada sektor wisata, hingga saat ini Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban masih mengacu pada TUPOKSI yakni yang terdapat pada Peraturan Bupati Tahun 2008. Fungsi dari TUPOKSI tersebut sebagai tolak ukur atas segala kegiatan baik pengaturan, maupun pelaksanaan pelayanan wisata yang diberikan Dinas. Karena penyusunan dan pembahasan antara pemerintah daerah dengan anggota dewan hingga sampai saat ini, TUPOKSI masih relevan atas perkembangan dilapangan (objek wisata, Red. penulis). Sehingga dasar hukum untuk penyelenggaraan pelayanan wisata belum cukup diprioritaskan jika merumuskan serta menetapkan dasar hukum baru.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup>Christiawan Tri H, Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan DISPERPAR Kabupaten Tuban, *Wawancara*, Tuban, 20 November 2013.

Pernyataan di atas, diperkuat oleh Kepala UPTD tempat rekreasi Heru Triyatmika BSc. keterangan Kepala UPTD tersebut penulis dapatkan ketika wawancara di ruang kerja sektor wisata Gua Akbar, pada hari minggu, 01 desember 2013, pada pukul 10.15 WIB. Ia memberi pernyataan sebagai berikut:

Secara menyeluruh peraturan mengenai pelayanan wisata di Tuban berpatokan pada Peraturan Daerah berupa tugas pokok dan fungsi dan sampai sekarang hal tersebut menjadi acuan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan pada sektor wisata. Isi dari TUPOKSI menyangkut berbagai hal, diantaranya tentang penetapan biaya dan peraturan yang dipengaruhi oleh keadaan yang berkembang. Oleh karena itu, kita sebagai pelaksana dalam menjalankan tugas pelayanan wisata tidak boleh lepas dari TUPOKSI.<sup>84</sup>

Dari hasil wawancara di atas, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban berpedoman pada TUPOKSI yang terdapat pada Peraturan Bupati nomor 39 tahun 2008. Mengenai standar pelayanan wisata sebagai parameter pelayanan dan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan belum diterbitkan oleh DISPERPAR Kabupaten sebagai peraturan pemerintahan daerah. Hal ini disebabkan beberapa hal, *Pertama* pemerintah Kabupaten Tuban masih memandang bahwa TUPOKSI masih cukup efektif dalam penyelenggaraan pelayanan wisata di Tuban. *Kedua* wisata di Kabupaten Tuban belum masuk dalam katagori sebagai wisata tujuan utama para wisatawan, sehingga permasalahan yang dihadapi masih tergolong ringan.

---

<sup>84</sup>Heru Triyatmika, Kepala UPTD Tempat Rekreasi Kabupaten Tuban, *Wawancara*, Tuban, 1 Desember 2013.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pengaduan merupakan cerminan dari ekspresi wisatawan atas pelayanan yang diterima. Pengaduan wisatawan penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan. Pada saat perumusan komponen mekanisme pengaduan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas. Artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan dipadatkan dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan menggunakan TUPOKSI sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan wisata. Hasil wawancara menunjukkan mekanisme pengaduan sebenarnya sudah disediakan DISPERPAR Kabupaten Tuban, diantaranya dengan cara tertulis, lisan dan melalui email. Hal ini disampaikan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi, Heru Triyatmika diruang kerja sektor wisata Gua Akbar, pada hari minggu, 01 desember 2013, pada pukul 10.45 WIB sebagai berikut:

Untuk menanggapi pengaduan wisatawan. Kami (UPTD, Red. penulis) telah memberi jalan kepada wisatawan untuk menggunakan tiga cara. *Pertama* dengan pembuatan surat, cara ini wisatawan yang merasa tidak nyaman atas pelayanan yang kami berikan diberi kesempatan untuk membuat surat yang diajukan kepada UPTD, selanjutnya UPTD akan mengelolah permasalahan yang dihadapi, jika permasalahan masih dalam kategori ringan, seperti kebersihan dan keamanan maka pihak kita (UPTD, Red. penulis) yang langsung menanganinya. Akan tetapi jika permasalahan sudah menyangkut kebijakan, seperti biaya atau pembangunan wisata maka akan kami kirim masukan surat tersebut pada Dinas. *Kedua* menggunakan email, pada cara yang kedua ini Dinas telah menyediakan alamat email untuk memudahkan wisatawan memberi masukan. Dari email yang masuk selanjutnya

akan dipertimbangkan oleh Dinas sebagai acuan program pelayanan selanjutnya. Dan yang terakhir, *ketiga* adalah secara lisan, dengan cara ini wisatawan bisa langsung menyampaikan pengaduan dengan petugas UPTD, keluhan tersebut selanjutnya ditampung dan diusulkan pada Dinas.

Dari hasil wawancara di atas, penulis melakukan observasi di lapangan dan menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan masih belum mengetahui mekanisme pengaduan sebagaimana yang disebutkan Kepala UPTD tempat rekreasi di atas. Seperti halnya yang disampaikan Iza, wisatawan dari Senori yang berkunjung di wisata pemandian Bektiharjo pada tanggal 25 november 2013 ini mengatakan:

Kalau masalah pengaduan saya tidak mengerti mas, seperti apa langkah yang disediakan pengelola wisata ini.<sup>85</sup>

Menurut hemat penulis, beberapa faktor melatar belakangi penyebab tidak pastinya prosedur pengaduan, yaitu lemahnya komunikasi dan sosialisasi yang diterapkan DISPERPAR Kabupaten Tuban, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, dan yang terakhir pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan wisatawan. Oleh karena itu penetapan yang baku berupa peraturan tentang mekanisme pengaduan menjadi penting untuk diperhatikan. Misalnya menyiapkan sarana yang mudah diakses dan dimanfaatkan wisatawan, seperti kotak pengaduan, menunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, atau perlengkapan lainnya yang memadai dalam mekanisme pengaduan.

---

<sup>85</sup>Iza, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 25 November 2013.

c) Biaya atau Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan wisatawan. Dalam merumuskan tarif pelayanan, penyelenggara perlu mempertimbangkan kondisi sosial, kemampuan biaya wisatawan, perkembangan tarif yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses pelayanan. Dari hasil penelitian di lapangan, perumusan komponen tarif wisata sudah diatur dalam ketentuan Peraturan Daerah yakni mengenai retribusi atau pungutan daerah. Hal ini disampaikan oleh staf Bidang pariwisata dan kebudayaan Hendra Priyo Hambodo SS. yang penulis wawancarai pada tanggal 09 Desember 2013, bertempat di ruang kerja staf Bidang Pariwisata Kabupaten Tuban:

Perda nomor 34 tahun 2010 tentang penetapan tarif daerah tujuan wisata (kambang putih dan pantai boom) merupakan dasar bagi kami (Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Red. Penulis) untuk menerapkannya sebagai tarif wisata.

Peraturan Daerah tentang biaya wisata, mendapat tanggapan baik dari Iza, wisatawan yang berkunjung di Pemandian Bektiharjo pada tanggal 25 November dan masih duduk di kelas 3 salah satu SMA di Tuban, penulis mendapatkan penjelesannya ketika wawancara pada pukul 15.10 WIB, yaitu:

Jika dibandingkan dengan wisata lainnya yang ada di sekitar Tuban. Biaya masuk ke Bektiharjo ini murah banget mas, dan harga tiketnya masih merakyat lah.

Dari hasil wawancara di atas, besaran tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No 36 tahun 2012 yakni dengan penetapan biaya yang tidak lebih dari Rp 6.000,00 wisatawan sudah bisa menikmati dan menggunakan fasilitas yang terdapat di objek wisata Kabupaten Tuban, seperti mainan anak-anak, foto-foto dan lain sebagainya.

- d) Hasil Pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan infrastruktur dan hasil berupa jasa pelayanan yang diberikan dan diterima wisatawan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Penyusunan komponen hasil pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada wisatawan, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari hasil layanan yang diberikan, misalnya hasil berupa bangunan dengan fasilitas yang lengkap sebagai penunjang daya tarik wisata. Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa hasil pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara. Hasil observasi di lapangan menemukan beberapa hasil pelayanan telah dilakukan DISPERPAR Kabupaten Tuban. Utamanya pelayanan dari segi infrastruktur, yakni dikembangkannya beberapa penunjang pelayanan dengan memperbaiki dan menambah fasilitas infrastruktur. Berkaitan dengan hal tersebut, Staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Hendra

Priyo Hambodo SS memberi keterangan pada tanggal 09 Desember 2013, pukul 14.30 WIB bertempat di ruang kerja staf Bidang Pariwisata Kabupaten Tuban yaitu sebagai berikut:

Setiap tahun infrastruktur di empat tempat wisata yang dikelola Dinas selalu di ada perbaikan. Baik itu perbaikan infrastruktur dari segi penambahan maupun perawatan. Karena perbaikan infrastruktur selalu menjadi agenda akhir tahun. Iya supaya penyelenggaraan pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan harapan pengunjung (Wisatawan). Beberapa perbaikan infrastruktur yang sudah kita lakukan misalnya di wisata Pantai Boom. Disana (wisata Pantai Boom, Red penulis) sudah beberapa kali diadakan penghijauan, karena pada mulanya pantai Boom kan gersang, sekarang sudah banyak pohon, bunga, tujuannya agar wisata pantai Boom terlihat segar, sejuk mas. Pada tahun 2011-2012, kita sudah memperbaiki wisata Pantai Boom dengan membangun perahu berbentuk pintu sebagai jalan masuk dan relief sejarah. Kalau tahun 2013 ini, kami menambah fasilitas di wisata pantai Boom dengan mainan untuk anak-anak, seperti ayunan, bianglala dan lainnya. Sedangkan pada wisata gua akbar, kita menambahnya dengan sanggar burung.

Lebih lanjut ditambahkan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi, Heru Triyatmika yang peneliti dapatkan penjelasannya ketika wawancara di ruang kerja sektor Gua Akbar, pada hari minggu 01 desember 2013, sebagai berikut:

Hasil pelayanan yang sudah dilakukan hingga saat ini lebih kearah infrastruktur yaitu dengan pembangunan pada beberapa fisik objek wisata. Misalnya sarana air mancur, permainan anak-anak, serta penghijauan.

Hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa pelayanan wisata di bidang infrastruktur memberi dampak pada suksesnya penyelenggaraan pelayanan yang diberikan, Hal ini mendapat apresiasi yang baik dari wisatawan. Sebagaimana yang disampaikan

oleh Toha, wisatawan asal Kecamatan Senori yang berkunjung di Pantai Boom pada hari ini senin, 25 November 2013, mengatakan:

Pelayanan di Pantai Boom ini selalu mengalami perkembangan, berawal dari jalan, tempat istirahat, terus pembuatan tempat tiket berbentuk prahu dan lainnya. pokoknya setiap tahun pasti direnovasi mas. Dan ini yang menjadi salah satu pematik saya untuk selalu berkunjung kesini mas.<sup>86</sup>

Akan tetapi, hasil penyelenggaraan pelayanan DISPERPAR Kabupaten Tuban dari segi infrastruktur sebagaimana yang telah diuraikan di atas, perlu untuk ditambah atau diperbaiki pada program pelayanan lainnya. Karena pendapat berbeda disampaikan oleh Ani, wisatawan yang berkunjung di wisata Pantai Boom, pada hari Senis, 9 Desember 2013, Ia mengatakan:

Memang kalau infrastruktur di wisata ini terus dikembangkan. Akan tetapi seyogyanya juga harus memperhatikan fasilitas-fasilitas yang sepele tapi penting. Misalnya saja seperti tempat sampah. Tempat sampah disini tidak ada mas, adanya juga di pintu masuk atau bagian depan. Kalau ini terus dibiarkan iya tidak menutup kemungkinan jika lingkungan kurang bersih.<sup>87</sup>

Pernyataan dari wisatawan di atas, mendapat tanggapan berbeda dari Kepala UPTD tempat rekreasi Heru Triyatmika Kepala di ruang kerjanya sektor Gua Akbar, pada hari minggu, 01 Desember 2013, pukul 11.00 WIB, ia mengatakan:

Berbicara mengenai tempat sampah, ini memang menjadi pekerjaan yang tidak mudah. Bayangkan saja tempat sampah sudah beberapa kali kami (UPTD Tempat Rekreasi, Red.penulis) sediakan dilokasi wisata. Akan tetapi selalu hilang dan rusak. Tidak hanya tempat sampah, tapi pot bunga juga sering rusak. Beberapa hal yang menjadi latar belakang hilangnya tempat sampah, diantaranya

---

<sup>86</sup>Toha, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 25 November 2013.

