



**PENERAPAN MANAJEMEN BISNIS DIGITAL DAN PEMASARAN DIGITAL TERHADAP
PENINGKATAN OMSET**

Muh. Nur Mukmin
STIE Pelita Buana Makassar
muhammadnurmumin02@gmail.com
Nurul Restu
STIE Pelita Buana Makassar
Asrianto
STIE Pelita Buana Makassar
asrianto@stie-pb.ac.id
Yusri
STIE Pelita Buana Makassar
Yusri.acho@gmail.com
Kamarudin
Universitas Handayani Makassar
kamarudin@handayani.ac.id

ABSTRAK

Penerapan Pelayanan Publik adalah segala pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksana peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut seluruh aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu hal yang sampai saat ini sering masih menjadi permasalahan dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah di daerah adalah dalam bidang pelayanan publik, khususnya dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Sektor Pariwisata saat ini sedang gencar digencarkan di Kabupaten Banggai. Banyak sekali wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke kota Luwuk. Namun dengan tingkat pelayanan yang dikatakan kurang dari Dinas terkait membuat proses pariwisata tidak berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sehingga peneliti tidak akan menentukan penelitian hanya berdasarkan variabel penelitian saja, melainkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pelayanan publik yang ada pada Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai menjadikan proses pariwisata kurang baik. Dengan tingkat sumber daya manusia yang belum mumpuni serta keterbatasan kemampuan berbahasa asing membuat para wisatawan khususnya wisatawan asing merasa risih. Program pariwisata yang dibuat oleh pemerintah sendiri belum sepenuhnya dirasakan langsung oleh masyarakat. Kurangnya sosialisasi keberadaan program pariwisata dari pemerintah membuat masyarakat kurang sadar akan pentingnya pariwisata yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan, publik, pariwisata, digital, pemerintah .

ABSTRACT

Implementation of Public Services is all services provided by public service providers as an effort to meet the needs of service recipients and implementers of statutory regulations. Public services basically involve all aspects of life. In state life, the government has the function of providing various public services that the community needs. One of the things that until now is still often a problem in the relationship between the community and the regional government is in the field of public services, especially in terms of the quality or service quality of government officials to the community. The tourism sector is currently being intensively promoted in Banggai Regency. Lots of local and foreign tourists visit the city of Luwuk. However, the level of service that is said to be lacking from the relevant Department means that the tourism process is not running well. This research uses qualitative research methods, so that researchers will not determine research based only on research variables, but rather on the entire social situation being studied including aspects of place, actors and activities that interact synergistically. The results of the research show that the lack of public services at the Banggai Regency Tourism Office makes the tourism process less good. With inadequate levels of human resources and limited foreign language skills, tourists, especially foreign tourists, feel uncomfortable. The tourism program created by the government itself has not been fully felt directly by the community. The lack of socialization of the existence of tourism programs from the government makes people less aware of the importance of existing tourism.

Keywords: Services, public, tourism, digital, government.



lisensi CC BY

A.PENDAHULUAN

Penerapan pelayanan publik hingga saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lalu dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 96 tahun 2012 tentang Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor: 1 tahun 2015 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan pada aparatur pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima manfaat layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada keuntungan, laba atau profit. Dalam Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: a) Asas kepastian hukum; b) Asas keterbukaan; c) Asas partisipatif; d) Asas akuntabilitas; e) Asas kepentingan umum; f) Asas profesionalisme; g) Asas kesamaan hak; h) Asas keseimbangan hak dan kewajiban; i) Asas efisiensi; j) Asas efektifitas; dan k) Asas imparial. Pelayanan dalam administrasi adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya. Oleh sebab itu administrasi terdapat dalam bentuk atau corak negara apa saja. Dalam *kybernologi*, kebutuhan istimewa manusia disebut jasa publik dan layanan umum, keduanya dapat disebut layanan. Layanan adalah proses *output*, produk, hasil, dan manfaat. Proses produksi, distribusi dan seterusnya sampai konsumen mendapat manfaat yang diharapkan disebut pelayanan. Jadi pelayanan dalam *kybernologi* adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produksi dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai aspirasi masyarakat.

Merupakan kewajiban pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Pada saat ini peranan sektor pariwisata sangat penting dalam menunjang pembangunan Nasional. Oleh karena itu sektor pariwisata memiliki korelasi dan berbagai potensi yang besar dalam mendukung sektor ekonomi produktif bagi masyarakat yang menawarkan jasa yang berkaitan dengan kelangsungan sektor pariwisata yang ada.

