

# EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IZIN USAHA PARIWISATA DI KABUPATEN BULUKUMBA

NURHIDAYANTI<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulukumba. Untuk mengetahui tujuan tersebut maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan pada penelitian ini sebanyak lima orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses Pelayanan Administrasi Izin Usaha Pariwisata Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sudah dalam konteks efektif. Hal tersebut ditinjau dari beberapa aspek yaitu aspek prosedur pelayanan sudah efektif, waktu pelayanan yang belum efektif dikarenakan banyak hambatan dalam penanganan teknis, biaya pelayanan yang sudah efektif karena tidak dikenakan tarif dalam menerima akta Tanda Daftar Usaha Pariwisata, produk pelayanan sudah efektif dari apa yang diharapkan pemohon dalam menerima akta Tanda Daftar Usaha Pariwisata tidak ditemukannya kerusakan atau kesalahan dalam ketikan sedikit pun, sarana dan prasarana belum efektif dari segi ketersediannya dan penggunaannya, kompetensi petugas sudah dapat dikatakan efektif terlihat dari kemampuan petugas melayani dan memberi informasi yang dibutuhkan oleh pemohon. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maupun pemerintah.

**Kata kunci** : Efektivitas, pelayanan

## ABSTRACT

This study attempts to know the effectiveness of administrative services for tourism business permits in Bulukumba district. To know the purpose then the researcher the kind of research qualitative descriptive. Informants on this research as many as five people by using data collection techniques which was conducted through observation, interviews and documentation. The data obtained from the research results are processed using data analysis techniques consisting of data, collection data, condensation data, presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the administrative service process for investment tourism business license and integrated one stop service of Bulukumba district are in an effective context. This is viewed from several aspects namely the service procedure aspects are effective, the service time that has not been effective due to many obstacles in technical handling, service fees that have been effective because they are not subject to tariffs on receipt of tourism business registration certificate, service products are effective from what the applicant expects to receive a certificate of tourism business registration not found damage or errors in the slightest typing, facilities and infrastructure have not been effective in terms of their availability and use, the competency of officers can be said to be effective as seen from the ability of officers to serve and provide information needed by the applicant the results indicate that the service of the investment administration service and the integrated one stop service of Bulukumba regency have been able to provide services that are expected by the community and the government.

**Keywords** : effective, service

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas terwujudnya tujuan nasional yang termaktub dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 yaitu melindungi kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa.

Ada pun pencapaian tujuan nasional dilakukan melalui rangkaian upaya pembangunan secara berkesinambungan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama antara masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Dimana masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang kondusif dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Mengacu pada pembangunan nasional tersebut, maka keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terkhususnya di Kabupaten Bulukumba, akan membawa berbagai pengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat dan kualitas industri pariwisata yang ada di kabupaten tersebut. Dengan adanya pengelolaan pelayanan perizinan usaha pariwisata di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang efektif akan meningkatkan jumlah darta pelaku usaha pariwisata di bidang akomodasi yang ada di Kabupaten Bulukumba. Hal tersebut dapat tercapai apabila dalam proses pelayanan pihak pemerintah yang berhubungan dengan perizinan usaha pariwisata dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat atau pelaku pariwisata di bidang akomodasi. Banyak terjadi kesenjangan antara standar operasional pelayanan yang berlaku dengan implementasi yang ada di lapangan. Hal ini sering di abaikan oleh individu penerima pelayanan dan sekelompok pengguna pelayanan seakan apatis dengan kondisi yang selalu menganggap hal itu biasa-biasa saja. Bagi penulis sendiri hal tersebut merupakan sebuah penyakit atau masalah yang harus diselesaikan dengan solusi yang mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang ada pada berbagai sektor pemerintahan yang ada di Kabupaten Bulukumba dan salah satunya adalah pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan Administrasi.