<sup>87</sup>Ani Maratus S, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 9 Desember 2013.

karena tempat wisata yang terbuka jadi banyak pintu yang bisa dijadikan akses masuk. Dibutuhkan kesadaran bersama untuk mengatasi permasalahan ini semua.

Perbedaan pendapat di atas menunjukkan penetapan mengenai hasil pelayanan masih kurang memperhatikan kebutuhan wisatawan. Hal ini dikarenakan masih terdapat keluhan wisatawan atas penyelenggaraan pelayanan DISPERPAR Kabupaten Tuban. Keluhan wisatawan tersebut tidak lepas dari penentuan kebijakan pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban yang lebih mengacu pada peraturan pemerintah yang sifatnya lebih berorientasi pada pembangunan fisik wisata, misalnya perbaikan jalan di dalam objek wisata, perbaikan pagar dan perbaikan kandang untuk tempat beberapa hewan.

e) Kompetensi petugas

Kompetensi petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, etika dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan, bahkan jika diperlukan penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa terlewatkan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada petugas untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan atau pelatihan sesuai dengan keahlian atau

keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkaitan dengan ini, Kepala UPTD tempat rekreasi, Heru Triyatmika di ruang kerjanya sektor Gua Akbar, pada hari minggu, 01 Desember 2013, pukul 11.00 WIB menyatakan sebagaimana berikut ini:

Kompetensi petugas harus sesuai dengan bidangnya, kalau tidak maka proses penyelenggaraan pelayanan akan sulit dijalankan, bahkan bisa saja berhenti ditengah jalan. Oleh karena itu petugas yang ada di UPTD ini sudah tentu adalah orang-orang yang memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Kita juga sering mengikuti diklat dan pelatihan. Tujuannya agar petugas memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Akan tetapi hasil penelitian di lapangan mengenai kompetensi petugas DISPERPAR Kabupaten Tuban menunjukkan tanggapan beragam dari wisatawan, tanggapan pertama disampaikan oleh Ani pengunjung wisata di pantai Boom pada hari senin, 09 desember 2013 ini mengatakan sebagai berikut:

Pelayanan petugas kurang baik, kurang baiknya petugas tersebut bisa dilihat dari sikapnya. Saya nilai petugas kurang ramah, kurang murah senyum dan interaksi kepada pengunjung juga kurang, missal interaksi ucapan terimakasih atas kunjungan dan lainnya, kan penting mas.

Sebagaimana yang disampaikan Ani, wisatawan yang bernama Irma yang berkunjung di Gua Akbar pada tanggal 8 Desember 2013, juga menyatakan hal yang kurang lebih sama, yaitu:

Petugas kurang sopan karena terkadang ada yang menggoda. Padahal itu kan tidak boleh, sebagai petugas institusi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan seharusnya memberi perlindungan kepada pengunjung yang datang, tidak malah menunjukkan sikap yang kurang baik.

Dari hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwasanya kompetensi yang dimiliki petugas DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam penyelenggaraan pelayanan wisata masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya dijadikan acuan. Hal ini dikarenakan terdapat ketidakpuasan wisatawan atas pelayanan petugas. Tidak puasnya wisatawan karena menilai kinerja petugas yang belum menunjukkan sikap dan etika yang menyenangkan. Selain itu interaksi yang dilakukan oleh petugas DISPERPAR Kabupaten Tuban dengan wisatawan masih sangat minim. Dari hasil penelitian yang menunjukkan ketidakpuasan wisatawan atas pelayanan wisata tentunya berkaitan dengan kurang terampilnya petugas dalam menyelenggarakan pelayanan. Peningkatan kemampuan Sumber daya manusia tidak serta merta dapat terwujud tanpa adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan untuk menunjang kemampuannya. Dari hasil wawancara dengan Kepala UPTD Tempat Rekreasi, Heru Triyatmika pada tanggal 5 Desember 2013 di ruang kerjanya, mengatakan:

Diklat atau pelatihan-pelatihan pada tahun 2013, kami pernah mengikuti pelatihan di Bandung dengan tema Teknik Pemasaran wisata. Akan tetapi pelatihan tersebut hanya untuk kepala UPTD, untuk petugas UPTD hingga sampai saat ini memang belum diselenggarakan.

Dengan pernyataan Pak Heru tersebut, menunjukkan bahwa petugas DISPERPAR Kabupaten Tuban kurang mendapat pelatihan untuk menunjang kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan. Kondisi demikian membuat terjadinya kesenjangan antara petugas pelayanan

dan pengguna jasa layanan. Hal ini dikarenakan kurang terampilnya petugas untuk memberikan pelayanan dan petugas kurang cepat, tegas dalam menyikapi setiap keluhan yang dihadapi wisatawan.

- f) Pengawasan Internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan atau penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif. Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung atau oleh petugas yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Hasil penelitian dilapangan menunjukkan pengawasan internal DISPERPAR Kabupaten Tuban berjalan secara koordinatif antara UPTD tempat rekreasi dan Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Hal ini disampaikan oleh Staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Hendra Priyo Hambodo SS, penulis mendapatkan keterangannya ketika wawancara pada tanggal 09 Desember 2013, pukul 14.30 WIB bertempat di ruang kerja staf Bidang Pariwisata Kabupaten Tuban yaitu sebagai berikut:

Pengawasan intern penyelenggaraan pelayanan wisata sifatnya koordinatif. Yaitu Bidang Pariwisata dan Kebudayaan melakukan koordinasi dengan UPTD tempat rekreasi. Kalau pengawasan dari Bidang pada kegiatan promosi wisata, melakukan pendataan yang

sifatnya kunjungan wisata, pembinaan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas, sarana dan sarana pada wisata.

Lebih lanjut dikatakan oleh Heru Triyatmika Kepala UPTD tempat rekreasi, di ruang kerjanya wisata Gua Akbar, pada pukul 11.15 WIB yaitu:

Di intern UPTD, pengawasan dilakukan oleh kepala UPTD dengan memantau langsung objek wisata. Hal yang dilakukan adalah dalam waktu sehari, kita membagi pengawasan untuk empat objek wisata. Setiap pengawasan pada satu objek wisata kurang lebih membutuhkan waktu 2 jam. Ketika hari libur pengawasan lebih ditingkatkan, karena peningkatan pengunjung semakin banyak dihari libur.

Hasil wawancara di atas menunjukkan, sistem pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dilaksanakan secara koordinatif yaitu oleh UPTD tempat rekreasi sebagai pelaksana pelayanan dan Bidang Pariwisata dan Kebudayaan sebagai pembinaan pelayanan yang sama-sama bertanggung jawab kepada DISPERPAR Kabupaten Tuban sebagai pengawas atas keseluruhan pelayanan wisata. Dengan kondisi demikian komponen standar pelayanan berupa pengawasan sudah tercermin pada DISPERPAR Kabupaten Tuban.

- g) Keamanan dilokasi pariwisata. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan unsure penting dan merupakan bentuk dari komitmen penyelenggara untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Untuk melaksanakan komitmen tersebut, cara yang bisa dilakukan adalah perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan atau tindakan program

kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau menyediakan layanan jasa sesuai dengan komponen standar pelayanan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan keamanan pelayanan DISPERPAR Kabupaten Tuban masih relatif kurang baik. Hal ini disampaikan oleh Ani, pengunjung di wisata pantai Boom pada hari senin, 09 desember 2013, mengatakan sebagai berikut:

Keamanan di wisata ini kurang baik, karena petugas terkesan tidak mau tau atas apa yang terjadi atau yang dialami wisatawan. Misalkan ada barang wisatawan seperti helm yang ditaruh diparkiran, mereka (petugas, Red. penulis) tidak ingin tau, yang penting wisatawan sudah bayar uang parkir. Selain itu tidak ada petugas yang keliling, akibatnya tempat wisata ini terkesan terlalu bebas. Petugas adanya Cuma ditempat, letaknya di paling depan lagi, jauh dari jangkauan wisatawan. Pada akhirnya, jaminan keamanan iya ada pada diri sendiri.

Lebih lanjut disampaikan oleh Yanto, wisatawan yang berkunjung di objek wisata pantai Boom pada tanggal 9 Desember 2013, ini mengatakan:

Pelayanan keamanan saya kira masih standar menengah kebawah, hal tersebut bisa dilihat dari parkirnya yang tidak terjamin keamanannya, banyak coretan disana dan sini pada fasilitas pelayanan yang menjadikan kurang nyaman. Keamanan dilokasi wisata juga tidak ada petugas yang siap.<sup>88</sup>

Bgitu juga yang disampaikan Bapak Heri, wisatawan asal Kediri Jawa Timur yang berkunjung di wisata Gua Akbar pada hari minggu tanggal 08 desember 2013 ini mengatakan:

Mungkin dari segi keamanan ini mas yang harus diperhatikan. Karena banyak anak muda yang melakukan hal-hal yang tidak

---

<sup>88</sup>Yanto, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 9 Desember 2013.

sepantasnya dilakukan, misalnya rangkulan, ciuman dan lainnya. Padahal tempat wisata tidak hanya dikunjungi muda-mudi saja, tapi juga ada keluarga yang sering bersama anak mereka. Iya tidak baik lah mas, jika anak-anak melihat perilaku yang tidak pantas mereka lihat. Kalau bisa setiap lorong dikasih petugas. Karena kalau cuma mengandalkan tulisan-tulisan larangan, menurut saya tidak begitu efektif. Selain itu, saya tadi menjumpai ada insiden, yaitu salah satu dari pengunjung ada yang terjatuh. Penyebabnya karena jalan yang gelap dan banyak air. Karena disitu tidak ada petugas jadi yang membantu wisatawan yang terjatuh tersebut iya wisatawan lainnya mas.<sup>89</sup>

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan, pelayanan wisata di Kabupaten Tuban dalam komponen jaminan keamanan belum memenuhi standar pelayanan yang semestinya menjadi ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini dikarenakan petugas lebih berorientasi pada kinerja yang terlembaga, dalam artian prioritas utama petugas adalah atasan tidak pada wisatawan.

- h) Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan atau mengetahui hambatan yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Hasil penelitian

---

<sup>89</sup>Heri, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 8 Desember 2013.

menunjukkan, upaya Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban untuk evaluasi kinerja pelayanan terus dilakukan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi, pada tanggal 5 desember 2013, pukul 11.15 WIB diruang kerja Gua Akbar, yaitu:

Untuk evaluasi kinerja pelayanan, pihak UPTD mengadakan staf meeting, yang dilaksanakan setiap hari. Staf meeting terdiri dari semua elemen UPTD. Pada saat staf meeting semua elemen UPTD melaporkan apapun mengenai pelayanan yang diberikan, baik itu kekurangan atau keberhasilan yang dicapai. Kemudian laporan tersebut dibahas untuk segera ditindak lanjuti.

Dari hasil wawancara di atas, evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana yang dimaksud dalam komponen standar pelayanan sudah dilaksanakan UPTD tempat rekreasi sebagai pelaksana pelayanan wisata.

Dengan demikian, dari beberapa komponen standar pelayanan yang tercantum dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, belum sepenuhnya komponen-komponen penting dari standar pelayanan terlaksana dengan baik pada penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Diantaranya komponen-komponen yang dimaksud adalah komponen prosedur atau mekanisme pengaduan, hasil pelayanan, kompetensi petugas serta jaminan keamanan. Sedangkan komponen yang sudah tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah dasar hukum, biaya atau tarif, pengawasan internal serta evaluasi pelayanan.

*b. Kualitas Pelayanan Wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.*

Pengguna layanan dan penyelenggara pelayanan memiliki perberbedaan dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan standar kualitas yang dimiliki masing-masing. Kualitas yang baik menurut penyelenggara pelayanan adalah apabila pelayanan yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Sedangkan kualitas yang kurang baik adalah apabila pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditentukan. Namun demikian penyelenggara pelayanan dalam menentukan spesifikasi pelayanan harus memperhatikan keinginan dari pengguna layanan, sebab tanpa memperhatikan hal tersebut pelayanan yang dihasilkan tidak akan dapat bersaing dengan penyelenggara pelayanan lainnya yang lebih memperhatikan kebutuhan pengguna layanan.

Sedangkan kualitas yang baik menurut sudut pandang pengguna layanan adalah jika pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan, memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh pengguna layanan. Apabila pelayanan tidak dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna layanan, maka mereka akan menganggapnya sebagai pelayanan yang berkualitas kurang baik. Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak bisa dipandang sebagai suatu ukuran yang sempit. Hal itu bisa dilihat, dimana kualitas tidak hanya dari segi hasil pelayanan saja akan tetapi sangat kompleks karena melibatkan seluruh aspek dalam organisasi serta diluar

organisasi. Berdasarkan prinsip dan komponen standar pelayanan yang telah diuraikan, untuk mengukur kualitas pelayanan wisata pada DISPERPAR Kabupaten Tuban harus dipergunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil.

