

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PARIWISATA DI KOTA MANADO

**CHRISTOPHER MONINTJA.
FEMMY M.G.TULUSAN
NOVVA PLANGITEN**

Abstract: Implementation of Public Service is all services organized by public service providers as an effort to meet the needs of service recipients and implementers of legislation. Public service is basically about the vast aspects of life. In the life of the state, the government has the function of providing various public services required by the community. One thing that until now is often still a problem in the relationship between the people and the government in the region is in the field of public services, especially in terms of the quality or quality of service government apparatus to the community.

Tourism is currently being intensively incentive in the city of Manado. Lots of local and foreign tourists visiting the city of Manado. But with the level of service is said to be less than the relevant Office to make the process of tourism is not going well.

In this research used qualitative research method, so the researcher will not specify the research only based on research variable, but the whole social situation examined covering aspect of place, actors and activity that interact synergistically.

The result of the research shows that the lack of public service available in the Manado City Tourism Office makes the tourism process less good. With the level of human resources that have not qualified with the limitations of foreign language skills make the tourists, especially foreign tourists feel uncomfortable. The tourism program created by the government itself has not been fully felt directly by the community. Lack of socialization of the existence of tourism programs from the government to make people less aware of the importance of existing tourism.

Keywords: Implementation of Public Service, Tourism, Qualitative.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, 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 dan 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 pelayanan, 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 laba atau profit. Dalam Undang-Undang No 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: (1) Asas kepastian hukum; (2) Asas keterbukaan; (3) Asas partisipatif; (4) Asas akuntabilitas; (5) Asas kepentingan umum; (6) Asas profesionalisme; (7) Asas kesamaan hak; (8) Asas keseimbangan hak dan kewajiban; (9) Asas efisiensi; (10) Asas efektifitas; (11) 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 civil, keduanya dapat disebut layanan. Layanan adalah proses output, produk, hasil dan manfaat. Proses produksi, distribusi dan seterusnya sampai konsumen mendapat manfaat yang diharapkannya 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 tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/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 pariwisata sangat penting dalam menunjang pembangunan Nasional. Oleh karena itu sector pariwisata memiliki korelasi dan berbagai potensi yang besar dalam mendukung sektor ekonomi produktif bagi masyarakat yang menawarkan jasa yang berkaitan dengan kelangsungan pariwisata yang ada.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, 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 Pariwisata merupakan suatu fenomena yang bersumber pada hubungan antara perjalanan dengan hunian yang tidak bersifat permanen, dengan demikian pariwisata sesungguhnya bukan merupakan tujuan bersifat menetap, akan tetapi terkait dengan pengeluaran sejumlah biaya. Jadi pariwisata pada dasarnya adalah suatu bentuk kegiatan manusia yang berpangkal tolak 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:

1. Timbul berbagai kebutuhan fisik seperti kebutuhan akan sarana transportasi, akomodasi, makanan-minuman, hiburan dan lainlain. 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 devisa, penyediaan lapangan kerja, mendorong timbulnya bidang-bidang usaha baru. Dengan demikian sektor pariwisata dapat dijadikan wahana pemerataan pendapatan.

2. Terjadi interaksi sosial budaya antara 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 devisa 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 pra-survey adalah kurangnya tingkat partisipasi masyarakat kota Manado dengan mendukung program-program pemerintah dan kurangnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya peran serta masyarakat untuk membangun pariwisata yang ada di kota Manado. Masalah berikut dilihat dari aspek akuntabilitas, dimana pemerintah daerah sebagai pengambil keputusan harus bisa

selektif dengan pengambilan keputusan. Masalah yang muncul ketika ada keputusan/kebijakan, tidak semua masyarakat merasakan dampak positif dari kebijakan tersebut. 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 para pelaksana pelayanan/stakeholder mengimprovisasi mekanisme kerja mereka sendiri.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, yang didasari dari sejumlah masalah yang tertuang dalam latar belakang masalah penulis serta disesuaikan dengan tujuan peneliti, maka penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial.