Saat ini masyarakat lebih percaya pada pelayanan pihak swasta di bandingkan pelayanan kantor pemerintahan. Sehingga banyak masyarakat enggang mendaftarkan usaha yang mereka miliki ke pihak pemerintah setempat. Dengan berbagai alasan mulai dari biaya yang harus di keluarkan begitu besar, menyita banyak waktu, terjadinya diskriminasi, hingga membingungkan dan berbelit-belit dalam pemberian

pelayana. Menurut Levine “produk pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni : pertama, Responsivitas adalah daya tanggap penyediaan jasa terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan; Kedua, responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan ; ketiga akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.”

Idealnya birokrasi berperan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap kepentingan rakyat dan masyarakat, untuk mengabdikan kepada kepentingan masyarakat atau kehendak rakyat. Bukanlah sebaliknya rakyat mengabdikan kepada kepentingan birokrasi. Relevansi akan tersebut diatas, peneliti lebih memfokuskan penelitian terhadap penilaian tersebut berarti bahwa demi mewujudkan tujuan pemerintah daerah dalam memberikan efektivitas dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat yang butuh daftar izin usaha pariwisata. Sehingga peneliti termotivasi untuk mengkaji mengenai “ Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulukumba”

Dalam memberikan pelayanan publik kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba senantiasa memperhatikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat atau pemohon, sehingga mampu diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif. Yang berasal dari kata *afektive* yang berarti suatu efek atau akibat yang diinginkan Dengan kata lain pencapaian tujuan organisasi pelayanan yang optimal dengan hasil yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Pengertian efektivitas tersebut lebih memperjelas adanya perbedaan di dalam mengemukakan konsep efektivitas, yang disebabkan karena masing-masing ahli mengemukakan sesuai sudut pandang dan kerangka acuan yang di pandang dapat menyinggung efektivitas lebih tepat.

Beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa efektivitas adalah suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan/sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan itu tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan tanpa melihat memperdulikan faktor-faktor yang dikeluarkan.

Pelayanan bermula dari adanya kebutuhan yang berkembang dan kebutuhan ini semakin hari semakin bergerak dinamis seiring dengan proses pelayanan yang berlaku, dalam artian setelah pelayanan yang diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul lagi kebutuhan yang baru lagi. Pelayanan sering diartikan sebagai kegiatan mengurus, menyiapkan sesuatu baik berupa barang ataupun jasa terhadap para pengguna (*stakeholders*), pelanggan (*user*) dan konsumen. Kata

pelayanan tersebut identik dengan kegiatan organisasi atau lembaga yang mengabdikan atau berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat (*needs social*).

Ratminto dkk mengemukakan bahwa pelayanan adalah: Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelayanan. Pelayanan adalah kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan harus mendahulukan kepentingan masyarakat, karena pelayanan berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Menurut Lukman dalam Sinambela "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, merupakan penelitian menghasilkan dapat dideskripsikan berupa orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. penelitian ini berfokus pada pelayanan pemberian izin usaha pariwisata di Kabupaten Bulukumba. Mengingat luasnya cakupan lokasi penelitian maka berfokus pada pelayanan izin usaha pariwisata di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. peneliti memilih lokasi tersebut karena untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan. Tahap – tahap dalam penelitian ini ialah identifikasi masalah, peninjauan pustaka, pengumpulan data, pengolahan dan pemaknaan data (analisis data), dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini memilih lima informan untuk mendapatkan data yang valid dan peneliti menentukan informan masyarakat atau pemilik usaha pariwisata sebanyak tiga orang karena masyarakat sebagai penerima layanan sedangkan Kepala bidang penyelenggara pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba dan kepala seksi pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai pengamat dan pewawancara. Untuk mendukung pelaksanaan penelitian diaman peneliti sendiri sebagai insrumen, digunakan alat bantu berupa format pengamatan, pedoman wawancara, dan pencatat hasil kegiatan. selain itu digunakan rekaman peristiwa seperti *tape recorder* (HP) dan alat pemoter (HP) yang dapat mengabadikan kenyataan yang berkaitan penelitian ini. Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas pelayanan administrasi izin usaha pariwisata di Kabupaten Bulukumba berdasarkan 6 aspek yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas.

### **1. Prosedur**

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon perizinan usaha pariwisata dilihat dari sisi kesederhanaan prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi dalam pelayanan administrasi perizinan usaha pariwisata.

### **2. Waktu Pelayanan**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Merupakan kewajiban bagi pegawai atau petugas yang berwenang menyelenggarakan kewajibannya dalam melayani masyarakat atau pemohon dengan tepat waktu dan tanpa ada penundaan yang harus sesuai dengan standar operasional yang berlaku pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Sebagai berikut bunyi dari peraturan tersebut mengenai waktu pelayanan yang ada ; Dihitung mulai 1 (satu) hari di loket penerimaan dan penghitungan selanjutnya mulai sejak waktu rekomendasi tersebut diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sejak waktu dilakukan survey lapangan sampai penerbitan izin / penandatanganan keputusan izin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun waktu penyelesaian dan jangka waktu berlakunya keputusan izin sebagai berikut : Tanda Daftar Usaha Pariwisata Jangka waktu penyelesaian izin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemrosesan sampai penerbitan izin, dengan waktu maksimal 5 (lima) Hari Kerja. Masa Berlakunya izin adalah 5 (lima) Tahun.

### **3. Biaya /Tarif**

Biaya pelayanan merupakan hal yang selalu menjadi persoalan yang pelik dalam melakukan pelayanan administrasi izin usaha pariwisata. Yang pada dasarnya tidak perlu di khawatirkan oleh masyarakat saat menerima pelayanan karena biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Yang tidak akan merugikan masyarakat dalam penerapannya seperti halnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba menerapkan bagi pengurusan TDUP itu gratis kalau mengenai dokumen yang lainnya memiliki tarif tersendiri. Hal tersebut dapat menciptakan efektivitas dalam pelayanan administrasi izin usaha pariwisata.

### **4. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima masyarakat yang sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Produk tersebut dapat berupa perlakuan pegawai dalam memberikan pelayanan

kepada pemohon atau masyarakat. Selain pelayanan dari segi perlakuan pegawai juga dapat berupa hasil cetak akta Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang sesuai dengan harapan pemohon sehingga tidak terdapat keluhan mengenai kerusakan atau kesalahan ketikan pada akta yang diterima oleh pemohon. Pada dasarnya masyarakat sangat membutuhkan hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Maka dari itu pelayanan administrasi izin usaha pariwisata di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba harus sesuai dengan apa yang ada pada standar operasional prosedur (SOP). Sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik kembali membaik dengan adanya hasil pelayanan yang efektif dan efisien.

#### **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana merupakan suatu pendukung berjalannya pelayanan yang efektif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dalam mewujudkan pelayanan efektif tersebut dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Pada dasarnya sarana dan prasarana yang ada pada suatu instansi haruslah sesuai dengan kebutuhan kerja pegawai agar tercapai hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat atau pemohon dalam menerima pelayanan. Terbatasnya sarana dan prasarana pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Sehingga menghambat penanganan penerbitan akta Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Hal tersebut terjadi karena petugas teknis yang kelapangan melakukan survei bisanya kekurangan kendaraan.

#### **6. Kompetensi Petugas**

Kompetensi petugas atau kemampuan pegawai merupakan hal yang paling perlu diperhatikan dalam melakukan pelayanan administrasi izin usaha pariwisata. Kemampuan pegawai menangani pelayanan administrasi izin usaha pariwisata dapat memberikan kesan tersendiri bagi penerima pelayanan. Kemampuan atau kompetensi pegawai dapat memberi dampak baik kepada hasil kinerja yang diberikan ke masyarakat atau pemohon. Kompetensi petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun beberapa pegawai disiplin ilmunya tidak sesuai dengan posisi kerja yang diberikan. Dari penempatan petugas tersebut petugas banyak belajar dan berusaha lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain dari itu setiap ada penerapan tugas baru atau cara kerja yang berbasis teknologi para petugas akan di berikan pelatihan. Kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan untuk setiap jenis layanan administrasi kepegawaian baik dari aspek nama jabatan, wewenang dan tanggung jawab sehingga pemohon yang dilayani mengetahui dengan jelas pegawai yang akan melayaninya. Untuk mencapai tujuan pelayanan yaitu pelayanan prima bagi semua pegawai yang dilayani merupakan bagian yang penting karena berkaitan dengan iklim organisasi. Pegawai dimungkinkan bekerja dengan baik apabila mengetahui tugas apa yang diberikan dan kepada siapa bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi izin usaha pariwisata di Kabupaten Bulukumba pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan administrasi izin usaha pariwisata yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba dilihat dari beberapa pembahasan dapat dikatakan efektif dan pelayanan administrasi izin usaha pariwisata sudah berjalan sesuai yang diharapkan. Hal tersebut ditinjau dari beberapa aspek yaitu aspek prosedur pelayanan sudah efektif, waktu pelayanan yang belum efektif di karenakan banyak hambatan dalam penanganan teknis, biaya pelayanan yang sudah efektif karena tidak dikenakan tarif dalam menerima akta TDUP, produk pelayanan sudah efektif dari apa yang diharapkan pemohon dalam menerima akta TDUP tidak di temukannya kecacatan sedikit pun, sarana dan prasarana belum efektif dari segi ketersediannya dan penggunaannya, kompetensi petugas sudah dapat dikatakan efektif terlihat dari kemampuan petugas melayani dan memberi informasi yang dibutuhkan oleh pemohon.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- The liang gie,Dkk.1991. Eksiklopedia Administrasi. Jakarta : CV. H.Masagung
- Sudijono,Anas. 1994. Pengantar statistik pendidikan. Jakarta : PT Rajawali Pers
- Arikunto,Suharsimi. 2000. Menejemen penelitian cetakan kelima. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Jakarta: Bumi Aksara
- Supriyanto.2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Peanggan Untuk Menaikan Pungsa Pasar. Jakarta. Rineka Cipta.
- Terry,G.R.2002.Prinsip – Prinsip Manajemen.Jakarta.Bina Aksara
- Kurniawan,Agung.2005.Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta.Pembaruan
- Ratminto,Atik Septi Winarsih.2005. Manajemen Pelayanan.Yogyakarta.Pustaka Pelajar
- LAN.2007.Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu. Jakkarta.Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sirajuddin,Didik sukriyono,dan Winardi.2012. Hukum Pelayanan Publik.Malang : Setara Press
- Rahmat.2013. Filsafat Administrasi cetakan pertama.Bandung : CV Pustaka Setia
- Jhingan.2014. Ekonomi Pembangunan Dan Perencanaan edisi enambelas cetakan enam belas.Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono.2014.Metode Penelitian Administrasi di lengkapi dengan Metode R&D.Bandung : ALFABETA
- V. Wiratna.2015. Metodologi penelitian bisnis & Ekonomi. Yogyakarta. Pustaka Baru Perss.

Widyaiswara “Pengertian dan jenis – jenis usaha pariwisata.” 30 April 2010.  
[http://totoksuharto.blogspot.co.id/2010/04/pengertian dan jenis - jenis usaha pariwisata](http://totoksuharto.blogspot.co.id/2010/04/pengertian-dan-jenis-jenis-usaha-pariwisata).(Diakses 29 april 2017 Mengenai Pengertian dan jenis – jenis usaha pariwisata ).

Dwi,AT “Pengertian Administrasi Secara Umum.”01 Januari 2016.  
[http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://umumpengertian.blogspot.co.id/2016/01/pengertian- administrasi- secara – umum-adalah.html](http://googleweblight.com/?lite_url=http://umumpengertian.blogspot.co.id/2016/01/pengertian-administrasi-secara-umum-adalah.html).(diakses 21 Mei 2017 pada pukul 10.32)

Undang – Undang No 25 Tahun 2009.Tentang Pelayanan Publik.Jakarta.BKN