#### 1) Ukuran yang Berorientasi Pada Proses

Ada tujuh ukuran yang berorientasi pada proses, yaitu:

- a) Responsivitas, yakni kemampuan penyelenggara pelayanan untuk mengenali kebutuhan wisatawan, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi wisatawan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan kemampuan DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk mengenali kebutuhan wisatawan sebagai upaya untuk mengembangkan program pelayanan sesuai dengan harapan wisatawan dirasa masih kurang. Hal ini disampaikan oleh Ani Mar'atus Sholihah, wisatawan yang masih duduk dibangku kuliah di salah satu Universitas swasta di Tuban yang berkunjung di Pantai Boom pada tanggal 9 desember 2013 ini mengatakan:

Proses pengaduan wisatawan atas pelayanan wisata ini belum saya ketahui mas, seharusnya penyelenggara layanan menyediakan cara atau tahapan yang mudah kita (Wisatawan, Red.Penulis) akses dan kita lakukan.

Penegasan kinerja DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk mengenali kebutuhan wisatawan disampaikan oleh staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Hendra Priyo Hambodo pada tanggal 9 desember 2013, sebagai berikut:

Yang jelas itu mesti ada pembicaraan dan masukan dari UPTD tempat rekreasi sebagai pengelola wisata, setelah itu kita (Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, Red.penulis) rekap dan kita usulkan pada anggaran pemerintahan Tuban tahun selanjutnya.

Lebih lanjut dikatakan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi, Heru Triyatmika diruang skretariat Gua Akbar pada tanggal 5 desember 2013 sebagaimana berikut ini:

Kemampuan UPTD tempat rekreasi untuk menampung aduan wisatawan sebenarnya sudah maksimal, akan tetapi memang kenyataan di lapangan hanya sebagian kecil wisatawan umum yang mengetahui mekanisme pengaduan tersebut, lebih banyak kami menerima pengaduan atau kritikan membangun dari penulis-penulis surat kabar, seperti Kabar Bojonegoro dan lainnya.

Dari hasil wawancara di atas, menurut penulis kemampuan DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk mengenali kebutuhan wisatawan belum sesuai dengan prinsip-prinsip penanganan pengaduan wisatawan yang tercantum dalam Peraturan MENPAN Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Wisatawan Bagi Instansi pemerintah. Diantara prinsip-prinsip yang dimaksud adalah kegiatan penanganan pengaduan wisatawan belum berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan, belum tercerminnya bentuk pertanggung jawaban DISPERPAR Kabupaten Tuban atas tindak lanjut proses pengaduan dan belum terciptanya transparansi penanganan pengaduan wisatawan berdasarkan mekanisme atau prosedur yang terbuka dan jelas.

b) Responsibilitas, yakni ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara DISPERPAR Kabupaten Tuban dengan

TUPOKSI sebagai peraturan penyelenggaraan pelayanan. Hasil dokumentasi, didapatkan indikator program DISPERPAR Kabupaten Tuban tahun 2011-2016, yang dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19

Indikator Kinerja Bidang Pariwisata DISPERPAR Tuban Tahun 2011 – 2016

No	Indikator program	Kondisi kinerja pada awal RPJMD	Kondisi kinerja pada akhir RPJMD
		2010	2016
1	Perkembangan jumlah Kunjungan wisata (Orang)	4,540,408	8,043,610
2	Perkembangan kontribusi PAD dari sektor Pariwisata (Rp.)	537,886,990	952,899,614
3	Perkembangan Penerimaan Pajak/Retribusi dari usaha jasa Pariwisata (Rp.)	148,265,000	262,660,492
4	Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDRB (%)	0,25	0,25

Sumber: Disperpar Kabupaten Tuban

Dengan ditetapkannya indikator program kerja DISPERPAR Kabupaten Tuban sebagaimana pada hasil tabel di atas, menunjukkan usaha dari Dinas untuk memberi gambaran tentang ukuran kesesuaian dengan visi dan misi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk lima tahun mendatang yang ditunjukkan dari akumulasi pencapaian indikator *outcome* sebagai komitmen untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Dengan demikian responsibilitas DISPERPAR Kabupaten Tuban menunjukkan kesesuaian dengan isi dari TUPOKSI, yaitu pada pasal 33 yang berbunyi pelaksanaan program dan peningkatan kegiatan bidang kepariwisataan tempat rekreasi.

c) Akuntabilitas, yakni ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara DISPERPAR Kabupaten Tuban dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di Wisatawan. Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. Pengelolaan sumber daya alam seperti tanah, air dan udara harus menjamin akuntabilitas kinerja yang tinggi serta memastikan bahwa sumber-sumber yang ada tidak dieksploitasi secara berlebihan. Beberapa indikator yang harus selalu dimonitor dan ditakar kondisi dan kepastiannya pada aspek akuntabilitas, diantaranya adalah *Pertama* jumlah wisatawan dan tipe kegiatan rekreasi serta perilaku wisatawan yang dapat diserap oleh destinasi tanpa harus mempengaruhi identitas, gaya hidup dan kehidupan sosial serta adat istiadat dari wisatawan setempat. *Kedua* lama tinggal dan tipe kepariwisataan yang tidak mengubah budaya lokal secara signifikan baik langsung maupun tidak langsung utamanya dalam hal seni, kerajinan, system kepercayaan, upacara adat dan tradisi. *Ketiga* tipe kepariwisataan yang tidak ditolak oleh penduduk setempat terutama yang tidak menghalangi mereka untuk menggunakan layanan dan fasilitas wisatawan yang ada di destinasi. *Keempat* jumlah pengunjung dan tipe interaksi antara wisatawan dan lingkungan di destinasi, tanpa harus menimbulkan penurunan pengalaman dan kenyamanan pengunjung secara drastis. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan penyelenggaraan pelayanan

wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam menyesuaikan dengan nilai dan norma wisatawan setempat dapat dilihat pada pengelolaan wisata Gua Akbar. Wisatawan setempat yang agamis, yang mempercayai Gua Akbar sebagai tempat istirahat Sunan Bonang. Membuat kebijakan penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban tidak menghilangkan nilai budaya yang terkandung dalam wisata Gua Akbar. Dengan cara menjaga dan memberdayakan nilai-nilai yang ada. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi pada tanggal 5 desember 2013, Heru Triyatmika sebagai berikut:

Wisata Gua Akbar di wisatawan luas terkenal sebagai tempat istirahat Sunan Bonang, dengan pandangan demikian Gua Akbar memiliki nilai seni, budaya dan sejarah tersendiri bagi wisatawan setempat. Jadi keharusan bagi kami untuk menjaga dan melestarikan kepercayaan wisatawan tersebut dengan melakukan pola penyelenggaraan pelayanan yang tetap memperhatikan nilai yang terkandung pada wisata alam ini.

Dari hasil wawancara di atas, ukuran akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban menunjukkan perhatian atas kesesuaian dengan ukuran nilai-nilai yang berkembang pada wisatawan maupun wisatawan setempat.

- d) Keadaptasian, yakni ukuran yang menunjukkan daya tanggap DISPERPAR Kabupaten Tuban terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya. Dari hasil penelitian, didapatkan keadaptasian DISPERPAR Kabupaten Tuban terhadap dinamika perubahan lingkungannya. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa faktor

lingkungan telah mempengaruhi program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Sebagaimana yang disampaikan Kepala Kasubag Program dan Pelaporan Chritiawan Tri H, pada tanggal 20 november 2013 diruang bagian umum dinas, yaitu sebagai berikut:

Perubahan yang terjadi pada lingkungan mengakibatkan munculnya beberapa permasalahan yang berpengaruh terhadap kinerja Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. *Pertama* kegiatan Politik Regional maupun Nasional yaitu adanya Pemilihan Kepala Daerah dan Presiden, isu-isu kecelakaan yang sempat terjadi di tempat rekreasi dalam kurun tahun 2012, serta stagnansi pengembangan tempat rekreasi mengakibatkan jumlah pengunjung pada tempat rekreasi dan daya tarik wisata lainnya mengalami penurunan. *Kedua* kerjasama antar pelaku pariwisata baik di Wilayah kabupaten Tuban maupun daerah lain kurang berjalan dengan baik. *Ketiga* pemasaran atau penyebarluasan informasi tentang Daya Tarik Wisata belum dapat dioptimalkan karena Pusat Informasi Pariwisata/TIC (Tourism Information Center) belum bisa diadakan atau dilaksanakan karena keterbatasan SDM yang ada.

Dari hasil wawancara di atas, daya ukur DISPERPAR Kabupaten Tuban terhadap perkembangan dan perubahan lingkungan sudah menunjukkan sikap antisipasi yang baik. Akan tetapi, dari hasil penelitian penulis tidak mendapatkan informasi dan data yang baku atas pengukuran yang telah ditetapkan sebagai parameter terhadap daya tanggap DISPERPAR Kabupaten Tuban atas perubahan peningkatan pelayanan wisata yang terjadi pada lingkungan. Dengan demikian menurut hemat penulis, unsure keadaptasian DISPERPAR dalam menanggapi tuntutan lingkungan perlu untuk ditingkatkan lagi.

e) Kelangsungan hidup, yakni seberapa jauh DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan

bertahan dalam kompetensi dengan daerah lainnya. Oleh karena itu parameter utama untuk mengukur kelangsungan hidup dapat berdasarkan pada jumlah kedatangan wisatawan, pemberdayaan dan optimalisasi manfaat wisata bagi wisatawan, promosi yang dilakukan, dan peningkatan investasi di sektor wisata. Dari hasil dokumentasi didapat tabel indikator kelangsungan hidup DISPERPAR Kabupaten Tuban mulai dari tahun 2011-2016, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.20  
Indikator kinerja

No	Indikator sasaran	Indikator kinerja program (outcome) dan kegiatan (output)	Data capaian pada tahun awal perencanaan	Target tahun 2016 (%)
1	Meningkatnya pengembangan kemitraan pariwisata	Outcome: Terlaksananya pembayaran premi asuransi pengunjung obyek wisata Gua Akbar dan Bektiharjo. Output: Tercapainya pembayaran premi asuransi pengunjung obyek wisata Gua Akbar dan Bektiharjo	-	85%
2	Meningkatnya pemberian informasi pada wisatawan dan investor	Outcome: Terlaksananya promosi pariwisata di dalam dan di luar negeri. Output: Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan	Jumlah kunjungan wisatawan: 3.956.003 orang	60%
		Outcome: Terlaksananya pemanfaatan teknologi informasi dalam pemasaran pariwisata. Output: Meningkatnya pelayanan informasi pemasaran pariwisata.		60%

Sumber: Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban

Dari hasil tabel di atas, pengukuran DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk bertahan dan berkompetensi dengan daerah lain menunjukkan keinginan untuk melakukan peningkatan penyelenggaraan pelayanan wisata yang cukup bersaing dengan masing-masing program memiliki prosentasi pencapaian di atas 60%.

- f) Keterbukaan, yakni prosedur penyelenggaraan pelayanan dan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pengguna jasa, baik diminta maupun tidak. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan keterbukaan DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam penyelenggaraan pelayanan wisata dinilai masih sangat minim. Hal ini dikarenakan unsur penting dari transparansi sebagaimana yang dicantumkan pada Peraturan MENPAN nomor 26 tahun 2004 tentang petunjuk teknis tranparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum tercermin pada penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Unsur penting transparansi sebagaimana yang dimaksud adalah *Pertama* tidak diinformasikannya kebijakan, perencanaan, pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan wisata oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban, sehingga wisatawan mengalami kesulitan untuk mengakses dan melakukan pengawasan atau pengendalian terhadap kegiatan tersebut. *Kedua* petugas yang berwenang dan bertanggung jawab tidak memakai tanda pengenal dan papan nama di meja atau tempat kerja petugas. Selain itu tidak

tercerminnya petugas yang menciptakan citra positif terhadap wisatawan dengan tidak memperhatikan aspek psikologi dan komunikasi. *Ketiga* tidak diinformasikannya komitmen tertulis DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam menyediakan pelayanan wisata kepada wisatawan. *Keempat* tidak disusunnya standar pelayanan wisata oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk dipublikasikan kepada wisatawan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

- g) Empati, yakni perlakuan atau perhatian penyelenggara pelayanan terhadap isu-isu aktual. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan empati penyelenggara pelayanan dalam menanggapi isu-isu aktual disampaikan oleh Kasubag program dan pelaporan DISPERPAR Kabupaten Tuban, Christiawan Tri H diruang bagian umum dinas pada tanggal 20 november. sebagaimana berikut ini:

Penyelenggaraan pelayanan Dinas Perekonomian dan Pariwisata sejalan dengan berkembangnya isu-isu yang terjadi baik itu karena keadaan atau berubahnya perilaku wisatawan. Dari perkembangan isu tersebut, didapatkan beberapa tantangan dan peluang terhadap penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban, diantaranya adalah *Pertama* adanya tuntutan terhadap aparaturnya Dinas Perekonomian dan Pariwisata yang jumlahnya cukup besar untuk lebih meningkatkan kemampuan dan kreativitasnya. *Kedua* adanya tuntutan peningkatan pelayanan prima. *Ketiga* pengusaha dibidang pariwisata masih ada yang kurang memiliki semangat kewirausahaan. *Keempat* belum terekomendasinya secara optimal peran serta stakeholder dalam pembangunan dan pengembangan dibidang pariwisata. *Kelima* kurang terkoordinasi antar instansi terkait dalam upaya pemberdayaan wisatawan dibidang pariwisata. *Keenam* semakin meningkatnya kebutuhan dan kemampuan daya beli penduduk. *Ketujuh* kemajuan teknologi yang semakin cepat memungkinkan untuk dimanfaatkan dalam peningkatan kepariwisataan. *Kedelapan* meningkatnya minat swasta untuk

berpartisipasi dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata. *Kesembilan* semakin tingginya dukungan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah propinsi dalam upaya pembinaan pariwisata. *Kesepuluh* semakin meningkatnya minat wisatawan dalam berwirausaha.

