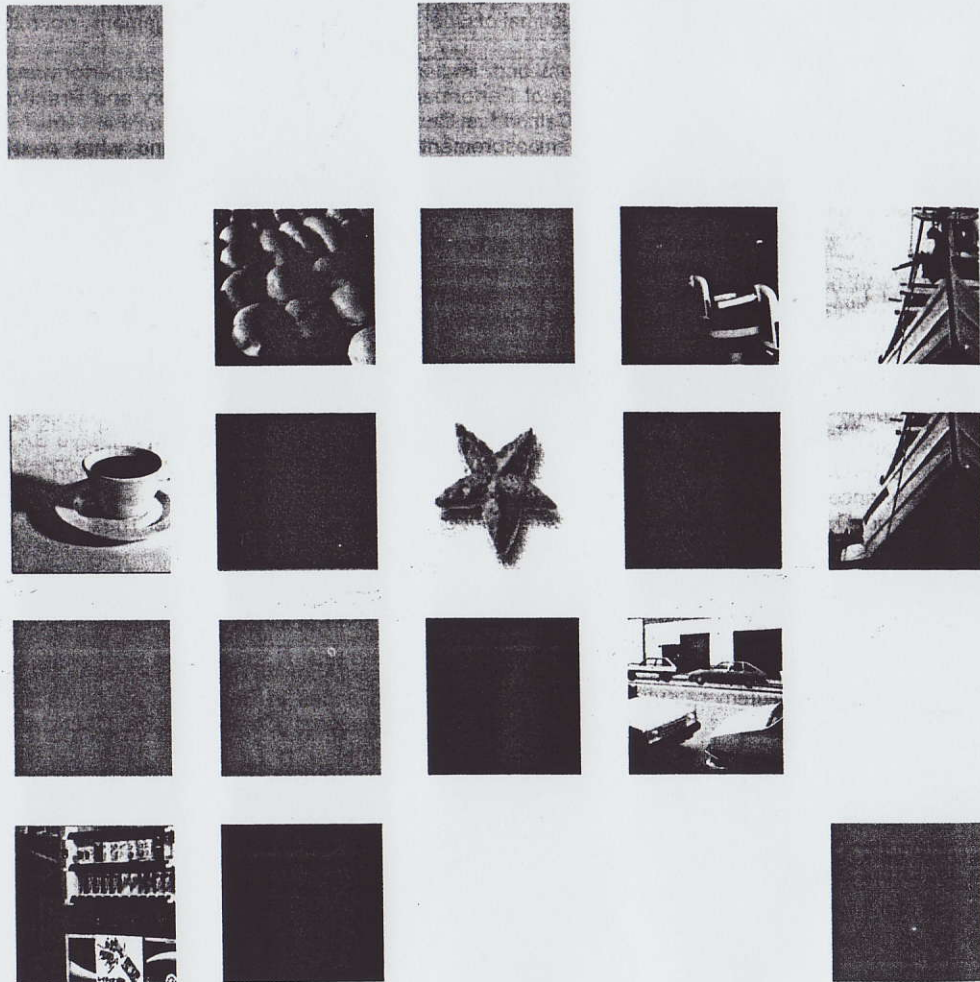


PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPARIWISATAAN (Studi Kasus : Obyek Wisata Pangandaran)

Utomo Sarjono Putro

Arief Rahmana



ABSTRACT

As stated in the National Development Program (PROPENAS), in the Strategic Plan (RENSTRA) of West Java and in the Area Program Development (PROPEDA) of Ciamis, tourism should be developed professionally to gain tourist satisfaction. Recently Pangandaran frequently getting criticism from tourists. For example the parking system is not managed regularly, the security system is not well guaranteed, the settlement of merchant is not managed well and the environment looks very dirty

To give a suggest of improvement of Quality of Tourism Public Service, this research use a Quality Function Deployment (QFD) method which is based on the SERVQUAL Model using quality variables, there are Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

This research adopt 39 attributes of tourism service which is judged by tourist. The survey result 19 attributes have positive SERVQUAL score so it have satisfied the tourist and 20 attributes have negative SERVQUAL score so it have not satisfied the tourist yet. The value of Customer Satisfaction Indexs (CSI) obtained equal to 94.8%. It's mean that level service of Pangandaran is not yet really satisfy the tourist. Attributes with negatif SERVQUAL score is judged as voice of customer to quality of tourism public service. The improvement of quality of tourism public service are training program, operational activity program, repair or addition of tourism facility program and addition of human resources program.

Key Word : SERVQUAL, QFD, Voice of Customer

PENDAHULUAN

Dalam Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Rencana Strategis (RENSTRA) Propinsi Jawa Barat pada khususnya dan Program Pembangunan Daerah (PROPEDA) Kabupaten Ciamis pada khususnya dikemukakan bahwa bidang kepariwisataan merupakan bidang yang sangat strategi untuk dikembangkan. Selain untuk meningkatkan devisa negara dan Pendapatan Asli Daerah juga merupakan upaya suatu negara untuk keluar dari situasi keterbelakangan.

Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) adalah rencana pembangunan yang berskala nasional serta merupakan konsensus dan komitmen bersama masyarakat Indonesia mengenai pencapaian visi dan misi bangsa. Dengan demikian fungsi Propenas adalah untuk menyatukan pandangan dan derap langkah seluruh lapisan masyarakat dalam melaksanakan prioritas pembangunan selama lima tahun ke depan. Propenas bukanlah rencana pembangunan pusat saja, melainkan merupakan rencana pembangunan seluruh komponen bangsa.

Program pengembangan pariwisata seperti yang disyaratkan dalam Propenas berbasis potensi sumber daya keragaman budaya, seni dan alam. Pengembangan sumber daya tersebut dikelola melalui pendekatan peningkatan nilai tambah sumber daya secara terpadu antara pengembangan produk pariwisata dan pengembangan pemasaran pariwisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat lokal dalam pengembangan pariwisata (community-based tourism development).

Program pembangunan nasional dalam bidang kepariwisataan akan terwujud secara baik sepanjang Program Pembangunan tersebut diimplementasikan di daerah-daerah, hal ini disebabkan potensi pengembangan kepariwisataan memang berada di daerah-daerah, termasuk Jawa Barat. Untuk melihat sejauh mana Jawa Barat mengembangkan kepariwisataan dapat diuraikan ke dalam Rencana Strategis Propinsi Jawa Barat

Rencana Strategis (RENSTRA) merupakan Rencana Lima Tahunan yang menggambarkan visi, misi, tujuan, strategi, program dan kegiatan daerah. Rencana strategi ini membuat kebijakan untuk mewujudkan tujuan pembangunan di Jawa Barat, serta sebagai upaya mengarahkan seluruh dimensi kebijakan pembangunan, baik bagi daerah Kabupaten/Kota, sektoral, lintas sektoral maupun lintas daerah, sebagai pedoman umum dan arahan dalam penyelenggaraan pemerintah, pengelolaan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di daerah.

Berkaitan dengan kepariwisataan bahwa dalam Renstra Propinsi Jawa Barat telah dikemukakan bahwa pariwisata merupakan salah satu jenis usaha yang akan dikembangkan dan diprioritaskan oleh Propinsi Jawa Barat disamping jenis usaha lainnya. Jenis usaha yang akan dikembangkan dan diprioritaskan tersebut adalah (1) Agribisnis, (2) Sumber daya manusia, (3) Pariwisata, (4) Kelautan, (5) Manufaktur, (6) industri jasa. Kesemua jenis usaha tersebut memiliki tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jawa Barat.

Dalam rangka mengembangkan keenam jenis usaha tersebut pemerintah Propinsi Jawa Barat melalui Peraturan pemerintah nomor 47 tahun 1997 tentang Tata Ruang Wilayah Nasional menetapkan kawasan-kawasan andalan Propinsi Jawa Barat yang diharapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan penghidupan masyarakat. Kawasan yang termasuk kawasan andalan Propinsi Jawa Barat adalah (1) Kawasan Bojonegara-Merak-Cilegon dan sekitarnya, (2) Kawasan penyangga DKI dan sekitarnya, (3) Kawasan Cirebon-Indramayu dan sekitarnya, (4) Kawasan Bopunjur dan sekitarnya, (5) Kawasan Sukabumi dan sekitarnya, (6) Kawasan Cekungan Bandung dan sekitarnya, (7) Kawasan Priangan Timur dan sekitarnya dan (8) Kawasan Pangandaran dan sekitarnya.

Program pembangunan regional dalam bidang kepariwisataan akan terwujud secara baik sepanjang Program Pembangunan tersebut diimplementasikan di daerah-daerah, hal ini disebabkan potensi pengembangan kepariwisataan memang berada di daerah

-daerah, termasuk Kabupaten Ciamis. Untuk melihat sejauh mana Kabupaten Ciamis mengembangkan kepariwisataan dapat diuraikan ke dalam Program Pembangunan Daerah (PROPEDA) Kabupaten Ciamis.

Program Pembangunan Daerah (PROPEDA) Kabupaten Ciamis merupakan arah, pedoman dan landasan pembangunan Kabupaten Ciamis. Arah pedoman landasan pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Ciamis tersebut, telah diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2000, tentang pola Dasar Pembangunan Kabupaten Ciamis. Program pengembangan kepariwisataan di Kabupaten Ciamis termasuk salah satu program pembangunan daerah dalam bidang ekonomi dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan dan pendapatan asli daerah, sehingga posisi permintaan terhadap program pariwisata telah bergeser dari kebutuhan sekunder menjadi kebutuhan primer.

Kawasan Pangandaran, sebagai salah satu kawasan andalan Propinsi Jawa Barat yang memiliki prioritas untuk dikembangkan oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis, dengan sektor unggulan pariwisata merupakan ibukota dari Kecamatan Pangandaran yang berjarak sekitar 100 km dari ibukota Kabupaten Ciamis. Dalam upaya menjadikan kawasan Pangandaran sebagai kawasan andalan, Pemerintah Kabupaten Ciamis perlu melakukan langkah-langkah pengembangan obyek-obyek wisata yang ada di Kawasan Pangandaran melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan sehingga menjadi obyek yang banyak dikunjungi para wisatawan dan mampu menarik para investor untuk menanamkan modalnya.

Terdapat 14 (empat belas) Obyek Wisata yang berada di Kawasan Pangandaran yang umumnya masih alamiah dan belum banyak dikembangkan sehingga perlu mendapat perhatian serius dari Pemerintah Kabupaten Ciamis untuk terus dikembangkan. Keempat belas obyek tersebut adalah sebagai tertera pada tabel berikut:

Tabel 1. Obyek-Obyek Wisata di Kawasan Pangandaran

No	Obyek Wisata	Lokasi
1	Goa Donan	Kalipucang
2	Karangnini	Kalipucang
3	Lembah Putri	Kalipucang
4	Pangandaran	Pangandaran
5	TWA Pananjung	Pangandaran
6	Karang Tirta	Pangandaran
7	Citumang	Pangandaran
8	Batu Hiu	Parigi
9	Batukaras	Cijulang
10	Cukang Taneuh	Cijulang
11	Keusik Luhur	Cimerak
12	Palatar Agung	Kalipucang
13	Karapyak	Kalipucang
14	Madasari	Cimerak

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Ciamis Tahun 2002

Obyek Wisata Pangandaran merupakan Obyek Wisata yang dikelola oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis merupakan Obyek Wisata yang paling berkembang di Kawasan Pangandaran, karena selain menjadi tujuan utama wisatawan yang berkunjung ke kawasan Pangandaran juga telah menjadi pusat kegiatan kepariwisataan di Kawasan Pangandaran. Akan tetapi sejalan dengan perkembangannya, terdapat beberapa masalah yang berupa keluhan dan kritikan dari wisatawan menyangkut kualitas pelayanan kepariwisataan. Keluhan dan kritikan yang paling sering dilontarkan oleh wisatawan, antara lain:

1. Sistem parkir yang tidak teratur sehingga sering menimbulkan kemacetan
2. Keamanan pantai dan kamtibmas kurang terjamin, terbukti sering terjadinya kecelakaan di pantai yang menyebabkan korban jiwa, tindak kekerasan, tindak kejahatan dan bahkan adanya ancaman bom dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
3. Penataan pedagang kaki lima sepanjang jalan di sisi pantai yang semerawut sehingga mengganggu aktivitas wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata
4. Kondisi Obyek Wisata yang makin mengkhawatirkan terbukti dengan

banyaknya sampah yang menyebabkan Obyek Wisata kotor

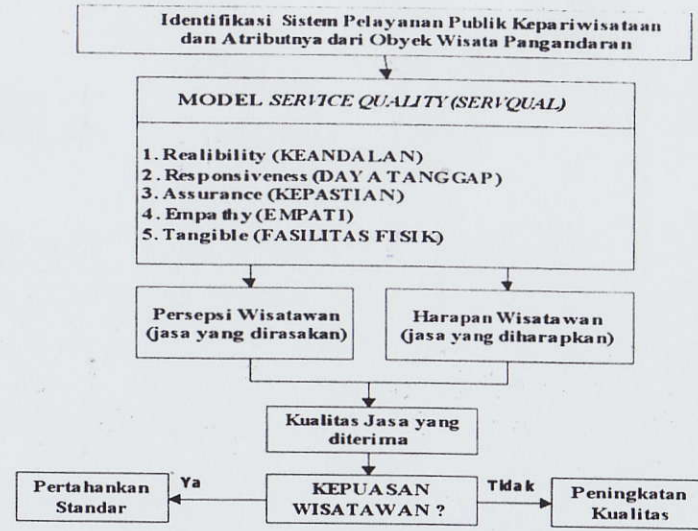
Upaya yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis sebagai pengelola Obyek Wisata Pangandaran dalam menanggapi fenomena-fenomena yang terjadi di Pangandaran adalah dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan, agar kunjungan wisatawan akan terus meningkat yang berimplikasi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ciamis. Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut perlu diketahui dulu harapan (jasa yang diinginkan) dan persepsi (jasa yang dirasakan) wisatawan terhadap pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran, setelah mengetahui harapan dan persepsinya maka akan diketahui pula kesenjangan antara harapan (jasa yang diinginkan) dan persepsi (jasa yang dirasakan) wisatawan serta tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan tingkat harapan (jasa yang diinginkan) dan persepsi (jasa yang dirasakan) terhadap pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran yang kesemuanya ini akan dijadikan dasar pertimbangan dalam program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Model Penelitian

A. Kerangka Berpikir Konseptual

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kerangka berpikir konseptual tentang pengukuran jasa pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran yang tersaji pada gambar berikut :



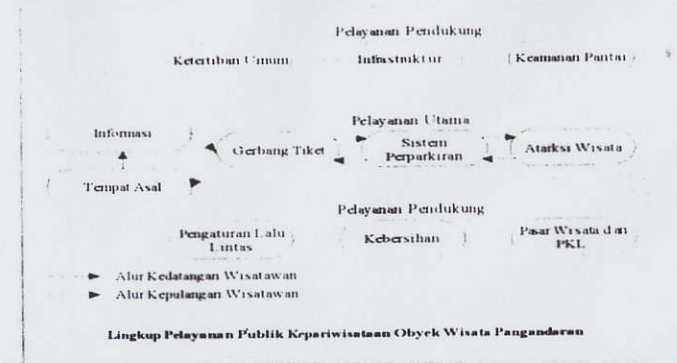
Gambar 1. Kerangka Berpikir Konseptual

Langkah pertama adalah identifikasi sistem pelayanan publik kepariwisataan dan atribut-atributnya, melalui studi pustaka dan observasi. Kemudian setelah diperoleh sistem pelayanan publik kepariwisataan dan atribut-atributnya, dikelompokkan ke dalam model SERVQUAL dengan 5 dimensi, yaitu Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance dan Tangible. Model SERVQUAL ini digunakan sebagai alat untuk mengukur harapan dan persepsi wisatawan terhadap pelayanan publik kepariwisataan, sehingga dapat diketahui pula kualitas jasa yang dirasakan.