Menurut Bogdan dan Tylor tahun 1992 menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif sebagai salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori. (dalam buku V. Wiratna Sujarweni, 2014)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode penelitian ini merupakan penelitian deskripsi dan jenis penelitian kualitatif merupakan penelitian sosial yang mampu melihat mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan dari obyek yang diteliti.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan

publik yang ada di Dinas Pariwisata Kota Manado, yaitu :

1. Kepentingan umum
2. Profesionalisme
3. Partisipatif
4. Akuntabilitas

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan ditempat pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, yaitu di Dinas Pariwisata Kota Manado, Restoran, dan tempat tujuan pariwisata.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang dianggap memahami dan dapat memberikan informasi yang benar menyangkut fokus dalam penelitian ini, yaitu :

1. Unsur Pimpinan Dinas (Satu Informan)
2. Staf Dinas (Dua Informan)
3. Penyedia Jasa Pariwisata (Dua Informan)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer yaitu data yang di kumpulkan secara langsung dari sumber utamanya dan sumber sekunder yaitu data yang bersumber dari penelitian orang lain atau data berupa fakta atau tabel (Kantor). Menurut Sugiyono (2014:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

- 1) Teknik wawancara. Menurut Esterber dalam (Sugiyono 2014:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.
- 2) Teknik pengamatan/observasi. Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono 2014:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
- 3) Teknik dokumentasi. Menurut Sugiyono (2014:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar,

patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Mudjirahardjo adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, maka data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linear, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis. (V. Wiratna Sujarweni, 2014)

Menurut Miles tahun 1994 dan faisal tahun 2003 (V. Wiratna Sujarweni, 2014) analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif, analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut :

1. Reduksi Data yaitu data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil menghihtarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.
2. Penyajian Data yaitu data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya. Sebagai sekumpulan informasi tersusun yang

memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan Data yaitu kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Dan kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi.

PEMBAHASAN

Partisipasi

Dinilai dari partisipasi masyarakat dalam menunjang pariwisata di kota Manado sejauh ini masih sangat lemah, kurangnya partisipasi masyarakat dalam menunjang event-event yang di laksanakan oleh pemerintah kota Manado, misalnya dalam event-event keagamaan misalnya festival tulude untuk suku sanger yang ada di Manado, festival ogoh-ogoh untuk yang beragama Hindu, festival Paskah dan Natal untuk yang beragama Kristen dan Katolik, Malam Takbiran dan idul fitri untuk yang beragama Islam, dan festival Cap Go Meh untuk yang beragama Budhha. Beberapa festival ini sebenarnya sudah diakomodir oleh pemerintah sebagai festival tahunan yang diagendakan oleh pemerintah. Tapi dalam hal ini minat dari masyarakat belum begitu baik. Adapun masalah lain yang sering muncul ketertarikan dari masyarakat dalam menunjang pariwisata kota Manado dengan mendirikan usaha jasa pariwisata misalnya rumah makan, pusat kerajinan, dan pusat oleh-oleh kota Manado hal ini masih sangat lemah.

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 bertanggung jawab terhadap kelompoknya. (Siti Irene, 2011:50). 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 menyertai

pemerintah 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 Siti Fatimah, 2012:10) Alastaire White, mengemukakan bahwa partisipasi adalah keterlibatan komunitas setempat secara aktif dalam pengambilan keputusan atau pelaksanaannya terhadap proyek-proyek pembangunan untuk masyarakat.

Partisipasi masyarakat menurut Isbandi (2007: 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 kota Manado 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 maksud dan tujuan kegiatan ini. 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 alquran untuk muslim lomba lampu hias bertema idhul fitri, lomba lampu hias bertema natal dan paska, lomba choir lagu rohani untuk Kristen, lomba lampu hias bertemakan tahun baru cina dan lomba barongsai untuk buhda dan kong hu chu. Dan lomba kedaerahan misalnya masamper untuk acara tulude. Event-event ini dapat menjadi menarik jika di kemas dengan model seperti di atas itu dapat menjadi senjata

promosi yang baik dan daya tarik yang baik bagi wisatawan nasional maupun internasional.