Menurut Undang-Undang Nomor: 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Pasal 1

angka 3 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan Pemerintah Daerah. Berpangkal tolak dari pengertian tersebut di atas, maka sektor Pariwisata merupakan suatu fenomena yang bersumber pada hubungan antara perjalanan dengan hunian yang tidak bersifat permanen, dengan demikian sektor pariwisata sesungguhnya bukan merupakan tujuan bersifat menetap, akan tetapi terkait dengan pengeluaran sejumlah biaya. Jadi sektor pariwisata pada dasarnya adalah suatu bentuk kegiatan manusia yang bertolak pangkal pada perjalanan atau dengan kata lain pariwisata tersebut merupakan "manusia" dalam "perjalanan". Oleh karena itu pariwisata merupakan suatu bentuk kegiatan manusia yang berpangkal pada perjalanan, maka dari kegiatan itu akan menimbulkan dua hal, yaitu:

- a) Timbul berbagai kebutuhan fisik seperti kebutuhan akan sarana transportasi, akomodasi, makanan-minuman, hiburan dan lain-lain. Sehubungan dengan itu ditinjau dari sisi wisatawan, maka pariwisata sebenarnya merupakan suatu kegiatan yang bersifat konsumtif, sedangkan dari sisi penyediaan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan wisatawan dapat bersifat produktif. Oleh sebab itu pariwisata merupakan suatu kegiatan yang mempunyai nilai ekonomis atau komersil, sehingga dapat dijadikan sumber pendapatan, penyediaan lapangan kerja, mendorong timbulnya bidang-bidang usaha baru. Dengan demikian sektor pariwisata dapat dijadikan wahana pemerataan pendapatan.
- b) Terjadi interaksi sosial budaya antar wisatawan sebagai tamu dengan masyarakat yang kedatangan sebagai tuan rumah. dari interaksi ini masyarakat akan berkesempatan memperoleh pengalaman dan pengetahuan dari wisatawan, meskipun di sisi lain ada dampak negatifnya dari kegiatan kepariwisataan ini. Karena hal-hal itulah. maka pariwisata mempunyai dampak yang luas sekali, baik dampak ekonomi, dan sosial budaya sehingga menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan manusia.

Sementara itu jika dikaitkan dengan perkembangan perspektif birokrasi pemerintahan, akan terlihat relasi dan korelasi dari peranan pemerintah di dalam menyediakan fasilitas-fasilitas, sarana dan prasarana pariwisata bagi komplementaritas antara kebutuhan pengadaan infrastruktur pariwisata dengan obyeknya. Pariwisata pada hakekatnya merupakan suatu fenomena lokal. sehingga prospek pengembangan pariwisata akan mempengaruhi perkembangan daerah. Dari segi ekonomi ia cukup signifikan sebagai basis sumber pendapatan negara dan pendapatan daerah. Oleh sebab itu keterkaitan nilai ekonomi pada sektor pariwisata akan

mendorong timbulnya kegiatan-kegiatan baru di sekitar wilayah pariwisata dan akan mempengaruhi perkembangan ekonomi sektor informal masyarakat lokal.

Masalah yang timbul setelah melakukan tinjauan lapangan adalah kurangnya tingkat partisipasi masyarakat kabupaten Banggai dengan mendukung program-program pemerintah dan kurangnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya peran serta masyarakat untuk membangun pariwisata yang ada di kabupaten Banggai. Masalah berikut dilihat dari aspek akuntabilitas, dimana pemerintah daerah sebagai pengambil keputusan harus bias selektif dengan pengambilan keputusan.

Masalah yang muncul ketika ada keputusan atau kebijakan, tidak semua masyarakat merasakan dampak positif dari kebijakantersebut. Juga bersinggungan dengan kepentingan umum, ada usaha kecil menengah (UKM) yang hidupnya bergantung dari kedatangan para turis belum mendapat dampak positif karena kurangnya kepedulian pemerintah untuk memberikan fasilitas-fasilitas penunjang untuk mereka. Selain itu ada istilah Keadaan di lapangan masih belum memadai karena kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten dalam bidang pariwisata. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan-pelatihan yang dibuat oleh dinas terkait, membuat parapelaksana pelayanan atau *stakeholder* mengimprovisasi mekanisme kerja mereka sendiri.

B.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena sosial yang terjadi di lapangan berdasarkan perspektif para informan. Menurut Bogdan dan Taylor (2019), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari individu yang diamati. Sejalan dengan itu, V. Wiratna Sujarweni (2020) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial melalui penggambaran yang sistematis, mendalam, dan faktual sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap objek penelitian.