Kualitas jasa tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan wisatawan, apabila harapan lebih besar daripada persepsinya maka pelayanan belum memuaskan wisatawan, apabila harapan sama dengan persepsinya maka pelayanan dianggap biasa-biasa saja dan apabila harapan lebih kecil daripada persepsinya maka pelayanan tersebut telah memuaskan wisatawan. Bagi pelayanan yang belum memuaskan wisatawan maka perlu dilakukan peningkatan kualitasnya sedangkan yang sudah memuaskan wisatawan sebaiknya dapat dipertahankan untuk dijadikan standar pelayanan.

B. Model Sistem Pelayanan

Entitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu pelayanan utama dan pelayanan pendukung. Untuk lebih jelasnya model sistem pelayanan pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2 Model Sistem Pelayanan

Pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran yang termasuk pelayanan utama adalah (1). Informasi dan Promosi, (2). Gerbang Tiket, (3). Sistem Perparkiran dan (4). Atraksi Wisata, sedangkan yang termasuk pelayanan penunjang adalah (1). Infrastruktur, (2). Pengaturan Lalu Lintas, (3). Pasar Wisata dan PKL, (4). Ketertiban Umum, (5). Keamanan Pantai dan (6). Kebersihan.

2.2 Langkah-langkah Penelitian

A. Model SERVQUAL

Model SERVQUAL terdiri atas lima komponen utama untuk mengukur kualitas jasa, yaitu :

1. **Tangibles** (bukti langsung)
Berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan personel dan material komunikasi dari penyedia jasa
2. **Reliability** (keandalan)
Berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa memberi layanan yang pasti dan akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen.
3. **Responsiveness** (daya tanggap)
Berkaitan dengan kemauan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen

4. Assurance (jaminan)

Berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, dan kemampuan personil untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.

5. Emphaty

Berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

B. Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi

Nilai kesenjangan adalah nilai selisih antara persepsi wisatawan dengan harapan yang ditetapkan wisatawan sebelumnya terhadap suatu bentuk pelayanan. Perhitungan nilai kesenjangan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai kesenjangan} = \text{Rata-rata Persepsi} - \text{Rata-rata Harapan} \dots\dots\dots(1)$$

Harapan wisatawan merupakan keinginan wisatawan terhadap pelayanan publik kepariwisataan, sedangkan persepsi wisatawan merupakan penilaian terhadap pelayanan publik kepariwisataan yang dirasakan

Jika nilai kesenjangan negatif berarti wisatawan kurang puas terhadap pelayanan publik kepariwisataan yang diberikan, sedangkan jika nilai kesenjangan positif berarti pelanggan puas terhadap pelayanan publik kepariwisataan yang diberikan. Dalam penelitian ini digunakan skala maksimum 5 dan skala minimum 1, sehingga kesenjangan maksimum adalah 4 dan kesenjangan minimum adalah -4.

C. Indeks Kepuasan Wisatawan

Indeks kepuasan wisatawan ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran yang telah dirasakan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum AVGP}{\sum AVGE} \times 100\% \dots (2)$$

dimana :

AVGP = rata-rata persepsi wisatawan
 AVGE = rata-rata harapan wisatawan

Indeks Kepuasan Wisatawan yang diharapkan bisa mencapai 100%, sehingga apabila CSI kurang dari 100%, maka tingkat kepuasan pelanggan masih kurang/tidak memuaskan.

D. Analisis Pemetaan Kuadran

Analisis pemetaan kuadran ini dibuat dengan memetakan nilai persepsi dan nilai harapan wisatawan dalam diagram kartesius, dimana sumbu X merupakan tingkat persepsi wisatawan dan sumbu Y merupakan tingkat harapan wisatawan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots (3)$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian persepsi
 Yi = Skor penilaian harapan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots (4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots (5)$$

dimana

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan
 n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat persepsi dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen, yang masing-masing dirumuskan sebagai berikut :

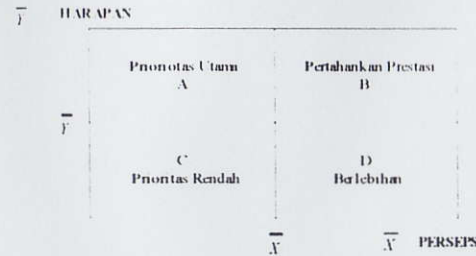
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \dots (6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K} \dots (7)$$

dimana :

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam kartesius seperti pada gambar. berikut :



Gambar 3. Diagram Harapan – Persepsi (James G Barnes, 2001)

Berdasarkan digaram diatas, maka terbagi menjadi 4 kuadran yaitu :

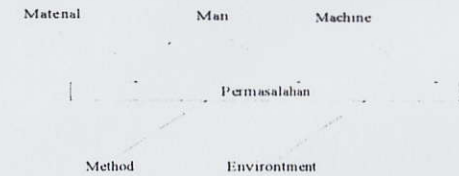
- Kuadran A**
Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen. Sehingga menyebabkan konsumen tersebut kecewa dan tidak puas.
- Kuadran B**
Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran C**
Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan
- Kuadran D**
Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

E. Analisis Fishbone

Analisis sebab akibat (Fishbone Analysis) dikembangkan oleh Kaoru Ishikawa pada tahun 1943. Pada dasarnya, analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menyusun daftar masalah yang terjadi pada suatu proses. Dengan membuat daftar dari masalah yang ada, kita dapat mengetahui penyebab dari masalah-masalah tersebut,

bahkan kita dapat mencari sumber penyebab dari masalah tersebut.

Analisis sebab akibat (Fishbone Analysis) dapat digambar dalam bentuk diagram tulang ikan. Diagram ini menunjukkan kumpulan dari sekelompok sebab-sebab serta akibat yang timbul dari masalah yang dihadapi. Faktor penyebabnya dikelompokkan dalam 5 faktor utama, yaitu manusia (man), peralatan (machine), bahan (material), metoda (method) dan lingkungan (environment), seperti terlihat pada gambar berikut :



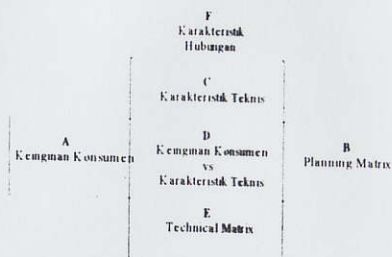
Gambar 4. Fishbone

F. Quality Function Deployment

Peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*, dimana keluarannya adalah berupa prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan. Dalam perancangan produk atau jasa dengan *Quality Function Deployment (QFD)* lebih mengutamakan keinginan konsumen, begitu juga dalam proses perancangan pelayanan jasa kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran, keinginan wisatawan menjadi input utama *Quality Function Deployment (QFD) sebagai Voice of Customer*. Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam membentuk matriks QFD dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Mengidentifikasi semua kebutuhan dan keinginan wisatawan (*consumer need*) terhadap produk atau jasa.
- Mengidentifikasi karakteristik teknis (*technical response*)

- Setelah diidentifikasi faktor-faktor yang mempunyai potensi penyebab ketidakpuasan wisatawan, keinginan wisatawan akan diterjemahkan ke dalam karakteristik teknis yang memberikan gambaran karakteristik pelayanan yang akan dikembangkan guna memenuhi kebutuhan wisatawan
- Menentukan matrik hubungan (*relation matrix*) antara kebutuhan wisatawan (*customer needs*) dan karakteristik teknis (*technical responses*).
- Matriks hubungan dibuat berdasarkan hubungan antara kebutuhan wisatawan dengan karakteristik teknis.



Gambar 5. House of Quality

Keinginan wisatawan (*voice of customer*) yang akan digunakan sebagai input untuk *Quality Function Deployment* adalah atribut-atribut yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Berdasarkan analisis kesenjangan, atribut yang memiliki nilai kesenjangan (SERVQUAL Score) yang negatif
- Berdasarkan Indeks Kepuasan Wisatawan, atribut yang memiliki nilai indeks kepuasan wisatawan kurang dari 100%
- Berdasarkan analisis pemetaan kuadran, atribut yang terpetakan pada kuadran A dan C.

Sedangkan untuk penentuan karakteristik teknis, yang dapat dijadikan pertimbangan adalah analisis *fishbone*, dimana dalam *fishbone* tersebut akan diidentifikasi penyebab dari timbulnya permasalahan.

Analogi yang paling sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah rumah kualitas (*house of quality*)

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Model SERVQUAL

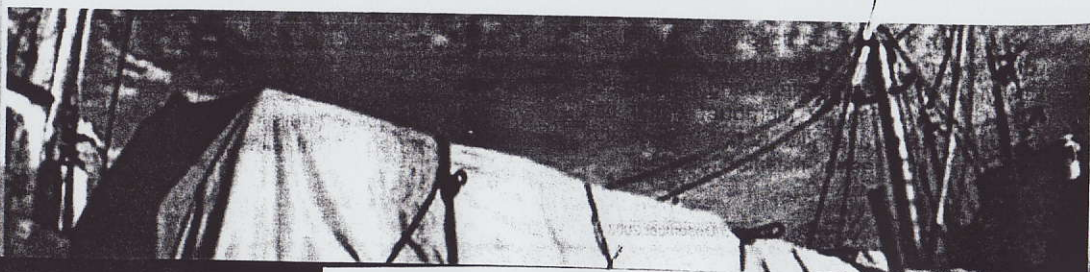
Setelah diperoleh atribut-atribut pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran melalui observasi dan studi pendahuluan, maka atribut-atribut tersebut dikelompokkan kedalam model SERVQUAL, seperti tersaji pada tabel berikut:

G. Improvement dan Implementation

Setelah diketahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran berdasarkan hasil keluaran *Quality Function Deployment*, maka langkah selanjutnya adalah menentukan upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis yang dituangkan dalam usulan program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran dengan harapan mampu memenuhi keinginan wisatawan

Tabel 2 Atribut Pelayanan Publik Kepariwisataan Berdasarkan Model *Service Quality*

Dimensi	Atribut Pelayanan Publik Kepariwisataan
1. <i>Reliability</i>	X1 : Harga tiket masuk yang terjangkau X2 : Keakuratan informasi X3 : Keakuratan perhitungan biaya X4 : Metoda penyajian atraksi wisata X5 : Kecepatan pelayanan di gerbang tiket X6 : Penataan pedagang kaki lima X7 : Penataan atraksi wisata alam X8 : Kualitas pergelaran atraksi wisata
2. <i>Responsiveness</i>	X9 : Petugas parkir yang selalu siaga X10 : Petugas keamanan yang selalu siaga X11 : Petugas penyelamat pantai yang selalu siaga X12 : Petugas kebersihan yang selalu siaga
3. <i>Assurance</i>	X13 : Kemampuan petugas parkir X14 : Kemampuan petugas keamanan X15 : Kemampuan penyelamat pantai X16 : Keamanan kendaraan saat parkir X17 : Pengetahuan penjaga tiket
4. <i>Empathy</i>	X18 : Keramahan penjaga tiket X19 : Keramahan petugas parkir
5. <i>Tangible</i>	X20 : Ketersediaan informasi wisata X21 : Lokasi pasar wisata yang mudah terjangkau X22 : Jalan di objek wisata yang nyaman X23 : Tempat parkir yang memadai X24 : Kebersihan di Obyek Wisata X25 : Kelengkapan sarana ketertiban umum X26 : Kelengkapan sarana pengamanan pantai X27 : Penampilan penjaga tiket X28 : Penampilan petugas parkir X29 : Kelengkapan sarana atraksi wisata X30 : Jenis pergelaran atau event X31 : Kelengkapan petunjuk parkir X32 : Penerangan jalan X33 : Pusat informasi wisata X34 : Sarana jalan di Obyek Wisata X35 : Ketersediaan trotoar jalan X36 : Ketersediaan pembatas pantai X37 : Kelengkapan nama-nama jalan X38 : Kelengkapan rambu-rambu lalu lintas X39 : Ketersediaan sarana kebersihan



3.2 Analisis Kesenjangan dan Indeks Kepuasan Wisatawan

Untuk menentukan seberapa besarnya perbedaan antara persepsi dan harapan atas jasa pelayanan digunakan analisis kesenjangan dengan membandingkan nilai rata-rata antara harapan dan

persepsi sehingga didapat selisih kedua nilai tersebut (SERVQUAL Score). Begitu pula dengan membandingkan antara nilai persepsi dengan harapan maka diperoleh nilai indeks kepuasan wisatawan seperti yang tersaji pada tabel berikut :

Tabel 3. Nilai Kesenjangan (Gap) dan Indeks Kepuasan Wisatawan

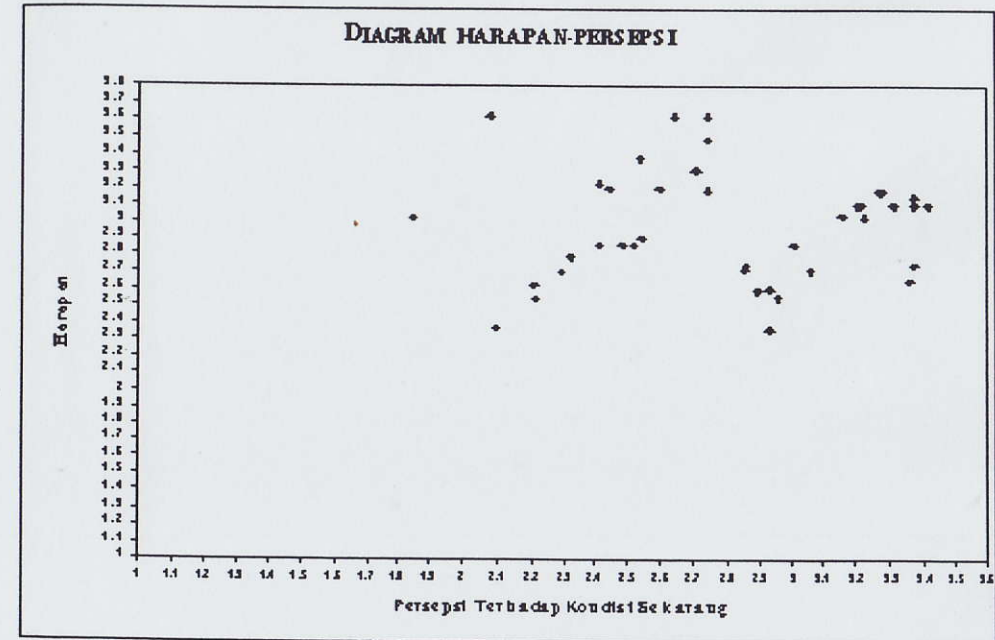
Dimensi	No	Atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Persepsi	Nilai Gap	CSI
Reliability	1	Harga tiket masuk obyek yang terjangkau	2.862	2.524	-0.338	88.2%
	2	Keakuratan informasi Obyek Wisata melalui berbagai media	3.102	3.372	0.270	108.7%
	3	Keakuratan perhitungan biaya masuk Obyek Wisata	2.550	2.961	0.411	116.1%
	4	Metoda penyajian atraksi wisata yang menarik dan terjadwal	3.042	3.164	0.122	104%
	5	Kecepatan pelayanan di pintu gerbang pembayaran tiket	2.900	2.552	-0.348	88%
	6	Penataan pedagang kaki lima yang baik	3.481	2.741	-0.740	78.7%
	7	Penataan atraksi wisata dalam yang menarik	3.096	3.414	0.318	110.3%
	8	Kualitas pergelaran atraksi wisata	3.097	3.312	0.215	106.9%
Responsiveness	9	Petugas parkir yang selalu siaga	2.859	2.487	-0.372	86.9%
	10	Petugas keamanan yang selalu siaga	2.861	2.419	-0.442	84.6%
	11	Petugas penyelamat pantai yang selalu siaga	3.201	2.452	-0.749	76.6%
	12	Petugas kebersihan yang selalu siaga	3.621	2.744	-0.877	75.8%
Assurance	13	Kemampuan petugas parkir dalam mengtur parkir kendaraan	3.374	2.546	-0.828	75.4%
	14	Kemampuan petugas keamanan dalam menjaga ketertiban	3.189	2.744	-0.445	86%
	15	Kemampuan penyelamat pantai dalam mencegah dan menangani masalah kecelakaan di pantai	3.231	2.419	-0.812	74.9%
	16	Keamanan kendaraan saat di parkir	3.097	3.208	0.111	103.6%
	17	Pengetahuan penjaga tiket tentang Obyek Wisata	2.734	2.861	0.127	104.6%
Empathy	18	Keramahan penjaga tiket	2.787	2.327	-0.460	83.5%
	19	Keramahan petugas parkir	2.357	2.932	0.575	124.4%
Tangible	20	Ketersediaan informasi tertulis yang lengkap dan jelas	3.147	3.370	0.223	107.1%
	21	Lokasi pasar wisata yang mudah terjangkau	3.102	3.218	0.116	103.7%
	22	Kenyamanan jalan Obyek Wisata	2.694	2.299	-0.395	85.3%
	23	Tempat parkir yang memadai	3.620	2.647	-0.973	73.1%
	24	Kebersihan di Obyek Wisata	3.622	2.088	-1.534	57.7%
	25	Kelengkapan sarana ketertiban umum	3.612	2.212	-1.400	61.2%
	26	Kelengkapan sarana pengamanan di pantai	2.371	2.102	-0.269	88.7%
	27	Penampilan penjaga tiket yang menarik	2.587	2.894	0.307	111.7%
	28	Penampilan petugas parkir yang menarik	2.709	3.064	0.355	113.1%
	29	Kelengkapan sarana atraksi wisata	2.740	3.374	0.634	123.1%
	30	Jenis Pergelaran atraksi wisata	3.027	3.227	0.200	106.6%
	31	Kelengkapan petunjuk parkir di tempat parkir	2.537	2.218	-0.319	87.4%
	32	Kelengkapan sarana penerangan	2.862	3.012	0.150	108.4%
	33	Ketersediaan Pusat Informasi Wisata	3.018	1.853	-1.165	59.6%
	34	Ketersediaan sarana jalan di Obyek Wisata	3.180	3.275	0.095	103%
	35	Ketersediaan toilet di jalan	2.602	2.935	0.333	112.8%
	36	Ketersediaan Pembatas pantai	2.647	3.364	0.717	127.1%
	37	Kelengkapan nama-nama jalan	2.715	2.854	0.139	105.1%
	38	Kelengkapan rambu-rambu lalu lintas sepanjang jalan di Obyek Wisata	3.195	2.602	-0.593	81.4%
	39	Ketersediaan sarana kebersihan	3.306	2.710	-0.596	81.9%

Dari 39 atribut pelayanan publik kepariwisataan yang diukur ternyata 19 atribut memiliki nilai kesenjangan positif dan nilai CSI-nya lebih dari 100% sedangkan 20 atribut memiliki nilai kesenjangan negatif dan nilai CSI-nya kurang dari 100%. Atribut pelayanan publik kepariwisataan yang memiliki nilai kesenjangan positif dan CSI-nya lebih dari 100%, atribut tersebut telah memuaskan wisatawan dan

Atribut yang memiliki nilai kesenjangan negatif dan CSI-nya kurang dari 100%, atribut tersebut belum memuaskan wisatawan.

3.3 Analisis Pemetaan Kuadran

Hasil pemetaan kuadran dari semua atribut pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Diagram Persepsi dan Harapan

Atribut-atribut pelayanan publik kepariwisataan yang terpetakan ke dalam kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Atribut yang terpetakan pada kuadran A, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Atribut Dalam Kuadran A

No Att	Atribut Pelayanan Publik Kepariwisataaan
X6	Penataan pedagang kaki lima (PKL) yang baik
X9	Petugas penyelamat pantai yang selalu siaga
X10	Petugas kebersihan yang selalu siaga
X13	Kemampuan petugas parkir dalam mengatur kendaraan saat parkir
X14	Kemampuan petugas keamanan dalam menjaga keamanan dan ketertiban serta menangani masalah tindak kejahatan
X15	Kemampuan penyelamat pantai dalam mencegah dan menangani kecelakaan wisatawan di pantai
X23	Tempat parkir yang memadai
X24	Lingkungan Obyek Wisata yang bersih
X33	Pusat Informasi Kepariwisataaan
X38	Kelengkapan rambu-rambu lalu lintas di Obyek Wisata
X39	Ketersediaan sarana kebersihan

2. Atribut yang dipetakan dalam kuadran B, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Atribut Dalam Kuadran B

No Att	Atribut Pelayanan Publik Kepariwisataaan
X2	Keakuratan informasi mengenai Obyek Wisata Pangandaran melalui berbagai media
X4	Metode penyajian atraksi wisata yang terjadwal dan menarik
X7	Penataan atraksi wisata alam yang menarik
X8	Kualitas pergelaran wisata yang baik
X16	Keamanan kendaraan saat diparkir
X20	Ketersediaan informasi tertulis yang lengkap dan jelas yang disampaikan melalui berbagai media
X21	Lokasi pasar wisata yang mudah dijangkau
X30	Jenis pegelaran wisata yang variatif
X34	Ketersediaan jalan di Obyek Wisata yang memudahkan aksesibilitas wisatawan

3. Atribut yang dipetakan dalam kuadran C, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Atribut Dalam Kuadran C

No Att	Atribut Pelayanan Publik Kepariwisataaan
X1	Harga tiket masuk Obyek Wisata Pangandaran yang terjangkau
X5	Kecepatan pelayanan di pintu pembayaran tiket sehingga tidak menimbulkan waktu antrian yang lama
X9	Petugas parkir yang selalu siaga
X10	Petugas keamanan yang selalu siaga
X18	Keramahan dan kesopanan penjaga tiket
X22	Kondisi jalan di Obyek Wisata yang nyaman
X25	Kelengkapan sarana ketertiban umum
X26	Kelengkapan sarana pengamanan di pantai
X31	Kelengkapan petunjuk parkir

4. Atribut yang dipetakan dalam kuadran D, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Atribut Dalam Kuadran D

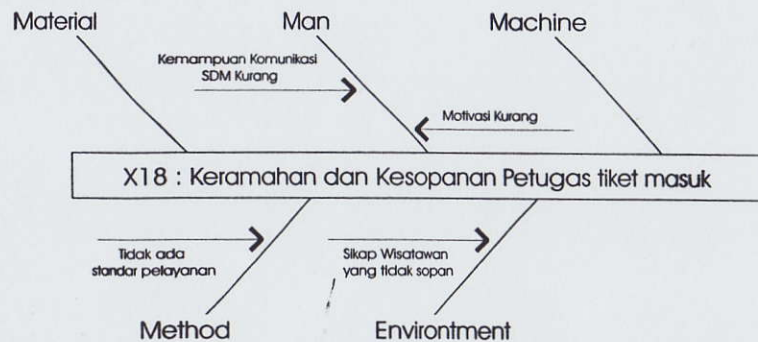
No Att	Atribut Pelayanan Publik Kepariwisataaan
X3	Keakuratan perhitungan biaya masuk Obyek Wisata
X19	Keramahan dan kesopanan petugas parkir
X20	Pengetahuan penjaga tiket mengenai Obyek Wisata Pangandaran
X26	Penampilan petugas tiket yang rapi dan menarik
X27	Penampilan petugas parkir yang rapi dan menarik
X28	Kelengkapan sarana atraksi wisata
X32	Ketersediaan sarana penerangan jalan di Obyek Wisata
X35	Ketersediaan trotoar jalan
X36	Ketersediaan pembatas pantai
X37	Kelengkapan nama-nama jalan di Obyek



3.4 Analisis Fishbone

Analisis sebab akibat (fishbone) pada dasarnya digunakan untuk mengidentifikasi dan menyusun daftar masalah yang terjadi pada suatu proses sehingga dapat diketahui penyebab dari masalah-masalah tersebut.

Salah satu contoh penggambaran fishbone untuk atribut keramahan dan kesopanan petugas tiket dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 7. Fishbone untuk atribut ke-18

3.5 Quality Function Deployment

A. Voice of Customer

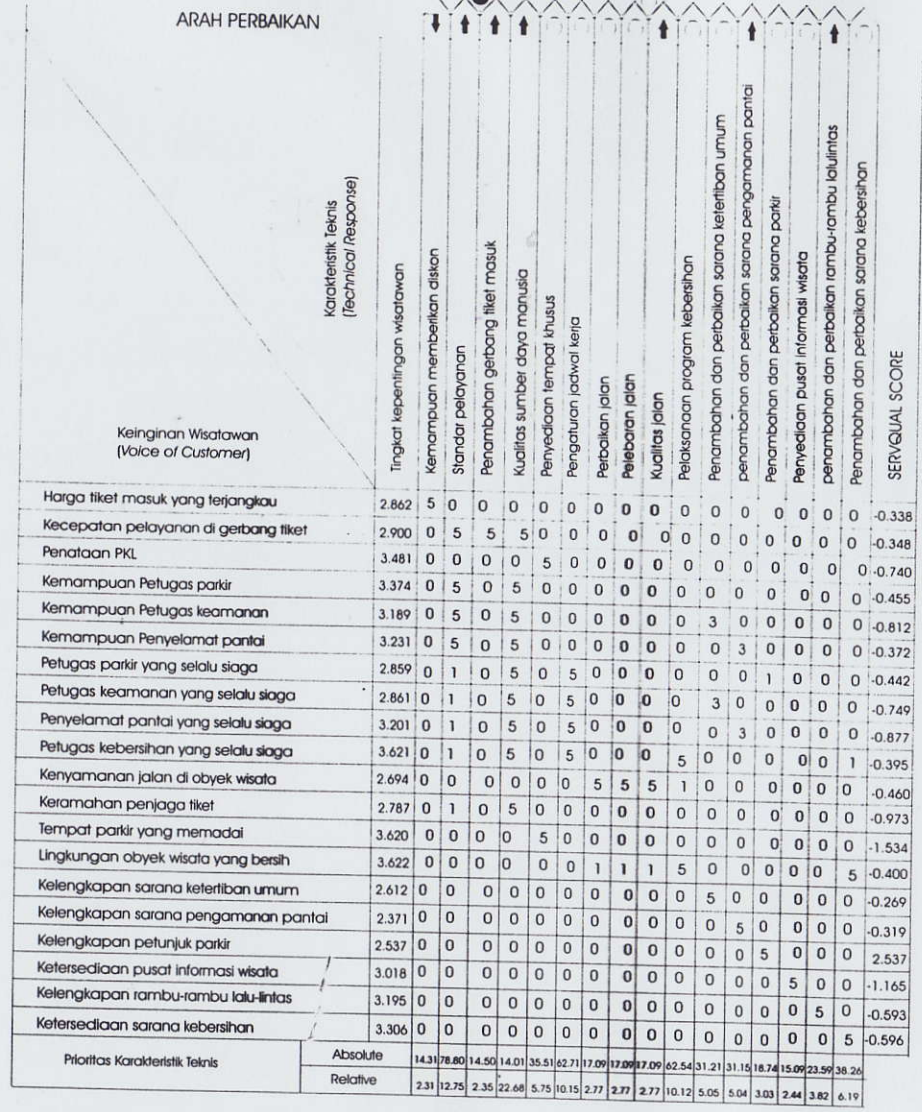
Yang menjadi keinginan wisatawan (voice of customer) adalah atribut-atribut pelayanan kepariwisataan yang memiliki nilai kesenjangan negatif, nilai CSI-nya kurang dari 100% dan terpetakan pada kuadran A dan C. Untuk lebih jelasnya keinginan wisatawan (voice of customer) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8. Keinginan Wisatawan (Voice of Customer)

Dimensi	Voice of Customer
Reliability	X1 : Harga tiket masuk Obyek Wisata Pangandaran yang terjangkau
	X5 : Kecepatan pelayanan di pintu gerbang pembayaran tiket
	X6 : Penataan pedagang kaki lima (PKL) yang baik
Responsiveness	X9 : Petugas parkir yang selalu siaga setiap saat
	X10 : Petugas keamanan yang selalu siaga saat
	X11 : Petugas penyelamat pantai yang selalu siaga setiap saat
	X12 : Petugas kebersihan yang selalu siaga setiap saat
Assurance	X13 : Kemampuan petugas parkir dalam mengatur kendaraan saat parkir
	X14 : Kemampuan petugas keamanan dalam menjaga keamanan dan ketertiban
	X15 : Kemampuan penyelamat pantai dalam menangani kecelakaan wisatawan di pantai
Empathy Tangible	X18 : Keramahan dan kesopanan penjaga tiket
	X22 : Jalan-jalan di Obyek Wisata yang nyaman
	X23 : Tempat parkir yang memadai
	X24 : Lingkungan Obyek Wisata yang bersih
	X25 : Kelengkapan sarana ketertiban umum
	X26 : Kelengkapan sarana pengamanan pantai
	X31 : Kelengkapan petunjuk parkir
	X33 : Ketersediaan pusat informasi wisata
	X38 : Kelengkapan rambu-rambu lalu lintas di sekitar Obyek Wisata Pangandaran
	X39 : Ketersediaan sarana kebersihan

B. Karakteristik Teknis dan Matrik Hubungan (Correlation Matrix)

Karakteristik teknis (technical response) akan memberikan gambaran karakteristik pelayanan publik kepariwisataan yang akan dikembangkan dalam memenuhi keinginan wisatawan. Selanjutnya karakteristik teknis, matrik hubungan karakteristik teknis dengan keinginan wisatawan dan matrik hubungan antara karakteristik teknis lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 8. House of Quality

C. Prioritas Peningkatan Kualitas

Berdasarkan hasil pengolahan data Quality Function Deployment, maka diperoleh prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran.

Prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran didasarkan pada nilai prioritas karakteristik teknis (bobot relatif). Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, maka prioritas perbaikan kualitas tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kualitas sumber daya manusia (22.68%)
2. Standar pelayanan (12.75%)
3. Pengaturan jadwal kerja (10.15%)
4. Pelaksanaan program kebersihan (10.12%)
5. Penyediaan sarana kebersihan (6.19%)
6. Penyediaan tempat khusus (5.75%)
7. Penambahan dan perbaikan sarana ketertiban umum di Obyek Wisata (5.05%)
8. Penambahan dan perbaikan sarana pengamanan pantai (5.04%)
9. Pemasangan rambu-rambu lalu lintas (3.82%)
10. Pemasangan petunjuk parkir (3.03%)
11. Perbaikan jalan (2.77%)
12. Pelebaran jalan (2.77%)
13. Kualitas jalan (2.77%)
14. Penyediaan pusat informasi wisata (2.44%)
15. Penambahan gerbang tiket masuk (2.35%)
16. Kemampuan memberikan diskon (2.31%)

3.6 Improvement dan Implementation

Peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan yang akan dilakukan adalah keluaran dari Quality Function Deployment yang merupakan karakteristik teknis (technical response) dari keinginan wisatawan (voice of customer). Terdapat 16 karakteristik teknis yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya dengan tujuan untuk memenuhi keinginan wisatawan.

Usulan program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan akan dilakukan terhadap ke-16 karakteristik teknis, hal ini dilakukan agar keinginan wisatawan (voice of customer) benar-benar terpenuhi. Secara umum usulan program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran adalah sebagai berikut :

A. Pelatihan

Program pelatihan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber

Daya Manusia yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Program pelatihan yang dilakukan terbagi atas program pelatihan teknis atau praktek lapangan, pelatihan kepribadian dan pelatihan pemahaman perangkat pendukung kegiatan operasional. Pelatihan teknis atau prektek lapangan memiliki tujuan untuk memberikan dan meningkatkan pengetahuan dan bekal kepada petugas tentang bagaimana cara bekerja dengan baik. Pelatihan kepribadian bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan kemampuan agar dapat menanggapi sikap dan sifat wisatawan yang bervariasi dengan baik sedangkan pelatihan pemahaman perangkat pendukung kegiatan operasional bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada petugas mengenai program penunjang kegiatan operasional, misalnya prosedur pelayanan standar, job description atau sistem informasi kepariwisataan..

B. Program Kegiatan Operasional

Program kegiatan ini merupakan program penunjang dengan tujuan untuk membantu kegiatan operasional sehari-hari Obyek Wisata Pangandaran. Program yang dirancang untuk menunjang kegiatan operasional tersebut adalah sebagai berikut : program pembuatan prosedur pelayanan standar dan job description, standar harga khusus bagi wisatawan tertentu, jadwal kerja dan peringatan serta himbuan kepada wisatawan dalam bentuk poster atau spanduk.

C. Program Perbaikan dan Penambahan Fasilitas

Program ini dilakukan untuk memenuhi keinginan wisatawan terhadap kelengkapan sarana kepariwisataan. Program perbaikan fasilitas dilakukan terhadap fasilitas/sarana kepariwisataan yang diperkirakan masih dapat berfungsi jika diperbaiki sedangkan program penambahan fasilitas dilakukan jika pada

kenyataannya fasilitas yang dibutuhkan benar-benar tidak ada sedangkan kebutuhan terhadap fasilitas tersebut mendesak. Program ini termasuk didalamnya adalah program penyediaan sistem informasi kepariwisataan yang terintegrasi.

D. Program Penambahan Sumber Daya Manusia

Program ini dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi personil atau sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran kepada wisatawan. Sehingga dengan adanya program ini, maka pekerjaan yang begitu banyak dan kompleks akan segera dapat diselesaikan dengan baik sehingga keinginan wisatawan atas pelayanan yang baik akan terpenuhi.

Untuk lebih jelasnya program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut :



Gambar 9. Visualisasi Skematik Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kepariwisataan

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Obyek wisata Pangandaran yang terletak di Kabupaten Ciamis merupakan salah satu obyek wisata yang ada di kawasan andalan Pangandaran. Obyek wisata ini telah memberikan kontribusi terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ciamis dan menjadi primadona bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Akhir-akhir ini munculah berbagai kritikan dan keluhan dari wisatawan yang berkaitan dengan pelayanan kepariwisataan diantaranya, (1). Sistem parkir yang tidak teratur sehingga sering menimbulkan kemacetan, (2) Keamanan pantai dan kamtibmas kurang terjamin, (3). Penataan pedagang kaki lima yang kurang teratur dan (4). Lingkungan obyek wisata yang kotor.

Keluhan-keluhan tersebut telah berimplikasi terhadap penurunan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, sehingga perlu adanya upaya perbaikan-perbaikan terhadap kualitas pelayanan kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran. Penelitian ini mencoba untuk membantu pihak Pemerintah Kabupaten Ciamis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepariwisataan. Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi model sistem pelayanan Obyek Wisata Pangandaran beserta atribut-atributnya yang kemudian dikelompokkan ke dalam sebuah model yang disebut dengan model SERVQUAL (Service Quality). Kemudian melalui suatu kuisioner, semua atribut pelayanan tersebut dinilai oleh sejumlah wisatawan yang dijadikan sampel, dimana yang dinilai oleh wisatawan adalah kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran.

Dari hasil penilaian tersebut kemudian dilakukan pula (1). Perhitungan indeks kepuasan wisatawan yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan terhadap pelayanan publik kepariwisataan dan (2). Pemetaan atribut-atribut tersebut ke dalam sebuah diagram yaitu untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang harus mendapat prioritas perbaikan,

dipertahankan dan terlalu berlebihan. Dari hasil perhitungan kesenjangan diperoleh nilai kesenjangan yang negatif begitu pula nilai indeks kepuasan wisatawan kurang dari 100%, hal ini menunjukkan bahwa memang kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran belum benar-benar memuaskan wisatawan. Bila dipetakan dalam sebuah diagram atribut yang memiliki nilai kesenjangan negatif dan indeks kepuasan wisatawan kurang dari 100%, maka terpetakan kedalam kuadran yang mendapat prioritas utama diperbaiki dan prioritas rendah menurut sudut pandang wisatawan.

Untuk mengetahui penyebab dari ketidakpuasan wisatawan terhadap atribut pelayanan kepariwisataan dilakukan pula analisis fishbone, kemudian yang menjadi fokus utama perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut adalah atribut-atribut yang memiliki nilai kesenjangan negatif dan indeks kepuasan wisatawan kurang dari 100%. Untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut, maka digunakan suatu pendekatan Quality Function Deployment, yang menitikberatkan perbaikan kepada kepentingan wisatawan, karena input untuk perbaikan tersebut berasal dari konsumen. Quality Function Deployment ini membantu untuk memberikan solusi terbaik terhadap perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan agar efektif dan efisien. Keluaran dari proses Quality Function Deployment adalah prioritas peningkatan pelayanan publik kepariwisataan, yang kemudian dibuatlah suatu program peningkatan pelayanan publik kepariwisataan berdasarkan keluaran dari Quality Function Deployment tersebut.

Program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan merupakan program yang dilaksanakan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada wisatawan. Seperti yang tersaji pada gambar 9, bahwa program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut terdiri atas (1). Program Pelatihan, (2). Penunjang Operasional, (3). Penambahan dan Perbaikan Fasilitas Kepariwisataan dan (4). Penambahan Sumber Daya Manusia.

Agar program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka terdapat beberapa persyaratan implementasi yang sebaiknya dipenuhi, diantaranya :

1. Tersedianya dana yang memadai yang akan membiayai seluruh program kegiatan agar berjalan dengan lancar.
2. Program-program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran harus saling terkait dan terintegrasi antara satu dengan yang lainnya, hal ini dilakukan agar program yang dilaksanakan seimbang. Pelatihan yang dilaksanakan tidak hanya untuk meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab petugas saja terhadap pekerjaannya tetapi dilakukan pula pelatihan untuk memahami program penunjang operasional yang telah dibuat. Demikian juga program perbaikan dan penambahan fasilitas kepariwisataan harus dibarengi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu menguasai peralatan-peralatan yang dapat menunjang pekerjaannya.
3. Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis harus memiliki sikap inovatif, kebersamaan, komitmen yang tinggi, dan tanggungjawab sehingga pelaksanaan program peningkatan kualitas tersebut benar-benar terlaksana.
4. Agar program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan terarah, terencana dan terkendali, maka dalam pelaksanaannya menggunakan prinsip manajemen (*planning, organizing, actuating dan controlling*)
5. Kesiapan sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas yang akan terlibat langsung dengan program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Obyek Wisata Pangandaran berkaitan dengan pelayanan publik kepariwisataan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Rata-rata tingkat harapan wisatawan terhadap pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran adalah sebesar 2.968 dan rata-rata tingkat persepsinya adalah sebesar 2.782, sehingga diperoleh rata-rata nilai kesenjangan (*SERVQUAL Score*) sebesar 0.186 dan customer satisfaction index sebesar 94.8%, artinya bahwa tingkat pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran belum memuaskan wisatawan karena memiliki nilai kesenjangan negatif dan nilai *customer satisfaction index* kurang dari 100%.
2. Dari 39 atribut pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran yang dinilai oleh wisatawan, harapan wisatawan yang paling tinggi adalah harapan terhadap atribut lingkungan obyek yang bersih, hal ini mengingat pada kenyataannya lingkungan Obyek Wisata Pangandaran saat ini kondisinya kotor yang dibuktikan banyaknya sampah yang berserakan. Sedangkan persepsi tertinggi wisatawan adalah persepsi terhadap penataan atraksi wisata yang menarik, memang pada kenyataannya Obyek Wisata Pangandaran memiliki keistimewaan tersendiri yaitu memiliki pantai yang indah.
3. Dari 39 atribut pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran, 19 atribut pelayanan memiliki nilai kesenjangan positif artinya pelayanan tersebut telah mampu memuaskan wisatawan dan 20 atribut pelayanan memiliki nilai kesenjangan negatif artinya pelayanan tersebut belum mampu memuaskan wisatawan.
4. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran, yang merupakan keluaran dari *Quality Function Deployment*, didasarkan pada nilai prioritas karakteristik teknis (bobot relatif) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas sumber daya manusia (22.68%)
 2. Standar pelayanan (12.75%)
 3. Pengaturan jadwal kerja (10.15%)
 4. Pelaksanaan program kebersihan (10.12%)
 5. Penyediaan sarana kebersihan (6.19%)
 6. Penyediaan tempat khusus (5.75%)
 7. Penambahan dan perbaikan sarana ketertiban umum di obyek wisata (5.05%)
 8. Penambahan dan perbaikan sarana pengamanan pantai (5.04%)
 9. Pemasangan rambu-rambu lalu lintas (3.82%)
 10. Pemasangan petunjuk parkir (3.03%)
 11. Perbaikan jalan (2.77%)
 12. Pelebaran jalan (2.77%)
 13. Kualitas jalan (2.77%)
 14. Penyediaan pusat informasi wisata (2.44%)
 15. Penambahan gerbang tiket masuk (2.35%)
 16. Kemampuan memberikan diskon (2.31%)
5. Dari keluaran *Quality Function Deployment* tersebut kemudian dibuat usulan program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran, yaitu:
- a. Program pelatihan, terdiri atas :
 - Pelatihan teknis yang memiliki tujuan untuk memberikan dan meningkatkan pengetahuan dan bekal kepada petugas tentang bagaimana cara bekerja dengan baik
 - Pelatihan kepribadian yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan berkomunikasi serta cara bertingkah dan bertindak dalam menghadapi sifat wisatawan yang berbeda.
 - Pelatihan pemahaman perangkat penunjang kegiatan operasional (*software*) yang memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan tentang perangkat penunjang kegiatan

operasional, misalnya prosedur standar pelayanan, job description dan sistem informasi wisata.

- b. Program Kegiatan Operasional, terdiri atas :
 - Program pembuatan prosedur pelayanan standar dan *job description*
 - Pembuatan standar harga khusus
 - Pembuatan jadwal kerja
 - Sistem pendampingan dari atasan atau petugas yang senior
 - Pembuatan himbauan atau larangan kepada wisatawan
 - Membuat sistem informasi kepariwisataan yang terintegrasi.
- c. Program perbaikan dan penambahan fasilitas, terdiri atas :
 - Penempatan PKL dan parkir di tempat khusus
 - Pembuatan gerbang tiket masuk
 - Perbaikan posko keamanan yang sudah tidak berfungsi
 - Pembuatan posko keamanan yang tersebar di obyek wisata
 - Pengaspalan dan pelebaran jalan
 - Pembuatan menara pengawas pantai dan melengkapi sarana pengamanan pantai lainnya
 - Melengkapi petunjuk parkir
 - Melengkapi rambu-rambu lalu lintas
 - Melengkapi fasilitas kebersihan dan
- d. Program penambahan sumber daya manusia

Program ini mempunyai tujuan untuk menambah petugas pelayanan kepariwisataan obyek Wisata Pangandaran pada satu fasilitas tertentu yang dianggap masih kurang. Program ini akan berkaitan pula dengan program yang lain, karena walaupun *hardware* telah lengkap tetapi *humanware*-nya tidak lengkap maka program tersebut tidak akan berjalan dengan baik.

7. SARAN-SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Obyek Wisata Pangandaran berkaitan dengan pelayanan publik kepariwisataan, diusulkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Atribut pelayanan publik kepariwisataan yang selama ini telah mampu memberikan kepuasan kepada wisatawan sebaiknya dipertahankan dan dijadikan standar pelayanan kepariwisataan. Upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :
 - a. Bukan hanya memperhatikan kepuasan wisatawan, pihak pengelola juga perlu memperhatikan kesejahteraan petugas-petugas yang bekerja untuk melayani wisatawan
 - b. Secara berkesinambungan menjalin komunikasi dengan wisatawan untuk mengetahui harapan dan persepsi yang diperoleh dengan tujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Tanggung jawab pengelolaan Obyek Wisata Pangandaran sebaiknya diserahkan kepada salah satu Dinas dibawah tanggung jawab Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis untuk menghindari adanya kesalahpahaman dan saling melempar tanggung jawab apabila ada permasalahan yang muncul.
3. Sedangkan saran-saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :
 - a. Lingkup penelitian ini hanya membahas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran yang menjadi perhatian Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Ciamis Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan lingkup bahasan bukan hanya pelayanan publik kepariwisataan yang menjadi perhatian pemerintah juga pelayanan yang menjadi perhatian pihak swasta atau investor.
 - b. Output penelitian ini adalah usulan program peningkatan kualitas pelayanan publik kepariwisataan Obyek Wisata Pangandaran, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pula analisis kelayakan terhadap usulan program tersebut.

8. DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G., 2001, **Secrets of Customer Relationship Management**, McGraw-Hill.
- Cohen, Lou, 1995, **Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You**, Addison-Wesley Publishing Company, Canada.
- Day, Ronald G., 1993, **Quality Function Deployment : Linking a Company with Its Customers**, ASQC Quality Press, Wisconsin
- Kusmayadi, Endar Sugiarto, 2000, **Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- McIntosh, Robert W., Charles R. Goeldner, J.R. Brent Ritchie, **Tourism Principles, Practices, Philosophies**, Seventh Ed., John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Pendit, Nyoman S., 1999, **Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana**, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Rangkuti Freddy, 2002, **Measuring Customer Satisfaction**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta.
- Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar, 2003, **Metologi Penelitian Sosial**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Witt, Stephen F., Michael Z Brooke, Peter J Buckley, **The Management of International Tourism**, Unwin Hyman, London.
- Yoeti, Oka A., 1999, **Psikologi Pelayanan Wisata**, Gramdia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, 1996, **Pemasaran Pariwisata**, Angkasa, Bandung.
- _____, 1996, **Pengantar Ilmu Pariwisata**, Angkasa Bandung.
- _____, 1997, **Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata**, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Zethaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, 2000, **Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm**, McGraw-Hill Companies, New york