Dari hasil wawancara di atas, terdapat beberapa isu yang masih menginginkan perbaikan penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Sebagaimana yang disampaikan Kasubag di atas, tuntutan isu tersebut adalah adanya keinginan agar aparaturnya Dinas Perkonomian dan Pariwisata untuk lebih meningkatkan kemampuan dan kreativitas, adanya keinginan untuk mendapatkan pelayanan prima, adanya keinginan agar ditingkatkannya lagi semangat kewirausahaan di bidang pariwisata, adanya keinginan agar terekomendasinya secara optimal peran serta dari stakeholder dalam pembangunan dan pengembangan dibidang pariwisata, serta adanya keinginan agar ditingkatkannya lagikoordinasi antar instansi terkait dalam upaya pemberdayaan wisatawan dibidang pariwisata.

Dengan demikian, kualitas pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dilihat dari segi ukuran yang berorientasi pada proses ditemukan beberapa peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dari ukuran responsibilitas, akuntabilitas dan kelangsungan hidup. Sedangkan dari ukuran responsivitas, keadaptasian, keterbukaan dan empati masih menunjukkan kualitas pelayanan wisata yang perlu untuk ditingkatkan kembali.

## 2) Ukuran yang Berorientasi Pada Hasil

Untuk mengukur kualitas pelayanan DISPERPAR Kabupaten Tuban yang berorientasi pada hasil, dapat dilakukan dengan lima ukuran, yaitu:

- a) Efektivitas, yakni tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi dan visi DISPERPAR Kabupaten Tuban. Hasil yang didapatkan di lapangan menunjukkan DISPERPAR Kabupaten Tuban telah melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program yang sudah ditetapkan baik itu program pelayanan berupa pembangunan fisik maupun pembangunan non fisik. Hal ini dapat dilihat pada progres program kegiatan Bidang Pariwisata dan kebudayaan Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban pada tahun 2013, yang dapat diperinci pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21  
Program Kerja

No	Program kegiatan	Lokasi	Sasaran	Ket
1	Program pengembangan destinasi pariwisata			
a	Peningkatan sarana dan prasaranan fasilitas penunjang untuk wisata pantai boom	Wisata pantai Boom Tuban Kec. Tuban	Sarana dan prasarana fasilitas penunjang wisata pantai Boom	100%
b	Peningkatan sarana dan prasaranan fasilitas penunjang untuk wisata Bektiharjo	Wisata Bektiharjo Kec. Semanding	Sarana dan prasarana fasilitas penunjang wisata Bektiharjo	100%
c	Peningkatan sarana dan prasaranan fasilitas penunjang untuk wisata Goa Akbar	Wisata Gua Akbar Kec. Semanding	Sarana dan prasarana faslitas	100%

			penunjang wisata Gua akbar	
d	Pengembangan daya tarik wisata baru sumber air hangat belerang Sumberjo Kecamatan Widang	Desa Sumberjo Kec. Widang	Sumber hangat belerang Desa Sumberjo	100%
e	Peningkatan sarana dan prasarana fasilitas penunjang untuk Makan Dandang Wacana	Desa Perunggahan wetan Kec. Semanding	Makam Dandang Wacana	100%
f	Peningkatan sarana dan prasarana fasilitas penunjang untuk Makam Brawijaya	Kelurahan Gedongombo Kec. Semanding	Makam Brawijaya	100%
g	Pengembangan daya tarik wisata baru sumber air Dermawuharjo Kecamatan Grabagan	Desa Dermawuharjo Kec. Grabagan	Sumber air Dermawuharjo	100%
h	Pembangunan pagar TWT dan pemeliharaan kolam renang	Desa Sugiwaras Kec. Jenu	Wisata Kambang Putih	PABD
2	Program pengembangan kemitraan pariwisata			
a	Pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme di bidang pariwisata	Kabupaten Tuban	Pelaku usaha jasa dan sarana pariwisata di Kab. Tuban	100%
b	Peningkatan peran serta wisatawan dalam pengembangan kemitraan pariwisata	Jawa Timur	Kelompok wisatawan pendukung pariwisata	100%

Sumber: Bidang Pariwisata dan Kebudayaan

Dari keterangan tabel di atas, menunjukkan bahwa DISPERPAR Kabupaten Tuban memiliki capaian tujuan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan target program dengan prosesntasi rata-rata hingga 100%.

- b) Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya DISPERPAR Kabupaten Tuban harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan dengan masukan biaya dan waktu yang sedikit mungkin. Dengan demikian, kinerja DISPERPAR Kabupaten Tuban akan menjadi semakin baik apabila tujuan-tujuan

yang ditetapkan telah dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya. Dari hasil penelitian di lapangan didapatkan bahwa dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan wisata, DISPERPAR Kabupaten Tuban mendapatkan biaya operasional dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Tuban tahun 2012 sebesar Rp 934,000,000.00 dan telah memberi masukan terhadap pendapatan daerah dengan realisasi sebesar Rp 958,925,500.00. Lebih jelasnya lagi perbandingan antara dana operasional dengan pendapatan DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22

Daftar rekapitulasi pendapatan tempat rekreasi tahun 2012

No	Unit Kerja	Pagu	Realisasi	%
1	Wisata Goa Akbar	500,000,000.00	504,737,000.00	100.95%
2	Wisata Bektiharjo	240,000,000.00	241,209,000.00	100.50%
3	Wisata Pantai BOOM	182,000,000.00	199,200,000.00	109.45%
4	Taman Wisata Terminal	12,000,000.00	13,779,500.00	114.83%
Jumlah		934,000,000.00	958,925,500.00	102.67%

Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Dari hasil tabel di atas, capaian kinerja UPTD Tempat Rekreasi dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini:

Gambar 4.2  
**CAPAIAN KINERJA**  
**UPTD TEMPAT REKREASI**



Sumber: Badan Pusat dan Statistika Kabupaten Tuban

Hasil tabel dan gambar di atas menunjukkan penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban pada tahun 2012 sedang mengalami peningkatan dari segi efisiensi. Hal ini dikarenakan DISPERPAR telah memberikan masukan pendapatan kepada Kabupaten Tuban dengan prosentasi sebesar 102.67%.

- c) Kepuasan yakni seberapa jauh DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Hasil penelitian di lapangan, untuk menilai kepuasan wisatawan terhadap penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat dilihat dari jumlah pengunjung yang datang di wisata Tuban. Sebagaimana yang akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23  
Pengunjung wisata  
Periode Bulan Januari sampai Bulan September 2013

Bulan	Gua Akbar	Pantai Boom	Bektharjo	T. W. T.
Januari	14.330	16.944	8.937	1.010
Februari	4.482	8.240	8.492	176
Maret	6.531	9.698	3.836	291
April	7.283	10.439	5.184	197
Mei	9.235	11.455	6.252	338
Juni	11.031	11.449	9.068	198
Juli	4.494	9.693	2.381	68
Agustus	12.616	19.759	9.304	225
September	5.728	9.027	2.338	83
<b>Jumlah</b>	<b>75.730</b>	<b>106.704</b>	<b>55.792</b>	<b>2.586</b>

Sumber: Unit Pelaksana Teknis Dinas Tempat Rekreasi

Berdasarkan hasil tabel di atas, wisatawan yang berkunjung di wisata Tuban masih belum stabil. Hal ini dikarenakan dua hal, *Pertama* penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan wisata masih belum baik. Sebagaimana yang disampaikan Yanto, wisatawan dari Kecamatan Rengel yang berkunjung di Pantai Boom, pada hari senin 9 Desember 2013, berikut ini:

Pelayanan wisata masih standar kebawah, karena penataan wisata belum begitu maksimal mas, lihat saja jika hujan, akses masuk ke wisata kebanjiran dan masalah ini tidak ditangani secara cepat oleh petugasnya.

*Kedua* hari libur. Hal ini disampaikan oleh Heru Triyatmika Kepala UPTD tempat rekreasi sebagaimana berikut ini:

Kenaikan dan penurunan pengunjung di wisata Tuban, tergantung momentnya, ketika hari libur, pengunjung akan semakin banyak, begitu sebaliknya. Jika sudah memasuki hari aktif kerja dan sekolah, pengunjung di wisata Tuban juga mengalami penurunan.

Terlepas dari apa yang disampaikan Kepala UPTD tempat rekreasi di atas. Dari hasil data pengunjung yang didapatkan dan informasi yang

disampaikan wisatawan menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dinilai penulis masih rendah. Hal ini dikarenakan masih terdapat ketidakpuasan yang disampaikan wisatawan. Keluhan yang disampaikan, menurut hemat penulis termasuk dalam kategori pelayanan yang urgen, karena mengandung unsure kenyamanan yang diakibatkan dari infrastruktur wisata yang tersedia.

d) Produktivitas, yakni ukuran yang menunjukkan kemampuan DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk menghasilkan program kerja yang dibutuhkan oleh pengguna jasa layanan atau wisatawan setempat. Dalam uraian selanjutnya perencanaan program pembangunan wisata harus selalu memberi perhatian yang besar pada kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan, peningkatan pendapatan dan perbaikan kesehatan wisatawan setempat yang tercermin dengan jelas dalam kebijakan. Dari hasil dokumentasi, untuk menilai kemampuan DISPERPAR Kabupaten Tuban dari segi produktivitas, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24  
Indikator program

No	Indikator sasaran	Indikator kinerja program (outcome) dan kegiatan (output)	Data capaian pada tahun awal perencanaan	Target tahun 2016 (%)
1	Meningkatkan kualitas SDM pendukung pariwisata	Outcome: Terselenggarannya pembinaan dan pengembangan kualitas SDM pendukung pariwisata.	Pelaku usaha jasa pariwisata, Hotel: 14, Rumah makan: 42, BPW: 6, RHU: 70. Pelaku kesenian, 236 seniman tayub, 46	85%

		Output: Tercapainya peningkatan kualitas SDM pelaku usaha jasa dan sarana pariwisata dan pelaku seni dan budaya di Kab. Tuban	dalang, dan 46 kelompok kesenian.	
2	Meningkatnya peran serta wisatawan dalam mengembangkan pariwisata di Kab. Tuban	Outcome: Terselenggaranya pemilihan duta wisata daerah dan pengiriman ke tingkat propinsi. Output: Tercapainya peningkatan peran serta wisatawan pendukung pariwisata di Kab. Tuban	Paguyuban Duta wisata cung dan nduk Tuban: 100 anggota	85%

Sumber: Dinas Perekonomian dan Pariwisata kabupaten Tuban

Dari tabel di atas, program kerja DISPERPAR Kabupaten Tuban sudah memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Seperti terciptanya pelaku usaha jasa pariwisata berupa berdirinya hotel, rumah makan, BPW, RHU dan juga paguyuban Duta wisata cung dan nduk Tuban.

- e) Keadilan, yakni cakupan kegiatan dan pelayanan yang diberikan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Sebagaimana yang telah disebutkan di atas, yaitu pada point prinsip keadilan yang tercantum dalam standar pelayanan. Menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban tidak membeda-bedakan antara golongan satu dengan golongan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari berbagai fasilitas pelayanan wisata yang disediakan bisa digunakan oleh semua wisatawan. Misalnya tempat istirahat, akses jalan yang digunakan, pemeriksaan tiket dan pembayaran tarif wisata.