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan pariwisata kota Manado dengan mendirikan usaha jasa pariwisata seperti rumah makan, pusat kerajinan, dan pusat oleh-oleh khas Kota Manado. Dalam mendirikan usaha tersebut memerlukan rekomendasi dari pihak Dinas Pariwisata Kota Manado. 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 menumbuhkan partisipasi ini pihak Dinas 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 seperti:

1. Apakah inisiatif itu datang dari administrator ataukah dari masyarakat setempat.
2. Apakah dorongan partisipasi itu sukarela atau paksaan.
3. Saluran partisipasi itu apakah berlangsung dalam berisikan individu atau kolektif dalam organisasi formal ataukah informal dan apakah partisipasi itu secara langsung atau melibatkan wakil.
4. Durasi partisipasi.
5. Ruang lingkup partisipasi, apakah sekali untuk seluruhnya, sementara atau berkelanjutan dan meluas.
6. Memberikan kekuasaan yang meliputi bagaimana keterlibatan efektif masyarakat dalam mengambil keputusan dan pelaksanaan yang mengarah pada hasil yang diharapkan. (Siti Irene, 2011:59).

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

1. Berorientasi ke arah hubungan yang lebih efektif dengan masyarakat melalui pembangunan koalisi dan jaringan komunikasi.

2. Peningkatan rasa tanggung jawab masyarakat untuk pembangunan mereka sendiri dan peningkatan kesadaran mereka akan kebutuhan mereka, masalah mereka, kemampuan mereka dan potensi mereka.
3. Memperlancar komunikasi antar berbagai potensi lokal sehingga masing – masing dapat lebih menyadari perspektif partisipasi lain.
4. Penerapan prinsip tertentu, yaitu tentang hidup, belajar merencanakan dan bekerja bersama – sama dengan rakyat. Siti Irene, 2011:59).

Akuntabilitas

Akuntabilitas bisa diartikan sebagai kemampuan menunjukkan laporan atau catatan yang dapat dipertanggungjawabkan (Suharto, 2006:66). Di lihat dari definisi ini dapat di simpulkan bahwa bicara akuntabilitas adalah berarti pertanggung jawaban suatu institusi kepada masyarakat maupun kepada atasan baik dalam penggunaan anggaran, program dan kebijakan maupun pelayanan public yang di berikan. Kalau kita lihat akuntabilitas pelayanan di dinas pariwisata in 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 di tiap bulannya dan di tiap tiga bulan sekali. Sementara untuk pelaporan pertanggung jawaban kepada kepala daerah dalam hal ini Walikota di laksanakan setiap selesai kegiatan maupun setiap bulan dan ada juga laporan tahunan kepada walikota yang siap untuk pertanggung jawaban kepada DPRD kota Manado dalam paripurna tahunan untuk evaluasi kinerja Walikota 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 mempertanggung jawabkan 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 Kota Manado. 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 kota Manado.

Profesionalisme

Atik Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa, Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/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 (2000:10) menyatakan bahwa, “Profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesional antara lain adalah :

1. Punya keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya,
2. 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,
3. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya,
4. 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 kota Manado hanya terdiri dari dua bagian yang pertama pelayanan pengurusan rekomendasi ijin usaha pariwisata dan kedua ada promosi dan pengembangan pariwisata kota Manado. Persoalan profesionalitas di dinas pariwisata kota Manado terbagi dalam dua yang pertama profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya pelayan pengurusan rekomendasi ijin usaha pariwisata Kota Manado.

Dalam pelayanan pengurusan rekomendasi ijin usaha pariwisata kota Manado.