Fokus penelitian ini adalah penerapan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai berdasarkan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi kepentingan umum, profesionalisme, partisipatif, dan akuntabilitas. Penelitian dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan pelayanan sektor pariwisata kepada masyarakat dan wisatawan. Informan penelitian dipilih secara purposif, yaitu pihak-pihak yang dianggap memahami permasalahan penelitian, terdiri atas unsur pimpinan dinas, staf Dinas Pariwisata, serta penyedia jasa pariwisata yang terlibat dalam kegiatan pelayanan dan pengembangan pariwisata daerah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam dari para informan mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi pelayanan yang berlangsung di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui berbagai dokumen, arsip, laporan, dan data pendukung lainnya. Kombinasi ketiga teknik tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih akurat dan komprehensif sehingga dapat menggambarkan kondisi pelayanan publik secara objektif.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi dan matriks agar memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap melalui proses verifikasi terhadap data yang telah diperoleh sehingga menghasilkan temuan penelitian yang valid, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

➤ Partisipasi Masyarakat

Dinilai dari partisipasi masyarakat dalam menunjang pariwisata di Kabupaten Banggai sejauh ini masih sangat lemah, kurangnya partisipasi masyarakat dalam menunjang *event-event* yang di laksanakan oleh pemerintah Kabupaten Banggai, misalnya dalam *event-event*

kebudayaan misalnya festival adat untuk suku nambo yang ada di banggai, festival-Festival Budaya Teluk Lalong berupa: *entertaint* dan edukasi seperti festival lampion, Event Light Festival budaya, Musik, bazar, dan lain sebagainya. Beberapa festival ini sebenarnya sudah diakomodir oleh pemerintah sebagai festival tahunan yang diagendakan oleh pemerintah daerah. Tapi dalam hal ini minat dari masyarakat belum begitu baik. Adapun masalah lain yang sering muncul ketertarikan dari masyarakat dalam menunjang pariwisata Kabupaten Banggai dengan mendirikan usaha jasa pariwisata misalnya rumah makan, pusat kerajinan, dan pusat oleh-oleh Kabupaten Banggai hal ini masih sangat lemah dalam sistem promosi.

Bicara soal partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi dari seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk menyokong kepada pencapaian tujuan pada tujuan kelompok tersebut dan ikut bertanggungjawab terhadap kelompoknya.(Siti Irene, 2021:51). Dari definisi ini sangat jelas bahwa partisipasi adalah bagaimana keterlibatan kelompok dalam menopang dan mendukung suatu kegiatan dalam menunjang tujuan dari organisasi tersebut.

Menurut Pasaribu dan Simanjuntak, partisipasi masyarakat berarti masyarakat ikut serta, yaitu mengikuti dan menyertaipemerintah karena kenyataannya pemerintahlah yang sampai dewasa ini merupakan perancang, penyelenggara, dan pembayar utama dalam pembangunan. Masyarakat diharapkan dapat ikut serta, karena di selenggarakan dan dibiayai utama oleh pemerintah itu dimaksudkan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat sendiri, untuk rakyat banyak. (dalam SitiFatimah,2019:10) Alastaire White, mengemukakan bahwa partisipasi adalah keterlibatan komunitas setempat secara aktif dalam pengambilan keputusanatau pelaksanaannya terhadap proyek-proyek pembangunan untuk masyarakat.

Partisipasi masyarakat menurut Isbandi (2020: 27) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menunjang pariwisata Kabupaten Banggai adalah dengan mengadakan dan mematangkan sosialisasi ataupun promosi pariwisata, promosi ini harus jelas di lakukan dengan menjelaskan maksud dan tujuan dalam kegiatan ini agar masyarakat dapat memahami dengan sungguh-sungguh

Sosialisasi di lakukan seharusnya menggunakan media-media cetak dan elektronik dan media-media sosial, selain itu sosialisasi langsung juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat misalnya sosialisasi dan promosi di sekolah-sekolah, universitas dan di tempat-tempat keramaian misalnya pusat perbelanjaan dan lain sebagainya. Konteks *event* yang di adakan juga perlu adanya kegiatan-kegiatan yang menarik perhatian agar dapat merangsang masyarakat, misalnya dalam *event-event* keagamaan di isi dengan lomba lomba misalnya lomba marawis dan baca al-quran untuk muslim lomba lampu hias bertema idhul fitri,. Dan lomba kedaerahan atau kebudayaan misalnya festival adat dan budaya Banggai untuk acara tahunan. *Event-event* ini dapat menjadi menarik jika di kemas dengan model seperti di atas itu dapat menjadi senjata *event* berupa festival budaya yang sudah dilakukan Teluk Lalong untuk menarik perhatian pengunjung yaitu berupa *entertaint* dan edukasi seperti festival lampion, Event Light Festival budaya, Musik, bazar, dan lain sebagainya.promosi yang baik dan daya tarik yang baik bagi wisatawan nasional maupun internasional.