Dengan demikian, kualitas pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dilihat dari segi ukuran yang berorientasi pada hasil ditemukan beberapa peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dari ukuran efektifitas, efisiensi, keadilan dan produktifitas. Sedangkan dari ukuran kepuasan masih menunjukkan kualitas pelayanan wisata yang perlu untuk ditingkatkan kembali.

*c. Faktor-faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban*

Dari hasil observasi di lapangan menunjukkan implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata dan acuan Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dalam menyelenggarakan pelayanan wisata memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat baik itu dari internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut adalah:

1) Faktor pendukung internal

a) Sarana dan prasarana

Dalam suatu objek wisata tentunya dengan mudah dapat dijumpai sarana dan prasarana yang berfungsi sebagai penunjang fasilitas pelayanan. Sarana dan prasarana akan berfungsi dengan baik manakala penyelenggara dapat menerapkan manajemen dalam pelaksanaannya. Manajemen merupakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan pelayanan wisata dari tujuan sederhana sampai pada tujuan yang bersifat kompleks. Dalam proses mencapai tujuan ini memerlukan usaha-usaha meliputi perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan dan pengawasan. Sehingga dengan manajemen sarana dan prasarana, penyelenggara dapat berusaha untuk bekerjasama dalam mengelola semua peralatan dan perlengkapan yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan wisata sehingga tujuan yang telah dirumuskan dapat tercapai. Dari hasil penelitian, sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban disampaikan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi pada hari Rabu, 05 Desember 2013, yaitu sebagai berikut:

Wisata di Tuban memiliki sarana dan prasarana wisata yang lumayan baik, dimulai dari kebutuhan sarana yang paling mendasar seperti jalan sampai pada kebutuhan tempat istirahat dan penunjang kebutuhan layanan lainnya sudah kita sediakan. Karena dengan kelengkapan sarana dan prasarana akan memudahkan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan.

Dari hasil wawancara di atas, cukup lengkapnya sarana dan prasarana di objek wisata dituntut agar adanya manajemen sarana dan prasarana yang baik dalam DISPERPAR Kabupaten Tuban. Karena dengan manajemen sarana dan prasarana dapat memberikan data atau informasi untuk dijadikan pengarahan dalam pengadaan barang, penyaluran barang, menentukan keadaan barang apakah layak dipakai atau sudah tidak sebagai dasar untuk mengganti atau menambah barang, serta memudahkan dalam proses pengawasan barang. Lebih jauh dari pada itu dengan manajemen sarana dan prasarana yang baik akan menjadikan kondisi yang kondusif untuk proses penyelenggaraan pelayanan wisata, sehingga wisatawan akan merasa aman dan nyaman untuk berkunjung atau menikmati objek wisata.

b) Tarif wisata

Biaya atau tarif wisata yang murah akan memudahkan wisatawan untuk menikmati layanan wisata di Kabupaten Tuban. Hal ini disampaikan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi Heru Triyatmika, di Tuban pada hari Rabu 05 Desember 2013 sebagaimana berikut ini:

Harga tiket wisata di Tuban masih tergolong sangat murah, hal ini jika dibandingkan dengan harga tiket wisata di daerah lain yang berada disekitar Kabupaten Tuban. Dengan harga tiket yang cukup mahal, wisatawan akan merasa jenuh jika mereka terus menerus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk keperluan wisata. Jadi menurut hemat kami, pelaksanaan pelayanan wisata di Tuban akan lebih efisien dan efektif dengan biaya yang mudah terjangkau.

Hasil wawancara tersebut, menunjukkan DISPERPAR Kabupaten Tuban memanfaatkan tarif wisata sebagai kekuatan implementasi penyelenggaraan pelayanan wisata. Hal ini atas dasar kemampuan daya beli wisatawan dan juga sebagai kekuatan untuk bersaing dengan wisata yang berada di daerah sekitar Kabupaten Tuban.

c) Potensi wisata

Faktor *ketiga* pendukung implementasi pelayanan wisata adalah dari segi potensi wisata di Kabupaten Tuban. Hal ini disampaikan oleh staf Bidang Pariwisata diruang kerjanya pada tanggal 09 Desember 2013, pukul 14.30 WIB, berikut ini:

Kalau dari sudut kekuatan, Tuban sudah menjadi kota tujuan wisata, penyebab Tuban sebagai tempat tujuan wisata adalah keberadaan tempat wisata ziarah yang dengan sendirinya akan selalu menarik wisatawan dan imbasnya wisatawan yang datang ke Tuban akan mengunjungi wisata lainnya, seperti pantai Boom dan Gua Akbar. Karena letak dari kedua wisata tersebut tidak jauh dari Makam Sunan Bonang.

Dari hasil wawancara di atas, Kabupaten Tuban sudah menjadi tujuan wisata dan memiliki daya tarik wisata. Kondisi demikian membuka kesempatan bagi Kabupaten Tuban untuk mengembangkan industry pariwisata.

## 2) Faktor pendukung eksternal

### a) Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Tuban

Dari hasil wawancara, faktor *pertama* pendukung implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata adalah dari segi alokasi dana. Sebagaimana yang disampaikan staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, diruang kerjanya pada tanggal 09 Desember 2013, pukul 14.30 WIB sebagaimana berikut ini:

Setiap tahun, anggaran untuk perbaikan fasilitas dan pemberdayaan wisata selalu mendapat perhatian dari pemerintahan Tuban. Hal ini dikarenakan objek wisata di Tuban memiliki potensi yang baik, jika mendapat penanganan yang konsisten dari segi perbaikan dan pengelolaanya.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah untuk pelaksanaan pelayanan wisata merupakan program Pemerintah Tuban untuk mewujudkan *good governance*. Hal ini jelas seiring dengan tujuan pemerintahan Indonesia yang menerbitkan peraturan perundang-undangan mengenai otonomi daerah, yang salah satu tujuannya adalah terciptanya pemerintahan yang baik dengan segala programnya, khususnya pada program pelayanan.

b) Peningkatan jumlah penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Tuban yang setiap tahunnya terus meningkat hingga 0,30%, membuka peluang untuk meningkatkan daya saing wisatawan. Dengan meningkatnya daya saing wisatawan secara otomatis akan semakin meningkatkan kebutuhan dan kemampuan daya beli wisatawan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kasubag program dan pelaporan, Christiawan Tri H. pada tanggal 20 november diruang bagian umum DISPERPAR Kabupaten Tuban, berikut ini:

Pertumbuhan wisatawan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, coba anda cek di BPS Tuban, nanti anda lihat perkembangan jumlah wisatawan Tuban. Nanti anda akan mendapatkan data bahwa pertumbuhan jumlah wisatawan paling banyak di Kecamatan Semanding. Dan objek wisata paling banyak juga di Kecamatan Semanding, misalnya saja wisata Gua Akbar dan Beki, sehingga persaingan pekerjaan dan laju pertumbuhan ekonomi akan semakin kompetitif dan keadaan ini akan meningkatkan daya beli wisatawan.

c) Kemajuan teknologi

Perkembangan teknologi yang semakin cepat memungkinkan untuk dimanfaatkan dalam peningkatan kepariwisataan. Sehingga pada saat ini media yang digunakan untuk mempromosikan pariwisata jauh lebih banyak dari periode sebelumnya. Kemajuan teknologi informasi merupakan salah satu faktor pendorongnya. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berarti adanya suatu Sistem Informasi Manajemen yang berbasis pada pengolahan data elektronik.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Staf Bidang Pariwisata, Hendra Priyo Hambodo, pada tanggal 9 desember 2013 berikut ini:

Untuk masalah promosi, kami sudah berusaha semaksimal mungkin, semua alat sudah kami lakukan, seperti pamphlet, brosur, banner dan bekerjasama dengan media seperti Channel TV daerah dan juga surat kabar online maupun promosi lewat radio.

Dari hasil wawancara di atas, DISPERPAR Kabupaten Tuban memanfaatkan teknologi sebagai kekuatan eksternal dalam mengembangkan informasi pariwisata Kabupaten Tuban. Namun demikian masih terbatasnya Sumber Daya Manusia yang handal dibidang ini mengakibatkan pengelolaan, pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi menjadi sangat terbatas.

Dengan demikian, faktor pendukung implementasi pelayanan wisata yang terdiri atas faktor internal meliputi sarana dan prasarana, tarif wisata dan potensi wisata. Sedangkan faktor eksternal pendukung implementasi pelayanan wisata meliputi APBD Pemerintah Tuban, peningkatan penduduk dan kemajuan teknologi.

### 3) Faktor penghambat internal

#### a) Terbatasnya sumber daya manusia yang profesional

Dari hasil penelitian, faktor *pertama* penghambat implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata disampaikan oleh kepala UPTD tempat rekreasi Heru Triyatmika, diruang kerjanya, pada hari minggu tanggal 1 desember 2013, yaitu sebagai berikut:

Kekurangan yang terdapat pada DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah sumber daya manusia (SDM). SDM pada setiap objek hanya dijatah 10 petugas. Kekurangan SDM yang paling menonjol itu di

sektor kebersihan dan keamanan. Padahal peran kebersihan dan keamanan pada pelayanan wisata di Tuban ini sangat vital dan sangat kami butuhkan. Kekurangan SDM tidak bisa dilepaskan dari kebijakan pemerintah akan jatah pegawai, anggaran untuk jumlah SDM cuma sedikit, jadi kami (UPTD Tempat Rekreasi, Red. Penulis) menjalankan sesuatu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dari hasil wawancara di atas, kemudian penulis melakukan observasi dilapangan dan ditemukan sebagian besar petugas menterjemahkan penyelenggaraan pelayanan wisata dengan kerangka berpikir pasif, yaitu sekedar menjalankan tugas. Sehingga hal tersebut berakibat pada tidak tercapainya tujuan pelayanan yang sudah ditetapkan. Dan bermuara pada pelaksanaan pelayanan wisata kedepannya. Pendapat penulis setelah melakukan pengamatan di lapangan, kinerja petugas sebagai pelayan wisata, masih banyak yang belum mengetahui dan memahami prinsip-prinsip pelayanan publik. Yang terdiri dari tanggung jawab, kelengkapan atribut petugas, kedisiplinan dan kenyamanan. Kondisi ini berdampak pada implementasi standar pelayanan wisata yang sering mengabaikan wisatawan yang datang. Artinya, sosok petugas masih belum mampu menampilkan keterampilannya dalam pelayanan. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Andi Sugiarto, wisatawan asal Kabupaten Pasuruan yang berkunjung di Gua Akbar pada tanggal 08 desember 2013, menyatakan:

Petugas disini kurang ramah, padahal jika petugas sedikit senyum saja, akan membuat kenyamanan wisatawan mas.<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup>Andi Sugiarto, Wisatawan, *Wawancara*, Tuban, 8 Desember 2013.

Kondisi ini didasari, bahwa kenyataan di lapangan belum semua petugas memperhatikan dan peduli terhadap keluhan wisatawan. Obsesi seorang petugas cenderung membentuk petugas yang terlembaga, terstruktur, tegas dan apapun harus sesuai dan ada peraturannya.

b) Promosi masih belum optimal

Seperti apa yang sudah diuraikan di atas, promosi merupakan bagian dari proses pemasaran yang termasuk salah satu aspek dari koordinasi interaksi antara hasil, biaya, lokasi wisata dan promosi. Dari hasil penelitian, DISPERPAR Kabupaten Tuban belum menyediakan website khusus yang menyediakan informasi yang lengkap mengenai pariwisata di Tuban, misalnya meliputi informasi lokasi, harga, hotel dan restoran terdekat. Selain itu, DISPERPAR Kabupaten Tuban juga belum memiliki sebuah perangkat lunak yang dapat membantu merencanakan perjalanan pariwisata berdasarkan kondisi tertentu, misalnya budget yang dimiliki oleh wisatawan dan kriteria objek wisata yang dikehendaki wisatawan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Irma pada tanggal 8 desember 2013, wisatawan yang masih duduk dibangku Kuliah di salah satu perguruan tinggi swasta Bojonegoro mengatakan:

Keterbatasan pengelola wisata ini pada promosinya mas, rumah saya kan lumayan jauh dari Tuban, seharusnya disediakan kemudahan info mengenai wisata, bisa melalui internet misalnya.