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 di tulis 5 hari selesai tetapi pada kenyataannya selesai dalam waktu 1 bulan atau bahkan lebih. Ini menjadi masalah serius untuk dinas ini. Kalau Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil 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, 2005:225). 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 pelayan 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 (1992 :175) :

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan. Yaitu bahwa teknik pengawasan harus sesuai antara lain dengan penemuan informasi tentang siapa yang melakukan pengawasan dan kegiatan apa yang menjadi sasaran pengawasan tersebut.
2. 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 bertanggung jawab agar ia segera dapat mengambil tindakan pencegahannya.
3. Objektivitas dalam melakukan pengawasan. Salah satu komponen yang harus jelas terlihat dalam rencana ialah 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 penerapan sanksi

berupa hukuman pun bila diperlukan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hanya saja dalam penerapan sanksi, terutama yang bersifat punitif, tetap harus membimbing, mendidik, objektif dan rasional serta didasarkan pada kriteria yang dipahami dan diterima oleh-oleh orang yang bersangkutan. Dalam hubungan ini harus ditekankan, bahwa tindakan penerapan 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 (2008:57) menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup.
2. Profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyai komitmen seumur hidup yang layak.
3. Profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama.
4. Profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan.
5. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan didasarkan pada kebutuhan secara objektif.
6. Profesional lebih mengetahui apa yang baik untuk pengguna pelayanan.
7. Profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya

8. Profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan pengguna pelayanan dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi.
9. Profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan pengetahuan khusus.
10. Profesional dalam menyediakan layanan/mencari pengguna layanan tidak boleh menggunakan hal yang basa-basi.

Hal ini perlu di lakukan untuk membentuk nilai dalam pelayanan. Mertin Jr (dalam Agung Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah :

1. *Equality*, Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.
2. *Equity*, Perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan.
3. *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.
4. *Accountability*, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom "saya sekedar melaksanakan perintah atasan".

Berdasarkan karakteristik diatas dapat diketahui 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 kota Manado. Sejauh ini untuk daya tarik pariwisata di Kota Manado ini belum bisa di katakan baik, minat turis ke Kota Manado masih sangat lemah ini hal ini terjadi karena promosi pariwisata di kota Manado masih lemah. Banyak wisatawan di Kota Manado 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 Utara. Mereka pun datang dan banyak yang berwisata

di daerah Minahasa utara, Minahasa dan kota tomohon 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 Kota Manado. Solusi untuk masalah ini adalah bagaimana pihak dinas bekerja sama dengan Negara Negara tetangga dengan membebaskan visa untuk tujuan destinasi wisata di kota Manado selain itu sosialisasi tingkat nasional maupun internasional sangat perlu di lakukan untuk meningkatkan turis di Kota Manado, 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 kota Manado misalnya taman laut pulau bunaken, dan tempat wisata lainnya.

Hal yang perlu di lakukan oleh dinas pariwisata Kota Manado 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 Manado 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 Manado 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 terahir 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 Kota Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, pengumpulan data dan pembahasan maka disimpulkan bahwa berdasarkan pemaparan pada pembahasan implementasi pelayanan public di Dinas Pariwisata Kota Manado belum sepenuhnya baik dalam memenuhi asas-asas yang ada dalam pelayanan public yaitu asas partisipatif, asas profesionalisme, asas akuntabilitas, dan asas kepentingan umum. Hal ini disebabkan oleh:

1. Asas Partisipatif

Tingkat partisipasi masyarakat kota Manado dalam rangka turut ambil bagian dalam program-program pariwisata yang dibuat oleh pemerintah kota Manado dirasa belum maksimal, masyarakat hanya melihat program-program tersebut hanya untuk kepentingan sendiri, tidak melihat program tersebut sebagai suatu kelebihan dan kekayaan yang ada di kota Manado. Untuk mengundang wisatawan datang ke Manado, perlu adanya kerjasama dan dukungan penuh dari pemerintah dan masyarakat supaya sinergitas yang terjadi dapat menaikkan pariwisata yang ada di Kota Manado.