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan pariwisata Kabupaten Banggai dengan mendirikan usaha jasa pariwisata seperti rumah makan, pusat kerajinan, dan pusat oleh-oleh khas Kabupaten Banggai. Dalam mendirikan usaha tersebut memerlukan rekomendasi dari pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai. Untuk meningkatkan ini perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat khususnya para pengusaha usaha kecil menengah maupun para pengusaha usaha kreatif langsung pada kelompok-kelompok usaha. Selain itu untuk menumbukkan partisipasi ini pihak Dinas Pariwisata harus mampu memfasilitasi baik sarana maupun prasarana dan modal untuk para pengusaha. Hal ini harus di lakukan dengan membangun kerjasama antar Dinas. Selain itu sosialisasi alur pelayanan dan informasi yang terkait dalam pengurusan izin usaha pariwisata juga harus jelas dan di lakukan berkelanjutan.Dimensi ini penting diperhatikan terutama untuk mengetahui hal-hal:

- a) Apakah inisiatif itu datang dari administrator ataukah dari masyarakat setempat;
- b) Apakah dorongan partisipasi itu sukarela atau paksaan;
- c) Saluran partisipasi itu apakah berlangsung dalam berisikan individu atau kolektif dalam organisasi formal ataukah informal dan apakah partisipasi itu secara langsung atau melibatkan wakil;

- d) Durasi partisipasi;
- e) Ruang lingkup partisipasi, apakah sekali untuk seluruhnya, sementara atau berkelanjutan dan meluas; dan
- f) Memberikan kekuasaan yang meliputi bagaimana keterlibatan efektif masyarakat dalam mengambil keputusan dan pelaksanaan yang mengarah pada hasil yang diharapkan. (Siti Irene, 2021:59).

Adapun yang menjadi upaya yang jelas untuk meningkatkan partisipasi Terdapat beberapa langkah yang dapat diambil untuk mendorong partisipasi lokal ke arah tercapainya program pemerintah:

- a) Berorientasi ke arah hubungan yang lebih efektif dengan masyarakat melalui pembangunan koalisi dan jaringan komunikasi;
- b) Peningkatan rasa tanggungjawab masyarakat untuk pembangunan mereka sendiri dan peningkatan kesadaran mereka akan kebutuhan mereka, masalah mereka, kemampuan mereka, dan potensi mereka;
- c) Memperlancar komunikasi antar berbagai potensi lokal sehingga masing-masing dapat lebih menyadari perspektif partisipasi lain; dan
- d) Penerapan prinsip tertentu, yaitu tentang hidup, belajar merencanakan dan bekerja bersama-sama dengan rakyat. Siti Irene, 2021:59).

➤ Akuntabilitas

Akuntabilitas bisa diartikan sebagai kemampuan menunjukkan laporan atau catatan yang dapat dipertanggungjawabkan (Suharto, 2020:66). Di lihat dari definisi ini dapat di simpulkan bahwa bicara akuntabilitas adalah berarti pertanggungjawaban suatu institusi kepada masyarakat maupun kepada atasan baik dalam penggunaan anggaran, program kerja, dan kebijakan maupun pelayanan publik yang di berikan. Kalau kita lihat akuntabilitas pelayanan di dinas pariwisata ini di bagi atas dua akuntabilitas kepada atasan dan kepada masyarakat.

Akuntabilitas kepada atasan sudah di katakan sangat baik karena karena di setiap kegiatan atau *event*, program pelayanan maupun penggunaan anggaran selalu di laporkan kepada kepala dinas pariwisata di tiap bulannya dan di tiap tiga bulan sekali. Sementara untuk pelaporan pertanggungjawaban kepada kepala daerah dalam hal ini Bapak Bupati di

laksanakan setiap selesai kegiatan maupun setiap bulan dan ada juga laporan tahunan kepada Bupati Banggai yang siap untuk pertanggungjawabkan kepada DPRD Kabupaten Banggai dalam paripurna tahunan untuk evaluasi kinerja Bupati Banggai dan organisasi perangkat daerah yang ada. Hal ini di nilai dari program yang di lakukan dan serapan anggaran yang di gunakan dinas yang ada.

Akuntabilitas kepada masyarakat sejauh ini belum di katakana baik, hal ini perlu untuk di tingkatkan mengingat masyarakat merupakan objek utama dalam pelayanan publik. Masalah ini untuk karena bagaimana pihak dinas belum mampu mempertanggungjawabkan segala jenis aktifitas baik dari pelayanan publik baik promosi wisata maupun pelayanan rekomendasi izin mendirikan usaha pariwisata, selain itu transparansi mengenai penggunaan dana dalam setiap *event* dan program yang di laksanakan oleh pihak dinas ini sejauh ini masih belum terbuka kepada masyarakat. Belum juga masih kurang baiknya pelayanan yang di berikan oleh pihak dinas kepada masyarakat yang mengurus rekomendasi ijin mendirikan usaha pariwisata ketidak jelasan prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan yang belum jelas membuat peran dari masyarakat dalam menunjang kegiatan ini masih kurang. Solusi untuk masalah tersebut adalah dengan membuka ruang tersebut kepada masyarakat dengan memanfaatkan website dan media-media sosial sebagai sarana pertanggung jawaban pelayanan dari pihak dinas kepada pihak masyarakat.

Dalam hal ini pihak dinas harus memuat segala laporan baik laporan kegiatan, kebijakan-kebijakan, laporan rencana anggaran dan penggunaan anggaran serta laporan kinerja pegawai, dan dinas. Standar operasional prosedur dan data-data atau kalender *event-event* di Kabupaten Banggai. Dengan menggunakan website selain lebih murah bahkan lebih mudah di akses oleh masyarakat, asalkan pihak dinas harus senantiasa memperbaharui laporan yang ada di dalam website tersebut. Selain itu laporan juga harus sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa di manipulasi. Tentunya dalam website dan media sosial dari dinas ini harus di sosialisasikan jelas kepada masyarakat baik dalam daerah luar daerah maupun internasional. Media ini juga sangat baik untuk melakukan sosialisasi atau promosi *event* dan kegiatan di Kabupaten Banggai.

➤ Profesionalisme

Atik Purwandari (2020:57) menyatakan bahwa, Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh atau utuh tanpa memetingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan *klien* serta menghargai *klien* sebagaimana menghargai diri sendiri. Dari definisi di atas di lihat bahwa profesionalitas ada bagaimana memberikan pelayanan yang baik maupun total untuk menyukseskan tujuan dalam suatu organisasi. Suhrawardi K Lubis (2020:10) menyatakan bahwa, “Profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesional antara lain adalah:

- a. Punya keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya;
- b. Punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka didalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan;
- c. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya;
- d. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya.” .

Pelayanan publik di dinas pariwisata Kabupaten Banggai hanya terdiri dari dua bagian yang pertama pelayanan pengurusan rekomendasi izin usaha pariwisata dan kedua ada promosi dan pengembangan pariwisata Kabupaten Banggai. Persoalan profesionalitas di dinas pariwisata Kabupaten Banggai terbagi dalam dua yang pertama profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya pelayan pengurusan rekomendasi izin usaha pariwisata Kabupaten Banggai, dalam pelayanan pengurusan rekomendasi izin usaha pariwisata Kabupaten Banggai.

Dari segi profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan bias di katakan belum baik, hal ini terjadi karena yang pertama disiplin pegawai yang harus di tingkatkan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu saat datang dan pulang dari kantor, kemudian pegawai yang sering kali belum jam istirahat mereka sudah istirahat dan ketika mereka kembali ke

kantor sudah melewati jam istirahat. Masalah ini jelas sangat menghambat pelayanan publik. Belum lagi masalah pelayanan yang di berikan yang terkesan tidak ramah dan waktu penyelesaian berkas yang di urus sangat lama dan tidak sesuai dengan SOP yang ada, dalam SOP ditulis 5 hari selesai tetapi pada kenyataannya selesai dalam waktu 1 (Satu) bulan atau bahkan lebih. Ini menjadi masalah serius untuk dinas ini.

Kalau Profesionalisme Aparatur Sipil Negara adalah terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai. (Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2020:225). Dari definisi ini sangat jelas bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai haruslah memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan prosedur yang ada. Solusi kongkret untuk masalah ini adalah bagaimana para pimpinan dinas mengawasi secara langsung kinerja dari pegawainya sendiri pemimpin dinas haruslah menjadi contoh dan teladan pemimpin harus datang setiap pagi sebelum pegawai datang untuk mengecek kesiapan palayan dan melakukan rapat singkat sebelum memulai pelayanan, dan pimpinan juga harus pulang terahir dari kantor, sebelum pulang wajib untuk mengadakan evaluasi singkat dari kinerja 1 hari berjalan.

Pengawasan akan berlangsung dengan efektif apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut Siagian (2019, 175):

- a) Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan. Yaitu bahwa teknik pengawasan harus sesuai antara lain dengan penemuan informasitentang siapa yang melakukan pengawasan dan kegiatan apa yang menjadi sasaran pengawasan tersebut;
- b) Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya deviasi dari rencana. Yaitu pengawasan harus mampu mendeteksi deviasi atau penyimpangan yang mungkin terjadi sebelum penyimpangan itu menjadi kenyataan. Usaha deteksi seperti itu harus dilakukan sedini mungkin dan informasi tentang hasil deteksi itu harus segera tiba ditangan manajer yang secara fungsional bertanggungjawab agar ia segera dapat mengambil tindakan pencegahannya;

- c) Objektivitas dalam melakukan pengawasan. Salah satu komponen yang harus jelas terlihat dalam rencana yaitu standar prestasi kerja yang diharapkan dipenuhi oleh para pelaksana kegiatan operasional. Standar demikian harus jelas terlihat bukan saja dalam prosedur dan mekanisme kerja, akan tetapi juga dalam rangka kriteria yang menggambarkan persyaratan kuantitatif dan kualitatif dan sedapat mungkin dinyatakan secara tertulis. Kriteria demikian lebih bermakna lagi apa bila para pelaksana mengetahui, memahami dan menerima kriteria itu. Dengan adanya kriteria tersebut, maka pengawasan dapat dilakukan dengan lebih objektif;
- d) Keluwesan pengawasan. Hal ini berarti pengawasan harus tetap bisa berlangsung meskipun organisasi menghadapi perubahan karena timbulnya keadaan yang tidak diduga sebelumnya atau bahkan juga bila terjadi kegagalan atau perubahan tersebut dan dengan demikian penyesuaian yang diperlukan dapat dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan;
- e) Efisiensi pelaksanaan pengawasan. Pengawasan dilakukan supaya keseluruhan organisasi bekerja dengan tingkat efisiensi yang semakin tinggi. Hal ini berarti, setiap organisasi harus menciptakan satu sistem pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan karena hanya dengan demikianlah efisiensi pengawasan dapat ditingkatkan;
- f) Pengawasan mencari apa yang tidak beres. Teori pengawasan menonjolkan usaha peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja dengan menyoroti sistem kerja yang berlaku bagi organisasi. Artinya yang menjadi sorotan utama adalah usaha mencari dan menemukan apa yang tidak beres dalam organisasi apalagi jika terjadi penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, pengawasan yang baik juga harus menemukan siapa yang salah dan faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya kesalahan tersebut; dan
- g) Pengawasan harus bersifat membimbing. Jika telah ditemukan apa yang tidak beres dan siapa yang salah serta telah diketahui pula faktor-faktor penyebabnya, seorang manajer harus berani mengambil tindakan yang dipandang paling tepat, sehingga kesalahan yang diperbuat oleh bawahan tidak terulang kembali meskipun kecenderungan berbuat kesalahan yang lain tidak dapat dihilangkan sama sekali mengingat sifat manusia yang tidak sempurna itu. Bahkan penenaan sanksi berupa hukuman pun bila diperlukan

harus dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hanya saja dalam penetapan sanksi, terutama yang bersifat punitif, tetap harus membimbing, mendidik, objektif, dan rasional serta didasarkan pada kriteria yang dipahami dan diterima oleh orang yang bersangkutan. Dalam hubungan ini harus ditekankan, bahwa tindakan pengenaan sanksi terhadap bawahan menuntut keteladanan pada diri manajer yang bersangkutan.

Dalam meningkatkan disiplin kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diberikan sanksi yang tegas bagi para pegawai yang tidak mematuhi aturan yang ada. Misalnya sanksi pemotongan tunjangan maupun sanksi administratif dan pidana. Untuk memotivasi pegawai juga perlu dilakukan penilaian kinerja dan disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan indikator yang disusun bersama dan setiap bulannya diadakan evaluasi dan pengangkatan pegawai terbaik dengan memberikan hadiah atau *reward* di setiap bulannya agar mampu memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik. Beberapa hal ini menjadi hal yang penting dalam membentuk profesionalisme pegawai. Atik Purwandari (2020:57) menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) Profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup;
- b) Profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyai komitmen seumur hidup yang layak;
- c) Profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama;
- d) Profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan;
- e) Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan didasarkan pada kebutuhan secara objektif;
- f) Profesional lebih mengetahui apa yang baik untuk pengguna pelayanan;
- g) Profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya;
- h) Profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan pengguna pelayanan dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi;
- i) Profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan

- pengetahuan khusus; dan
- j) Profesional dalam menyediakan layanan atau mencari pengguna layanan tidak boleh menggunakan hal yang basa-basi.

Hal ini perlu dilakukan untuk membentuk nilai-nilai dalam pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, efektivitas kerja, serta peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pembentukan nilai pelayanan yang baik menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, responsif, dan profesional. Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, serta komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Dengan adanya profesionalisme aparatur, pelayanan publik diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan profesionalisme aparatur menjadi salah satu prasyarat utama dalam penerapan prinsip-prinsip good governance. Sejalan dengan hal tersebut, Mertin Jr. (dalam Agung Kurniawan, 2020:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur yang sesuai dengan tuntutan good governance, di antaranya adalah:

- a) *Equality*, Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan;
- b) *Equity*, Perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan;
- c) *Loyalty*, Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain;
- d) *Accountability*, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”. Berdasarkan karakteristik diatas dapatdiketahui bahwa profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui sikap dan perilakunya sehari-hari dalam organisasi.

Masalah yang berikut juga adalah profesionalisme dalam promosi dan pengembangan destinasi wisata di Kabupaten Banggai. Sejauh ini untuk daya tarik pariwisata di Kabupaten Banggai ini belum bisa dikatakan baik, minat turis ke Kota Luwuk masih sangat lemah ini hal ini terjadi karena promosi pariwisata di kota luwuk masih lemah. Banyak wisatawan di Kota Luwuk baik lokal maupun mancanegara tetapi sejauh ini karena ada

program dari pemerintah provinsi yang bekerja sama dengan Tiongkok untuk bebas visa turis yang datang berkunjung di Sulawesi Tengah. Mereka pun datang dan banyak yang berwisata di daerah Toili, Pagimana, dan kota Luwuk karena tempat wisata dan promosi wisata di sana lebih baik. Disini yang harus di garis bawahi adalah profesionalitas dan integritas Dinas Pariwisata dalam mempromosikan destinasi wisata di Kabupaten Banggai. Solusi untuk masalah ini adalah bagaimana pihak dinas bekerja sama dengan Negara Negara tetangga dengan membebaskan visa untuk tujuan destinasi wisata di Kabupaten Banggai selain itu sosialisasi tingkat nasional maupun internasional sangat perlu di lakukan untuk meningkatkan turis di Kabupaten Banggai, misalnya dengan menggandeng media massa maupun media elektronik internasional untuk sarana promosi, media sosial dan website juga sangat efektif untuk di lakukan promosi pariwisata dan potensi Kabupaten Banggai misalnya taman laut Kilo 5 (lima), puncak kelles, dan tempat wisata lainnya.

Hal yang perlu di lakukan oleh dinas pariwisata Kabupaten Banggai adalah dengan meningkatkan sumber daya manusia yang terampil dalam menggunakan berbagai bahasa baik inggris maupun mandarin untuk di jadikan *tour guide* karena dengan adanya *tour guide* dapat memberikan kenyamanan pada turis mancanegara, sehingga dapat menimbulkan daya tarik yang tinggi. Selanjutnya adalah perbaikan sarana dan prasarana penunjang pariwisata di kota luwuk agar dapat menimbulkan kenyamanan bagi para turis yang berkunjung baik nasional maupun mancanegara.

➤ Kepentingan Umum

Ada beberapa masalah yang dalam asas kepentingan umum ini antara lain adalah dalam paket pariwisata di kota Luwuk hanya menguntungkan para pengusaha jasa pariwisata yang besar, sementara para pengusaha yang menjalankan usaha kecil menengah dan usaha kreatif sejauh ini masih kurang di perhatikan. Hal ini sangat jelas menimbulkan ketimpangan ekonomi yang kaya semakin kaya dan yang semakin miskin. Pihak Dinas seharusnya juga memperhatikan persoalan ini. Dinas harus membuat kerjasama yang baik dengan semua pengusaha jasa pariwisata baik besar maupun kecil, pihak dinas haruslah mengatur paket perjalanan turis yang mampir ke semua pengusaha jasa pariwisata baik besar maupun kecil. Agar dalam hal ini pertumbuhan ekonomi harus seimbang.

Masalah lain juga adalah bagaimana pihak dinas kurang memperhatikan pengusaha jasa pariwisata yang kecil baik itu usaha kecil menengah maupun usaha kreatif, sehingga mereka masih di katakan kurang berkembang. Yang perlu di lakukan oleh pihak dinas adalah melakukan kerja sama antar dinas dalam tiga hal, yang pertama adalah penyediaan modal usaha dengan bekerja sama dengan dinas koperasi dan dinas sosial untuk para pengusaha jasa pariwisata kecil menengah maupun kreatif, agar mereka dapat berkembang menjadi usaha besar. Kedua adalah memberikan pelatihan khusus seperti strategi pemasaran, dan penguasaan bahasa asing misalnya inggris dan mandarin. Dan keterampilan agar mereka dapat lebih berkembang dan mengembangkan usaha mereka. Selanjutnya yang terakhir memberikan izin dan memfasilitasi tempat usaha dengan biaya terjangkau untuk para pengusaha jasa pariwisata kecil menengah maupun kreatif. Dengan begitu pasti akan trend pertumbuhan ekonomi yang positif untuk Kabupaten Banggai.

D.KESIMPULAN DAN SARAN

➤ Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, pengumpulan data, dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai belum sepenuhnya memenuhi asas-asas pelayanan publik secara optimal, yaitu asas partisipatif, profesionalisme, akuntabilitas, dan kepentingan umum. Pada aspek partisipatif, keterlibatan masyarakat dalam mendukung program-program pariwisata masih relatif rendah karena sebagian masyarakat belum memandang sektor pariwisata sebagai potensi bersama yang perlu dikembangkan secara kolektif. Pada aspek profesionalisme, kemampuan sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan bahasa asing, masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Sementara itu, pada aspek akuntabilitas, program-program pariwisata yang telah disusun umumnya telah mengakomodasi kebutuhan masyarakat, namun masih memerlukan evaluasi dan pengembangan secara berkelanjutan agar pelaksanaannya lebih efektif. Adapun pada aspek kepentingan umum, pembinaan terhadap pelaku usaha pariwisata masih belum optimal, terutama dalam peningkatan keterampilan dan kapasitas sumber daya manusia, sehingga berdampak pada rendahnya kemampuan pelaku usaha dalam memanfaatkan peluang ekonomi yang muncul dari perkembangan sektor pariwisata di Kabupaten Banggai.

➤ Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai. Pada aspek partisipatif, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai program-program pariwisata agar masyarakat memahami tujuan program dan terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan sektor pariwisata. Pada aspek profesionalisme, perlu diselenggarakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai, terutama dalam meningkatkan kemampuan pelayanan dan penguasaan bahasa asing guna mendukung pelayanan kepada wisatawan. Pada aspek akuntabilitas, pemerintah perlu melakukan evaluasi dan pengembangan program secara berkala untuk mengukur tingkat keberhasilan serta memperbaiki kekurangan yang ada sehingga program yang dilaksanakan menjadi lebih efektif. Sementara itu, pada aspek kepentingan umum, diperlukan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pariwisata secara berkelanjutan agar dapat memberikan kenyamanan bagi wisatawan sekaligus mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dan pelaku usaha di sekitar destinasi wisata, sehingga manfaat pembangunan pariwisata dapat dirasakan secara luas oleh seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. (2021). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Akil, S. (2019). Implementasi kebijakan sektoral dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan dari perspektif penataan ruang. *Jurnal Ilmiah*. [Lengkapi nama jurnal, volume, nomor, dan halaman].
- Atik, P. (2019). *Konsep profesionalisme*. EGC.
- Fatimah, S. (2020). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP di Desa Taratak Buluh Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). [Repository UIN Suska Riau](#)
- Ismayanti. (2019). *Pengantar pariwisata*. Grasindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (15th Global ed.). Pearson. [Pearson Marketing Management](#)

- Lubis, S. K. (2021). *Hukum ekonomi Islam*. Sinar Grafika. Sinar Grafika
- Pratama, I. (2019). *Strategi komunikasi pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Kendari dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisata Pantai Nambo Kendari* (Skripsi, Universitas Hasanuddin).
- Ridwan, M. (2019). *Perencanaan dan pengembangan pariwisata*. Sofmedia.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiarti, T. (2018). *Strategi komunikasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam penetapan potensi wisata Kabupaten* [Skripsi/Tesis]. [Lengkapi institusi penerbit].
- Suharto, E. (2020). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat: Kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*. Refika Aditama. Refika Aditama
- Tangkilisan, H. N. S. (2021). *Manajemen publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Gramedia Widiasarana Indonesia