#### 4) Faktor penghambat eksternal

##### a) Area terbatas

Area wisata merupakan unsure terpenting dari pelayanan wisata, semakin luas area wisata maka akan semakin mudah bagi penyelenggara untuk mengelola dan mengatur objek wisata. Dari hasil penelitian faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi pelayanan wisata menurut Hendra Priyo Hambodo, Staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, diruang kerjanya pada tanggal 09 Desember 2013, pukul 14.30 WIB, diuraikan sebagai berikut :

Pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban selama ini memiliki kendala, diantara kendala tersebut ialah area wisata yang terbatas, sehingga Dinas mengalami kesulitan untuk mengembangkan beberapa penunjang pelayanan infrastruktur wisata. Misalnya di Gua Akbar, akses untuk masuk kelokasi Gua Akbar sangat sempit. Karena letaknya yang berada di area yang lumayan jauh dari jalan utama. Begitu juga dengan Taman Wisata Terminal, area wisata jika dilihat dari luar tidak begitu kelihatan, karena tertutup oleh terminal baru.

Dari hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban mengalami hambatan dari segi area wisata.

##### b) Konflik pengelolaan

Faktor kedua penghambat implementasi pelayanan wisata adalah pada aspek pengelolaan, yakni adanya konflik pengelolaan dengan instansi pemerintahan lainnya atau wisatawan sekitar wisata. Hal ini disampaikan oleh Kepala UPTD tempat rekreasi Heru triyatmika, pada tanggal 05 desember 2013 sebagaimana berikut ini:

Lokasi parkir wisata di Tuban bisa dikatakan tidak mendukung. Hal ini dikarenakan lokasi parkir wisata dikelola oleh dinas lain, misalnya parkir wisata di Pantai Boom. Lokasi pantai Boom yang berdekatan dengan pasar menjadikan pengelolaan parkir menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan. Dengan kondisi demikian terdapat kesenjangan dalam pengurusan parkir tersebut. Karena beberapa masukan dari petugas, banyak wisatawan yang mengeluhkan cara penanganan parkir di wisata Pantai Boom. Penghambat pelayanan selanjutnya adalah lokasi wisata yang dekat dengan pemukiman wisatawan. Jadi wisatawan merasa memiliki hak untuk mengatur dan menjalankan pengelolaan wisata. Hal ini jelas berdampak pada pelaksanaan pelayanan wisata yang dilakukan oleh petugas kami (UPTD tempat rekreasi, Red.Penulis).

Dari hasil wawancara di atas, penyebab dari keinginan wisatawan atas pengelolaan wisata dikarenakan faktor sejarahnya. Misalnya saja pantai Boom, secara historis pantai boom merupakan pelabuhan para nelayan untuk melakukan transaksi dan kegiatan lainnya. Hal ini jelas membuat wisatawan sekitar merasa memiliki hak untuk melakukan aktifitas di wisata pantai Boom. Selanjutnya konflik dengan Dinas perhubungan disebabkan pembangunan objek wisata berada disekitar pasar yang sebelumnya telah lama berdiri dan terjadi aktifitas ekonomi oleh wisatawan. Sehingga terjadi konflik atas pengelolaan parkir wisata.

c) Minimnya peran serta wisatawan

Wisatawan merupakan salah satu pilar utama dalam pengembangan pariwisata, karena pada dasarnya pilar pariwisata itu terdiri dari pertama pemerintah, kedua swasta dan ketiga wisatawan, yang sering disebut tiga pilar utama pariwisata. Hal ini dikarenakan untuk mendukung setelah pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai

pengembangan pariwisata yang diiringi dengan regulasinya tentunya. Kemudian pihak swasta yang secara professional menyediakan jasa pelayanan bagi pengembangan pariwisata tersebut, maka tugas wisatawan adalah senantiasa membangkitkan kesadaran tentang pentingnya pariwisata dan menumbuh kembangkan kreatifitas yang melahirkan berbagai kreasi segar yang mengundang perhatian untuk kemudian menjadi daya pikat pariwisata. Dari hasil penelitian, dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata, peran masarakat belum terekomendasi secara optimal. Hal ini mendapat persetujuan dari Staf Bidang Pariwisata DISPERPAR Kabupaten Tuban, Hendra Priyo Hambodo yang mengungkapkan:

Kurang optimalnya peran wisatawan karena masih ada stigma pandangan di sekitar wisatawan bahwa pariwisata dapat mempengaruhi kehidupan yang kurang baik atau akan berpengaruh buruk pada proses pembentukan moral wisatawan. Sebagaimana diketahui, melalui pariwisata terjadi proses perbenturan budaya yakni kedatangan wisatawan dari daerah maupun Negara lain. Selanjutnya belum tumbuhnya sikap wisatawan untuk melindungi dan memberikan pelayanan kepada para turis minimal dengan mengucapkan selamat dan memberi senyuman sehingga masih terjadi insiden-insiden ketidak amanan di berbagai daerah yang menjadi obyek wisata.

Dari hasil wawancara di atas, minimnya terlibatnya wisatawan menunjukkan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan wisata. Hal ini dikarenakan penyelenggara akan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi kekurangan dalam menjalankan tugasnya.

Dengan demikian, faktor penghambat implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata terdiri atas faktor internal yang meliputi

terbatasnya SDM yang professional dan Promosi yang belum optimal. Sedangkan factor eksternalnya adalah area wisata yang terbatas, konflik pengelolaan dengan wisatawan dan minimnya peran serta masarakat dalam pembangunan wisata.

## **B. Pembahasan**

### ***1. Standar Pelayanan Wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban***

Pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada wisatawan secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan agar terciptanya kualitas pelayanan. Penetapan standar pada setiap pelayanan merupakan bentuk tuangan keinginan dan cerminan harapan dari wisatawan yang telah menyatakan bahwa pembentukan Negara Kesatuan Republik Indonesia ditujukan untuk diantaranya pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada wisatawan, agar wisatawan merasa nyaman dan merasa puas atas kinerja pemerintahan. Hal ini berarti bahwa dalam hal apapun untuk mencapai tujuan negara tersebut haruslah meningkatkan kinerja pemerintah yang berdasarkan rasa tanggung jawab, cepat, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan wisata pada DISPERPAR Kabupaten Tuban belum sesuai dengan harapan wisatawan. Kondisi ini dikarenakan belum adanya dasar hukum yang dijadikan parameter baku atau pedoman oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam bentuk peraturan perundang-undangan berupa standar pelayanan wisata, sehingga masing-masing petugas bekerja berdasarkan persepsi individu terhadap standar kualitas pelayanan yang dilakukan. Sedangkan yang dimaksud dengan standar pelayanan wisata adalah

sebagai tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan kepada wisatawan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selanjutnya dengan adanya standar pelayanan wisata, beberapa manfaat dapat diperoleh DISPERPAR Kabupaten Tuban, antara lain adalah:

- a. DISPERPAR Kabupaten Tuban mampu memberikan jaminan kepada wisatawan bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada wisatawan, menjadi alat komunikasi antara pengguna jasa layanan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan wisatawan. Perbaikan kinerja pelayanan wisatawan mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan wisatawan menyangkut aspek pelayanan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan yang diperlukan oleh wisatawan, mulai dari pelayanan dalam bentuk perbaikan infrastruktur ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan wisata dapat membantu DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan. Selain itu dengan standar pelayanan wisata

DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sebagai pengguna jasa pelayanan, wisatawan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk menikmati suatu jenis pelayanan. Standar pelayanan wisata juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja DISPERPAR Kabupaten Tuban. Dengan demikian, wisatawan dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan wisata menjadi faktor kunci DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan wisatawan.

Adapun tahapan dalam melihat standar pelayanan wisata pada DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat dilakukan dengan dua analisa, yaitu:

*a. Analisa segi kegiatan dari struktur penugasan masing-masing*

Kegiatan dalam struktur dalam ilmu pengetahuan disebut sebagai organisasi. Kata organisasi selalu berkait erat dengan manajemen, keduanya hampir tidak dapat dipisahkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen struktur penugasan DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam penyelenggaraan pelayanan wisata menempatkan posisi UPTD tempat rekreasi sebagai pelaksana pelayanan, sedangkan DISPERPAR Kabupaten Tuban sebagai pengelola kebijakan. Di dalam fungsi manajemen, hubungan inter personal antara petugas UPTD tempat rekreasi dan DISPERPAR

Kabupaten Tuban menjadi hal yang semakin kompleks dan penting. Di sinilah, fungsi-fungsi manajemen penting untuk dikembangkan dalam pelayanan wisata.

Kondisi ini membentuk sebuah sinergitas yang efektif antar fungsi sehingga menghasilkan sebuah kinerja pelayanan wisatawan yang terintegrasi pada semua lini. Perubahan intensitas fungsi-fungsi manajemen akan mendasari pengembangan sistem manajemen DISPERPAR Kabupaten Tuban. Kondisi ini membutuhkan keberadaan tim manajemen guna menjembatani atau berperan sebagai petugas dalam pelaksanaan pelayanan wisata. Agar permasalahan atau kendala yang terjadi dapat dideteksi secara dini guna didapatkan solusi terbaik.

*b. Pendekatan manajemen dari system*

Dengan pendekatan manajemen dari system, suatu sistem dapat dilihat sebagai suatu himpunan atau kumpulan dari dua atau beberapa komponen yang saling berhubungan dengan jelas dan jika terjadi suatu aksi terhadap komponen yang satu akan menimbulkan reaksi kepada komponen yang lain. Sistem merupakan interelasi dari komponen-komponen yang mengadakan interaksi.

Tindakan interaksi dengan cara berkomunikasi merupakan usaha untuk memahami keinginan wisatawan dengan menggunakan bahasa atau tanda. Untuk itu UPTD tempat rekreasi harus menyiapkan serangkaian peraturan untuk menyerap informasi yang disampaikan wisatawan tentang pelayanan yang didapatkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Harnack dan

Fest yang menganggap komunikasi sebagai proses interaksi antara petugas dengan wisatawan untuk tujuan integrasi intrapersonal. Dalam pelayanan yang bersifat integratif, maka petugas harus dapat bersikap sebagai bagian dari wisatawan, dengan demikian komunikasi dengan wisatawan dapat terjalin dengan baik dan intensif. Kondisi ini akan terwujud manakala interaksi antara petugas dengan wisatawan berlangsung secara efektif.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa petugas dituntut untuk berusaha mewujudkan komunikasi efektif dengan harapan agar terjadi proses interaksi antar individu ataupun kelompok untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan cara komunikasi yang efektif paling tidak menimbulkan pengertian kesenangan, sikap, hubungan yang semakin baik serta tindakan yang artinya norma, pranata, dan nilai sosial telah berfungsi dengan baik. Akibatnya standar pelayanan wisata dapat dijalankan secara lebih familiar karena telah terjadi jalinan interaksi yang kohesif. Interaktif petugas ini dirujuk untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Karena kebutuhan sosial manusia hanya dapat dipenuhi dengan tindakan komunikasi interpersonal yang efektif.

Tindakan yang dimaksud dalam komunikasi efektif adalah suatu aktivitas yang didahului dengan menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Terwujudnya komunikasi efektif ini difungsikan untuk mencari skala penilaian subyektif terhadap standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dan pada akhirnya diarahkan untuk menjadi sebuah penilaian yang obyektif.

Pada dasarnya tujuan dari penekanan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan wisata ialah agar memahami keinginan wisatawan dan segera ditindak lanjuti, sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut persepsi keseluruhan dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua dimensi, yang meliputi:

- 1) Interaksi petugas dengan wisatawan, yaitu interaksi yang berbekal program-program menciptakan kondisi pelayanan wisata yang sesuai dengan harapan. Pada DISPERPAR Kabupaten Tuban saat ini berpedoman peraturan Bupati Nomor 39 tahun 2008 tentang uraian tugas dan tata kerja Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Khususnya pada Pasal 14 yaitu tentang Bidang Pariwisata dan Kebudayaan.
- 2) Bentuk jasa yang diterima oleh wisatawan. Bentuk jasa yang diterima adalah pengembangan berbagai aspek pelayanan, seperti perbaikan infrastruktur sebagai output, sedangkan outcome adalah terciptanya rasa nyaman dan aman. Rasa nyaman dan aman tercipta manakala jalinan interaksi dapat berlangsung dengan baik dan kohesif.

Kedua Paradigma di atas, selanjutnya direvisi dengan menggunakan paradigma *disconfirmation* dan mendukung. Pada konsep ini, kualitas pelayanan merupakan selisih antara nilai yang diterima dengan nilai rasa nyaman, kondusif, cepat tanggap terhadap segala kondisi, dan terjamin. Dengan paradigma *disconfirmation* dan mendukung, pelaksanaan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dapat mengadopsi kondisi

lingkungan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tercipta pelayanan yang mengutamakan kearifan lokal.

Dari beberapa hasil uraian mengenai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban di atas, pada dasarnya standar pelayanan wisata yang dilakukan DISPERPAR Kabupaten Tuban masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan belum adanya parameter yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan wisata. Sehingga mengakibatkan kendala yang mungkin terjadi dikemudian hari.

## ***2. Kualitas Pelayanan Wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban***

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada wisatawan menuntut kualitas tertentu. Begitu juga dengan pelayanan wisata yang diselenggarakan DISPERPAR Kabupaten Tuban melalui UPTD tempat rekreasi, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan wisatawan.

Dalam kondisi wisatawan yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka

menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Hal ini dikarenakan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Hasil penelitian mengungkapkan beberapa kendala peran DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada wisatawan, *Pertama* aparat pelayanan lebih berorientasi pada status quo dari pada peningkatan pelayanan. *Kedua* pelayanan lebih mementingkan diri sendiri dari pada wisatawan yang harus dilayani. *Ketiga* struktur organisasi pemerintahan yang cenderung sentralistik, sehingga prosedur pelayanan menjadi sangat tercover, dan tidak diketahui wisatawan. *Keempat* spirit kerja para birokrat lebih mengutamakan melayani struktur disbanding melayani wisatawan. Hal ini dikarenakan anggapan bahwa karir seorang birokrat tidak ditentukan oleh pengguna jasa, melainkan oleh pimpinan.

Dari sini terciptalah etos kerja yang menonjolkan mempertahankan keadaan, sehingga responsivitas, keadaptasian, keterbukaan serta empati terhadap gerakan pembaruan, perilaku dan sistem pelayanan menjadi monoton dan tidak mengalami perkembangan. Akhirnya berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan DISPERPAR Kabupaten Tuban tidak sejalan dengan dinamika tuntutan pengguna jasa layanan.

Dewasa ini yang menunjukkan semakin banyaknya obyek wisata yang berkembang di Indonesia. Bagi studi manajemen, kualitas pelayanan menjadi

lebih penting dari sebelumnya. Persaingan yang sangat ketat menjadikan petugas instansi pemerintah semakin menyadari pentingnya kualitas pelayanan agar dapat bersaing dan mendapat perhatian wisatawan yang lebih besar. Oleh karena itu DISPERPAR Kabupaten Tuban membutuhkan suatu cara yang dapat mewujudkan terciptanya kualitas yang baik pada pelayanan yang dihasilkannya serta menjaga konsistensinya agar tetap sesuai dengan tuntutan wisatawan. Salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas atas aktivitas proses yang dijalani.

Menurut Sofjan Assauri, pengendalian dan pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan pelayanan dan operasi yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan dan apabila terjadi penyimpangan, maka penyimpangan tersebut dapat dikoreksi sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai. Pengertian pengendalian kualitas menurut Sofjan Assauri di atas menegaskan bahwa pengawasan terhadap kualitas pelayanan merupakan usaha untuk mempertahankan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan, agar sesuai dengan spesifikasi dan program yang telah ditetapkan. Dalam artian lainnya pengendalian kualitas dibutuhkan karena sebagai suatu teknik dan aktivitas atau tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan wisatawan.

### ***3. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban***

Semenjak Republik ini memutuskan untuk membuat kebijakan desentralisasi atau memberi otonomi kepada pemerintah Daerah. Segenap pemerintahan daerah semakin berusaha menunjukkan keseriusannya dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada wisatawan. Seiring dengan berjalannya waktu, pemerintah daerah berbenah untuk memperbaiki fungsinya sebagai unit pelayanan wisatawan. Fungsi pemerintahan daerah sebagai penyelenggara pelayanan adalah petugas yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Untuk mencapai hasil yang maksimal dari fungsi ini dibutuhkan manajemen pelayanan publik untuk menjadikan setiap kegiatan menjadi suatu keselarasan, sehingga program satu dengan program lainnya merupakan satu kesatuan yang bertujuan untuk mencapai ketentuan yang sudah menjadi ketetapan. Hasil penelitian di lapangan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan mengacu pada TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban, menunjukkan ada beberapa faktor pendukung dan penghambat baik itu dari internal maupun eksternal, faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagaimana berikut ini:

#### ***a. Faktor Pendukung Internal***

Sebagaimana yang telah dibahas pada penyajian data di atas. Faktor-faktor pendukung internal implementasi tugas, pokok dan fungsi sebagai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam

penyelenggaraan pelayanan adalah dari aspek sarana dan prasarana, tarif wisata dan potensi alam yang dimiliki.

#### 1) Sarana dan prasarana

Sarana pariwisata adalah fasilitas yang disediakan oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban guna memberikan pelayanan kepada para wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara pengertian prasarana pariwisata adalah semua fasilitas utama yang menjadikan tempat wisata dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Prasarana yang ideal untuk para wisatawan adalah tempat wisata yang memiliki akses jalan yang baik. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat dikatakan bahwa DISPERPAR Kabupaten Tuban telah mewujudkan berbagai sarana dan prasarana pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan sarana dan prasarana wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban misalnya yakni terdapat relief sejarah pelabuhan Boom, taman air mancur, playground, jogging track, tempat pemancingan, gardu istirahat, pusat pertokoan dan tempat makanan sebagai oleh-oleh wisatawan. Selain itu, sebagai pemikat wisatawan DISPERPAR Kabupaten Tuban juga meningkatkan sarana dan prasarana dengan membangun beberapa ruas jalan yang memiliki

fitur-fitur dan sebuah gedung yang dibuat dengan bentuk Perahu sebagai kantor, loket, dan pusat informasi.

## 2) Tarif wisata

Dari hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan wisata kepada wisatawan, DISPERPAR Kabupaten Tuban memberikan tarif pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk pembebanan tarif jasa kepada wisatawan sebagai konsumen pelayanan wisata. Walaupun wisatawan telah dibebani dengan pajak, namun tidak semua pelayanan yang diberikan oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban kepada wisatawan yang telah dilayani dapat di buat secara gratis, mengingat dalam pelayanan wisata terdapat macam-macam jenis barang, baik itu privat yang manfaat barang dan jasa hanya dinikmati secara individu serta barang publik yaitu barang dan jasa kebutuhan yang dapat dinikmati oleh seluruh wisatawan serta barang campuran privat dan publik yaitu barang kebutuhan wisatawan yang manfaatnya di nikmati secara individu tetapi sering bisa dinikmati oleh seluruh wisatawan, yang pada umumnya juga membutuhkan barang dan jasa tersebut. Dengan demikian untuk menentukan tarif wisata, DISPERPAR Kabupaten Tuban telah memperhitungkan kemampuan wisatawan untuk membayar. Hal ini ditunjukkan dari pembahasan tarif wisata yang diatur melalui penetapan berupa peraturan perundang-undang yang dibahas oleh pemerintah Tuban dengan DPR sebagai wakil rakyat. Dan output dari pembahasan tarif wisata atas dasar kemampuan wisatawan tersebut mendapat tanggapan positif dari wisatawan.

Penyebabnya adalah tarif wisata yang dirasa sesuai dengan kemampuan daya beli wisatawan.

### 3) Potensi wisata

Potensi wisata adalah daya tarik yang terkandung pada suatu daerah untuk dikembangkan menjadi suatu objek wisata yang menarik yang mampu menarik kunjungan wisatawan untuk datang ke daerah tersebut, dan biasanya belum tergarap atau belum dikelola secara baik, sehingga masih perlu untuk ditingkatkan atau dikembangkan. Hasil penelitian, daya tarik wisata Kabupaten Tuban lebih karena imbas dari wisata budaya atau biasa dikenal sebagai ziarah pada makam Sunan Bonang. Hal ini dikarenakan bagi wisatawan Jawa pada khususnya makam merupakan tempat yang dianggap suci dan keramat yang pantas dihormati terutama makam para tokoh-tokoh yang dianggap berjasa bagi wisatawan tersebut atau biasanya makam para waliyullah. Keberadaan makam Sunan Bonang di Tuban menimbulkan daya tarik bagi wisatawan untuk melakukan aktivitas ziarah dengan berbagai motivasi. Oleh karena itu bagi kebanyakan orang ziarah kemakam Sunan Bonang sudah menjadi kebiasaan dan kebutuhan untuk mendoakan Sunan Bonang agar dapat memetik pelajaran dari perziarahannya maupun pelajaran dari Sunan Bonang.

*b. Faktor pendukung eksternal*

1) Dukungan APBD Pemerintahan Tuban

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan ditemukan bahwa salah satu kemajuan dari implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah adanya dukungan anggaran dari pemerintah daerah. Pemerintahan Tuban terdiri dari Eksekuti dan DPRD Kabupaten Tuban. Eksekutif dalam hal ini adalah Bupati selaku Kepala Daerah Kabupaten Tuban. Sementara DPRD memiliki fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan. Terkait dengan fungsi tersebut dukungan dari pemerintah Tuban mutlak diperlukan untuk mengeluarkan produk-produk hukum yang memudahkan DISPERPAR untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditunjukkan dengan anggaran dana untuk pengembangan wisata setiap tahun selalu menjadi perhatian.

2) Peningkatan penduduk

Pertumbuhan penduduk adalah perubahan populasi sewaktu-waktu, dan dapat dihitung sebagai perubahan dalam jumlah individu. Pertumbuhan penduduk merupakan salah satu faktor yang penting dalam masalah sosial ekonomi umumnya dan masalah penduduk pada khususnya. Karena di samping berpengaruh terhadap jumlah dan komposisi penduduk juga akan berpengaruh terhadap kondisi sosial ekonomi suatu daerah atau negara maupun dunia. Dari hasil penelitian, jumlah penduduk Kabupaten Tuban setiap tahunnya mengalami peningkatan berkisar antara angka 0,30-0,35%. Kondisi demikian mengakibatkan tingkat

perubahan ekonomi wisatawan akan selalu mengalami perkembangan. Dengan demikian daya beli wisatawan juga akan mengalami perubahan dikarenakan persaingan yang semakin kompetitif dengan jumlah penduduk yang semakin padat.

### 3) Kemajuan teknologi

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Teknologi yang sebenarnya merupakan alat bantu kemampuan diri manusia. Perkembangan teknologi memang sangat diperlukan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi wisatawan sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Dengan semakin majunya perkembangan teknologi akan semakin memudahkan kita mendapatkan informasi dari internet. Tidak hanya itu, saat ini wisatawan semakin lebih mudah berinteraksi satu sama lain bukan hanya melalui telepon seluler tetapi juga lewat internet. Dari hasil penelitian, kemajuan teknologi menjadi peluang bagi DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk mengembangkan wisata dengan mempromosikannya secara efektif terhadap wisatawan. Beberapa cara promosi melalui teknologi sudah dilakukan DISPERPAR Kabupaten Tuban, diantaranya adalah dengan bekerjasama dengan TV daerah dan

menyebarkan info melalui web internet, selain itu pengaduan wisatawan juga dapat dilakukan dengan cara mengirim pengaduan melalui email. Kesemua hal tersebut, dilakukan DISPERPAR Kabupaten Tuban untuk memaksimalkan kemajuan teknologi.

Kesemua aspek pendukung di atas, baik itu pendukung internal maupun eksternal implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Seharusnya dikelola dengan baik oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban dan juga harus disikapi dengan segera, karena pendukung tidak akan pernah muncul untuk kedua kalinya. Untuk itu, petugas harus menciptakan pelayanan dengan situasi yang tertib dan aman dalam lingkungan pelayanan. Aspek lingkungan adalah pengaruh lingkungan yang berdampak kepada standar pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Oleh karena itu pelibatan lingkungan yakni wisatawan dalam perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan menjadi penting. Karena tujuan utama dari implementasi pelayanan wisata ialah dengan tetap menitik beratkan orientasi pada wisatawan yang dilayaninya.

Ditinjau dari aspek manajemen, pendukung implementasi standar pelayanan adalah yang berkaitan dengan sumber daya organisasi. Sehingga fungsi manajemen yang paling mendasar menjadi landasan DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam pengelolaan sumber dayanya. Pengelolaan sumber daya organisasi difungsikan untuk mencapai tujuan akhir yaitu terlaksananya seluruh program kerja yang disusun dalam perencanaan kegiatan. Secara umum fungsi manajemen telah diberlakukan dalam kinerja

DISPERPAR Kabupaten Tuban sebagaimana tata urut manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan, serta pengawasan.

*c. Faktor penghambat internal*

1) Terbatasnya sumber daya manusia yang professional

Hambatan internal implementasi standar pelayanan wisata, dari hasil penelitian di lapangan lebih didasarkan pada keterbatasan personil dan kemampuan sumber daya manusia dalam mendukung terwujudnya tujuan akhir. Dari hasil penelitian di lapangan, terlihat bahwa petugas menunjukkan kurang kepuasan atas kinerjanya. Petugas dengan tingkat kepuasan cukup rendah menunjukkan sikap yang kurang baik terhadap pekerjaannya. Padahal petugas merupakan sosok pemimpin dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan wisata. Jiwa kepemimpinan petugas merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan semangat, dan kekuatan moral yang kreatif, yang mampu memberi pelayanan wisata sebagai satu kesatuan dengan dirinya. Penyebab dari kurang puasnya petugas dalam kinerjanya adalah karena kepemimpinan Kepala UPTD tempat rekreasi termasuk dalam kepemimpinan prosedural, yaitu kepemimpinan yang berorientasi pada satu tujuan yang mengikat. Sehingga jenis pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sangat mematuhi peraturan dan sistem yang ada. Dengan kata lain kepemimpinan prosedural adalah kepemimpinan yang bersifat dinamis dan sangat terikat. Akibatnya, Kepala UPTD sebagai pelaksana tidak memiliki wewenang untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan berpikir

dengan harapan kinerja dapat diberikan pada pencapaian tujuan yang lebih tinggi yang bersifat dinamis dan berorientasi pada tuntutan penyesuaian atas perubahan lingkungan. Kepemimpinan dalam bentuk ini menunjukkan bahwa model manajemen DISPERPAR Kabupaten Tuban masih berjalan secara hirarki. Dimana Kepala UPTD tempat rekreasi mendapatkan perintah yang sangat rinci, sedangkan yang menentukan kebijakan, berpikir, mengoordinasikan dan mengawasi adalah Kepala Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.

## 2) Promosi belum optimal

Promosi dapat membuat wisata semakin dikenal dan diketahui oleh banyak orang. Promosi mendorong peningkatan pengunjung dalam jumlah lebih besar. Promosi adalah kegiatan yang mempengaruhi wisatawan dengan mengkomunikasikan potensi wisata kepada wisatawan agar mereka lebih mengenal dan tertarik, kemudian berkunjung. Hasil penelitian, promosi wisata pada dasarnya sudah dilakukan oleh DISPERPAR kabupaten Tuban, Akan tetapi dari penuturan wisatawan masih terdapat kesenjangan yang dirasakan. Wisatawan tidak mengetahui dan memahami wisata di Tuban, baik itu dari segi pelayanannya, tariff wisata, sarana dan prasaranan di lokasi wisata dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan promosi yang dilakukan DISPERPAR Kabupaten Tuban kiranya untuk dikembangkan lebih baik lagi.

*d. Faktor penghambat eksternal*

1) Area terbatas

Area merupakan aset terpenting bagi penyelenggaraan pelayanan wisata. Lokasi wisata menentukan seberapa efektif dan efisien penyelenggaraan pelayanan wisata dapat dioptimalkan. Dari hasil penelitian, penghambat implementasi standar pelayanan wisata adalah terbatasnya lokasi wisata yang ada. Lokasi wisata yang dimaksud adalah berkaitan dengan sarana dan prasarana wisata maupun pada jalan yang minim. Hal ini akan menimbulkan permasalahan tersendiri, karena lokasi jarang diketahui.

2) Konflik Pengelolaan

Konflik adalah adanya pertentangan yang timbul antara individu dengan individu maupun kelompok dengan kelompok lainnya. Konflik dapat berupa perselisihan, adanya ketegangan, atau munculnya kesulitan-kesulitan lain di antara dua pihak atau lebih. Konflik sering menimbulkan sikap oposisi antar kedua belah pihak, sampai kepada mana pihak-pihak yang terlibat memandang satu sama lain sebagai penghalang dan pengganggu tercapainya kebutuhan dan tujuan masing-masing. Sedangkan pengelolaan merupakan upaya untuk mengurangi terjadinya kemungkinan risiko terhadap lingkungan hidup berupa terjadinya pencemaran atau perusakan lingkungan hidup. Dari hasil pengamatan, penghambat implementasi pelayanan wisata adalah adanya konflik antara DISPERPAR dengan masyarakat setempat dan Konflik dengan Dinas Perhubungan. Penyebab konflik dengan masyarakat setempat adalah

pengaturan pengelolaan tempat berdagang, masyarakat yang merasa masih memiliki hak atas pengelolaan wisata menganggap mereka seharusnya juga mendapatkan efek positif dari wisata. Hal ini menyebabkan hambatan atas penyelenggaraan pelayanan wisata karena terdapat ketidaksepahaman antara penyelenggara dengan masyarakat setempat. Sedangkan konflik dengan Dinas Perhubungan adalah pengelolaan tempat parkir. Tempat wisata yang berdekatan dengan lokasi pasar menjadikan pengelolaan parkir ditangani oleh Dinas Perhubungan. Dan hasil dilapangan menunjukkan bahwa pengaturan parkir mendapat tanggapan yang negative dari wisatawan, yakni petugas parkir dianggap kurang bertanggung jawab. Kondisi demikian juga menghambat pelaksanaan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban.

### 3) Minimnya partisipasi masyarakat

Dari beberapa hambatan DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam melaksanakan pelayanan wisata, pada dasarnya Dinas wajib mengikutsertakan masyarakat dalam setiap proses penetapan kebijakan. Keterlibatan masyarakat ditujukan agar standar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan harapan wisatawan dan juga kemampuan penyelenggara. Dari hasil penelitian, DISPERPAR Kabupaten Tuban sangat minim melibatkan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada timbulnya permasalahan yang berkaitan

dengan Perda tersebut terkadang dapat menyulitkan pihak petugas dalam mencari solusi yang tepat dan bijaksana.

Segala hambatan baik itu dari internal maupun eksternal DISPERPAR Kabupaten Tuban sebenarnya dapat direduksi dengan komunikasi yang efektif dalam internal organisasi guna melengkapi atau paling tidak menekan seminim mungkin kelemahan yang ada. Perlunya menekan kelemahan bukan tanpa alasan, mengingat dalam konteks implementasinya sangat berkait dengan standar pelayanan yang sudah menjadi ketentuan. Selain itu untuk meminimalisir segala kelemahan, peningkatan kinerja pelayanan publik menjadi syarat yang harus diperhatikan.

Menurut Osborne terdapat lima strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. *Pertama strategi Inti*, strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi dan misi organisasi. Visi dan misi memang sangat penting sebagai pedoman jangka panjang akan kemana sebuah organisasi akan diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsinya serta memperhatikan perkembangan lingkungan strategis. *Kedua strategi konsekuensi*, strategi ini bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat antara penyelenggara publik yang lainnya. *Ketiga strategi pelanggan*, strategi ini bertujuan menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi pengguna jasa, cara-cara yang digunakan adalah menciptakan sistem umpan balik dari wisatawan, menciptakan sistem prosedur yang sederhana,

menciptakan lingkungan kantor yang menyenangkan dan menyejukkan, menyediakan tempat pengaduan dan informasi, menciptakan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi.

*Keempat strategi pengawasan*, strategi ini bertujuan untuk menciptakan kemampuan dankemandirian serta kepercayaan wisatawan terhadap penyelenggara pelayanan. *Kelima strategi budaya*, strategi ini bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah perubahan demi pembenahan dan kebaikan. Dengan kata lain, budaya yang berorientasi pada status quo harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan.

Dari uraian di atas, pada dasarnya setiap faktor hambatan implementasi standar pelayanan wisata 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.

### C. Hasil Temuan

Dari hasil penelitian di lapangan, mengenai fokus penelitian pada standar pelayanan wisata serta implementasinya di institusi pemerintahan daerah yakni Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Pada akhirnya penelitian ini menemukan beberapa hasil temuan yang dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.25

Hasil Temuan

No	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1	Standar Pelayanan Wisata	a. Penyelenggaraan pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban ditemukan beberapa faktor yang belum sesuai dengan prinsip dan komponen standar pelayanan yang diamanatkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012.
		b. Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban berpedoman pada TUPOKSI yang tertuang dalam Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 tahun 2008 sebagai acuan standar pelayanan wisata.
2	Kualitas Pelayana	a. Ukuran kualitas pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban yang berorientasi pada proses menunjukkan kualitas pada aspek Responsibilitas, Akuntabilitas dan Kelangsungan hidup. Sedangkan kualitas yang belum dicapai yaitu pada aspek responsivitas, keadaptasian, ketebukaan dan empati
		b. Ukuran kualitas pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban yang berorientasi pada hasil menunjukkan kualitas pada aspek efektifitas, keadilan, efisiensi dan produktifitas. Sedangkan aspek yang belum tercapai yaitu kepuasan.
3	Implementasi Standar Pelayanan Wisata	a. Faktor pendukung implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan

		<p>wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban terdiri dari faktor pendukung internal yang meliputi sarana dan prasarana, tarif wisata dan potensi wisata. Sedangkan faktor pendukung eksternal meliputi dukungan APBD pemerintah Tuban, peningkatan penduduk dan kemajuan teknologi.</p>
		<p>b. Faktor penghambat implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban terdiri dari faktor internal yang meliputi terbatasnya SDM dan promosi yang belum optimal. Sedangkan faktor penghambat eksternal adalah area wisata yang terbatas, konflik pengelolaan dan minimnya peran serta wisatawan.</p>

Dari hasil tabel di atas, dapat diuraikan penjelasannya sebagaimana berikut ini:

1. Penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban masih belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan komponen-komponen standar pelayanan yang diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2004. Hal ini dikarenakan belum adanya dasar hukum yang dijadikan parameter baku atau pedoman oleh DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam bentuk peraturan perundang-undangan berupa standar pelayanan wisata, sehingga beberapa prinsip dan komponen standar pelayanan yang seharusnya tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban belum begitu bisa dirasakan.
2. Penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban selama ini mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 39 tahun 2008 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja. Dengan mengacu pada peraturan Bupati tersebut,

penyelenggaraan pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban dibagi dalam katagori kebijakan dan pelaksana. Kategori kebijakan Bidang Pariwisata dan Kebudayaan Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Sedangkan kategori pelaksana pelayanan wisata adalah UPTD tempat rekreasi.

3. Kualitas pelayanan DISPERPAR Kabupaten Tuban pada dasarnya sudah menunjukkan peningkatan dari segi hasil yang telah dilakukan, terbukti dengan terpenuhinya ukuran efektifitas, efisiensi, keadilan dan produktifitas. Akan tetapi jika ditinjau dari ukuran kualitas yang berorientasi pada proses terdapat kekurangan kualitas pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Penyebabnya adalah DISPERPAR Kabupaten Tuban kurang memperhatikan faktor lingkungan, yakni faktor keterlibatan wisatawan dalam setiap perencanaan, penetapan dan penerapan kebijakan pelayanan wisata. Hal ini terbukti dengan kekurangan DISPERPAR Kabupaten Tuban menunjukkan kualitas pelayanan dari ukuran responsivitas, keadaptasian, keterbukaan dan empati.
4. Faktor-faktor pendukung implementasi pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah dari aspek pendung intern meliputi sarana dan prasarana yaitu berupa pembangunan infrastruktur wisata sebagai penunjang fasilitas pelayanan. Tarif wisata yang murah pada setiap objek wisata di Tuban. Aspek potensi wisata yaitu berupa nilai-nilai seni, sejarah dan budaya yang terdapat pada wisata Gua Akbar dan pemandian alam Bektiharjo. Selanjutnya adalah aspek pendukung ekstern meliputi dana yaitu berupa Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan cukup besar

sebagai pengembangan wisata. Peningkatan jumlah penduduk Kabupaten Tuban yang akan meningkatkan daya saing dan daya beli wisatawan. Serta kemajuan teknologi yang akan memudahkan DISPERPAR Kabupaten Tuban dalam mengembangkan atau mempromosikan objek wisata yang dimiliki.

5. Faktor penghambat implementasi pelayanan wisata DISPERPAR Kabupaten Tuban adalah dari aspek penghambat intern meliputi jumlah sumber daya manusia, yaitu jumlah petugas yang kurang profesional dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga pelayanan tidak berjalan secara optimal. Dan promosi yang belum optimal. Selanjutnya aspek penghambat ekstern meliputi lokasi wisata, yaitu lokasi yang terbatas sehingga pengembangan pelayanan wisata tidak berjalan dengan baik dan terdapat beberapa wisata yang memiliki lokasi di pedalaman, sehingga memiliki tingkat kesulitan bagi wisatawan untuk mengakses wisata tersebut. Faktor pengelolaan, yaitu terdapat konflik dengan institusi pemerintahan lainnya yakni Dinas Perhubungan dalam pengelolaan parkir wisata, serta konflik pengelolaan dengan wisatawan sekitar, yaitu keinginan wisatawan untuk berdagang atau beraktifitas lainnya di area wisata tanpa ada pembicaraan dengan DISPERPAR Kabupaten Tuban. Dan yang terakhir adalah faktor minimnya peran serta masyarakat dalam pelibatan perencanaan maupun pelaksanaan program, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan kedepan, petugas akan mengalami kesulitan atau kendala.