2. Asas Profesionalisme

Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Pariwisata Kota Manado dalam memberikan pelayanan public yang berkualitas haruslah memenuhi standar layanan yang ada. Masalah utama dalam memberikan layanan ialah keterampilan untuk menguasai Bahasa asing. Karena sedang gencar-gencarnya para wisatawan asing datang ke Manado, Dinas Pariwisata sebagai pemberi layanan belum memaksimalkan para pegawai untuk menguasai keterampilan berbahasa asing, komunikasi pun terasa sulit apabila Bahasa pemberi layanan dan penerima layanan belum memadai.

3. Asas Akuntabilitas

Pembuatan kebijakan dalam hal ini pembuatan program-program pariwisata yang ada terasa sudah memenuhi kebutuhan/aspirasi dari masyarakat. Banyak program-program khusus yang dibuat untuk berbagai golongan tertentu, akan tetapi jika program tersebut tidaklah hanya angin lalu, perlu adanya evaluasi dan pengembangan program, agar supaya ke depannya program tersebut dapat dibuat kembali dengan hasil yang lebih baik lagi.

4. Asas Kepentingan Umum

Aspek ekonomi dari para penyedia usaha pariwisata belum dapat dirangkul dengan baik oleh Dinas Pariwisata minimnya tingkat sumber daya manusia yang menguasai hasil kreatifitas dan kurangnya pelatihan-pelatihan bagi para penyedia usaha membuat tingkat partisipasi usaha kecil menengah hanya bisa menawarkan hasil usaha mereka tanpa menguasai berbagai keterampilan, khususnya berbahasa asing.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka peneliti menemukan beberapa hal yang perlu diperbaiki, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang ada di Dinas Pariwisata Kota Manado agar supaya menjadi lebih berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1. Asas Partisipatif, Tingkat partisipasi yang baik dari masyarakat juga menentukan suksesnya suatu program pariwisata yang dibuat oleh pemerintah, untuk lebih meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat perlu adanya sosialisasi dari program-program yang akan dibuat, agar supaya masyarakat dapat mengetahui program tersebut dan dapat berpartisipasi

- aktif dalam pengembangan dan suksesnya suatu acara.
2. Asas Profesionalisme, Untuk meningkatkan kinerja pegawai baik dalam hal kinerja itu sendiri maupun keterampilan untuk berbahasa asing, perlu adanya pelatihan-pelatihan khusus untuk para pegawai agar supaya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk para penerima layanan.
 3. Asas Akuntabilitas, Untuk mengetahui seberapa suksesnya program-program yang dibuat oleh pemerintah, perlu adanya evaluasi program dan pengembangan dari pemerintah, agar supaya program-program yang dibuat ke depannya dapat lebih baik lagi.
 4. Asas Kepentingan Umum, Untuk dapat memberikan dampak yang baik kepada masyarakat, perlu adanya peningkatan fasilitas-fasilitas pariwisata sehingga bukan hanya para wisatawan yang nyaman untuk berkunjung, tetapi juga para pelaku-pelaku usaha dapat memberikan layanan yang terbaik pada wisatawan, dan perekonomian juga dapat dijalankan dengan baik. Juga pemeliharaan fasilitas harus diperhatikan karena semua yang menjadi fasilitas harus dijaga oleh semua orang yang ada di destinasi wisata tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akil, Sjarifuddin. *“Implementasi Kebijakan Sektoral Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Dari Perspektif Penataan Ruang”*.
- Atik Purwandari, *Konsep Profesionalisme*, Jakarta : Buku Kedokteran EGC, 2008.
- Fatimah, Siti. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Ektp di Desa Taratak Buluh Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar*. Uin Suska Riau, Pekanbaru.
- Lubis, Suhrawardi K., *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta, Sinar Grafika, 2000
- Sugiyono.2014.*Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia