

**MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK  
DALAM PELAKSANAAN KEPMENPAN NO. 63/2004  
DI TENGAH PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS DI DINAS PARIWISATA KOTA BATU)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik



**OLEH:**

**ORSINTA SUKU**

**NIM : 2017210115**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2021**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN KEPMENPAN  
NO. 63/2004 DI TENGAH PANDEMI COVID-19  
(STUDI DI DINAS PARIWISATA KOTA BATU)**

**RINGKASAN**

Pariwisata ialah sumber penghasilan negara paling besar dan berpotensi untuk meningkatkan perekonomian negara. Dari sektor pariwisata yang berada di Indonesia yang perlu dikembangkan melalui infrastruktur, manajemen, dan keamanan sehingga terlahirlah sebuah sektor pariwisata yang banyak peminatnya oleh lokal maupun wisatawan asing. Sehingga pemerintah memberikan otonomi daerah kepada setiap daerah untuk memberi kemerdekaan agar mengelola SDM yang ada di sekitarnya, seperti halnya mengenai SDM dan SDA.

Pelayanan (*customer service*) ialah mempunyai kegiatan untuk melayani kepuasan pelanggan dengan cara membantu memberikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan agar keinginannya terpenuhi. Pelayanan publik ialah pekerjaan membantu aktivitas yang seharusnya dikerjakan dan melaksanakan jobdesk dengan cara melaksanakan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan publik agar terlaksana dan terpenuhi.

Pada riset berikut menggunakan penelitian kualitatif. Untuk memperoleh data menggunakan primer dan sekunder. Adapun untuk mengumpulkan data memakai wawancara/interview, observasi dan dokumentasi. Purposive sampling sebagai menentukan responden. Kemudian dianalisis menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, (2017). Dan untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi.

**Kata Kunci : Layanan Manajemen**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata ialah sumber penghasilan negara paling besar dan berpotensi untuk meningkatkan perekonomian negara. Dari sektor pariwisata yang berada di Indonesia yang perlu dikembangkan melalui infrastruktur, manajemen, dan keamanan sehingga terlahirlah sebuah sektor pariwisata yang banyak peminatnya oleh lokal maupun wisatawan asing. Sehingga memberikan dampak positif dan pariwisata mempunyai keinginan untuk kembali, dengan hal ini akan memberikan respon yang baik bagi masyarakat dan negara. Ada peningkatan dari sektor pariwisata dan menyumbang ekonomi bagi negara, diantaranya ialah membuka lowongan, masukan kepada masyarakat, masukan untuk daerah, dan akan meningkatkan devisa negara melalui perkembangan dari potensi kepariwisataan Nasional. Infrastruktur pariwisata termasuk salah satu terobosan mempunyai peningkatan yang signifikan untuk pendapatan daerah. Pariwisata mempunyai kesejajaran kedudukannya dengan sektor-sektor lain dalam bentuk upaya peningkatan pendapatan negara, sehingga demikian pariwisata mempunyai sebutan Sektor Industri pariwisata (Widodo, 2013). Pemerintah daerah memberikan kebijakan terkait infrastruktur pariwisata merupakan hal yang sangat penting untuk terciptanya keberhasilan pembangunan pariwisata nasional. Pembangunan pariwisata harus mempunyai estimasi agar tetap dalam satu jalur untuk pembangunan. Apabila pariwisata di dikelola secara profesional akan menciptakan sumbangan yang sangat besar terhadap daerah.

Tatanan otonomi daerah merupakan kemerdekaan tiap-tiap daerah untuk bisa mengendalikan sumber daya yang ada di daerahnya seperti halnya SDA dan SDM. *Planning* pembuatan dimulai dari memperkenalkan daerah yang akan menjadi objek lokasi pariwisata. Demikian bertujuan agar meningkatkan kesenjangan masyarakat serta untuk menyiapkan SDM sehingga mampu bersaing dengan yang lainnya pada bidang pelayanan pariwisata dan perlu

juga memperlengkapi dalam bidang teknis, operasional dan manajerial untuk ketersediaan barang dan jasa. Mengelola pariwisata harus terstruktur secara keseluruhan, sehingga dirasakan dampak dan manfaat oleh masyarakat, dari sektor ekonomi, sosial, dan kultural.

Pada pengelolaan wisata ialah penyediaan pembangunan, fasilitas, aktivitas yang sudah terstruktur antara pemerintah dan pihak swasta, dan mengiklankan ke daerah-daerah dan juga mancanegara. Ada aturan-aturan dari pemerintah untuk mengatur, menggandakan, dan membangun sesuai kebutuhan pariwisata. Lain demikian, pemerintah juga mempunyai tanggung jawab untuk menetapkan arah dan tujuan untuk mengembangkan wisata. Keberhasilan penerapan kebijakan semuanya tergantung pada keruwetan stakeholder dan organisasi yang ikut andil didalamnya (Pratiwi, Saleh, & Sentanu, 2019). Kebijakan terbesar yang akan dilalui oleh pemerintah melalui stakeholder. Yang mana sudah termaktub pada UU pasal 22 No. 10 tahun 2009 sebagaimana Pemerintah dan juga Pemerintah Daerah mengembangkan dan memelihara usaha makro, mikro, menengah, dan koperasi pada usaha pariwisata melalui cara-cara sebagai berikut:

- a. Menentukan kebijakan cadangan
- b. Memberikan fasilitas kepada mitra

Bentuk dan model mengembangkan pariwisata daerah yaitu dengan cara mengacu pada kondisi yang ada disekitarnya jika mana potensinya kebanyak kepada alam maka perlunya mengembangkan wisata alam. Namun apabila ingin mengembangkan wisata di dalamnya harus terdapat *stakeholder* yang terlibat di antaranya ialah pemerintah, lembaga non pemerintah, (Sumber daya Manusia) SDM, desain atau *planning*, *financial* dan sarana. Keterlibatan *stakeholder* dan melihat situasi terdapat rancangan-rancangan yang diharapkan untuk mengarah yang lebih jelas dan pengupayaan daerah tertuju.

Ada beberapa cara untuk mendatangkan staf atau cara pandang ekonomi untuk membuka staf pekerjaan yang mana memiliki pengertian untuk mendatangkan ketenagakerjaan harus

mempunyai kompetensi atau kemampuan, kemahiran, kecakapan dan motivasi kerja tinggi yang sudah masuk kriteria organisasi. Disisi lain ketenaga kerjaan yang relatif murah mudah untuk mendapatkan persaingan, esensi dari ekonomi staf ialah cara mendatangkan, melindungi serta membela staf dengan tarif rendah sebisa mungkin yang dilakukan, bukan hanya semata-mata financial saja. Ekonomi mempunyai sifat-sifat relatif. Relativitasnya ekonomi bisa terjadi dikarenakan faktor *time* dan tempat/lokasi. Dari kedua penyebab di atas melainkan hanya perbedaan harga pasar.

Ketepatan waktu terjadinya ekonomi melainkan hanya input, yaitu untuk memperoleh input dengan harga yang relatif murah, maka efisiensi membahas terkait input dan output. Efisiensi ada keterkaitannya dengan relasi diantaranya output dalam bentuk barang atau membantu dalam bentuk sumber daya agar memberikan output. Ketepatannya, efisiensi ialah membandingkan input dan output atau per unit input. Organisasi memiliki agenda atau aktivitas bisa dibilang efisien jika melahirkan input yang sangat rendah dan outputnya menghasilkan sangat besar (*spending well*). Efisien juga termasuk dalam produktivitas. Produktivitas merupakan membandingkan antara input dan output. Pada pengupayaan pertanggungjawaban teknik (*engineered expense center*), untuk mengukur efisiensi menggunakan cara memproporsikan biaya realita dengan biaya standar. Biaya standar ialah biaya *real* yang benar-benar terjadi. Pada organisasi sektor publik keperluan sekecil apapun dibuatkan standar belanja (*standard spending assessment*) upaya bentuk standar biaya.

Untuk mengukur efisiensi menggunakan cara memproporsikan realisasi dengan standar. Untuk menetapkan pembiayaan standar tersebut perlunya untuk memikirkan dampak ekonomi dan standar pelayanan publik yang perlu dipenuhi. Efektifitas ada kaitanya dengan hasil ekspektasi dengan hasil realitas. Efektivitas termasuk dalam relasi output yang memiliki tujuan semakin banyaknya sumbangsih output pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, agenda dan aktivitas. Jikalau sebuah ekonomi memikirkan input dan efisiensi terhadap output,

maka hasilnya efektivitas pada organisasi, agenda, atau aktivitas dinilai efektif jika output selaras dengan keinginan atau bisa dikatakan *spending wisely*.

Covid-19 atau disebut dengan corona sangat berdampak pada kehidupan dunia dan juga Indonesia. Banyak dampak yang merugikan pada tubuh selain dampak kesehatan, corona juga berdampak terhadap perekonomian, dengan demikian pemerintah harus membuat kebijakan-kebijakan untuk mengatasi dampak yang serius tersebut, kebijakan yang diterapkan pemerintah antara lain ialah mengkhususkan tugas satuan mulai dari daerah sampai pusat. Kebijakan tersebut digunakan untuk mengoptimalkan APBN dan APBD sebagai upaya pemberantasan, penanggulangan yang berdampak pada kesehatan dan untuk menghidupkan kembali ekonomi lokal untuk kemaslahatan masyarakat secara simultan. Dinas Pariwisata Kota Batu ialah daerah yang mempunyai potensi di bidang pariwisata yaitu meliputi pertanian, perikanan, perkebunan, dan kehutanan.

Diantara program yang sudah dijalankan ialah pembangunan tempat perkebunan dan tempat rekreasi yang mana dibangun untuk perkembangan ekonomi melalui jalur pariwisata di kawasan agribisnis, didesain dan di kerjakan semaksimal mungkin untuk menumbuhkan cara usaha agribisnis yang mempunyai daya saing, berasas kerakyatan, berkesinambungan dan pemusatan, juga bergerak dari masyarakat dan dibiayai pemerintah.

Tujuan dari wisata untuk memberikan suntikan keuntungan terhadap wisatawan ataupun masyarakat setempat. Setelah terbentuknya infrastruktur pariwisata untuk pengupayaan mengangkat taraf standar hidup masyarakat. Arti lain pembangunan infrastruktur wisata dan penduduk sekitar menguntungkan satu antara lain. Upaya pengembangan sangat mempunyai sudut pandangan seperti halnya sudut pandang adat istiadat, historis dan perekonomian daerah yang tertuju pada wisata. Pada intinya pembangunan infrastruktur wisata sebagai memberikan surplus dan meminimalisir problematika masyarakat (Sutiarso 2018), ada beberapa konsep pengembangan pariwisata, seperti: (1) Proses yang berkesinambungan, (2) Membangun

wilayah yang bermutu dan mengembangkan hasil wisata, (3) Proses ekonomi pariwisata, dan (4) mengembangkan lingkungan.

Menurut statement Suryono (2010) Sustainability dapat diartikan pembangunan untuk kepentingan angkatan pemuda zaman sekarang dan tidak akan merugikan pemuda zaman yang akan datang. Resiko dan kerugian harus sudah terencana agar tidak menyebabkan kerugian pada masa yang akan datang, sehingga perlunya pertimbangan secara matang dan adil untuk pemuda zaman sekarang dan pemuda zaman mendatang. UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, mendeskripsikan infrastruktur berkesinambungan ialah cara yang sudah sadar dan terpalanning secara tepat dan sudah ada perpaduan dengan lingkungan, masyarakat, dan ekonomi ke dalam planning pembangunan sebagai upaya kemaslahatan lingkungan, beserta kesejahteraan, potensi, kesejahteraan, dan mutu hidup untuk generasi masa sekarang dan yang akan datang.

Ada 4 indikator sebagai tolak ukur pembangunan berkesinambungan dengan sistem sederhana yang mampu diimplementasikan oleh pemerintahan pusat maupun daerah. 4 tolak ukur ialah :1) pro ekonomi kesejahteraan ialah pembangunan ekonomi tiada lain hanya untuk mensejahterakan masyarakat dan bisa terpenuhi dengan teknologi yang inovatif, sehingga meminimalisir kerusakan lingkungan, 2) pro lingkungan berkesinambungan ialah terkait dengan moral lingkungan non antroposentris yang merupakan bagian dari pedoman masyarakat, sampai-sampai masyarakat selalu berupaya melestarikan dan keseimbangan kualitas hidup, 3) pro keadilan sosial ialah kesetaraan pencapaian SDA dan pelayanan, menghargai perbedaan budaya dan kesamaan jenis kelamin, dan 4) pro lingkungan hidup (*pro-environment*), ialah ada petunjuk untuk mengukur dan bisa digunakan. (Lestari,Firdausi 2017). Diantaranya ialah indeks kesesuaian, contohnya hubungan luas wilayah dan hutan (berkurang atau tidak), ada hubungan antara debit air sungai pada di saat musim hujan terhadap musim kemarau, kualitas udara, dan sebagainya.

(SARS-CoV-2) atau yang dikenal dengan Virus corona ialah virus ini menyerang pada pernapasan manusia. Orang yang terinfeksi dikatakan COVID-19. Apabila ada terserang oleh virus corona akan mengalami gangguan pernafasan, terkena infeksi paru-paru yang berat, bisa juga mengakibatkan pada kematian. Virus Corona ialah varian baru dari coronavirus akan mengakibatkan penularan pada manusia. Virus ini tanpa pandang bulu siapapun bisa terserang, lanjut usia (LANSIA), balita, orang dewasa, BUMIL (Ibu hamil) dan menyusui pun.

Pertama kalinya keberadaannya timbul di Wuhan, China pada waktu akhir-akhir bulan Desember 2019. Penyebarannya sangat cepat bahkan hampir seluruh dunia terinfeksi virus ini, begitupun Indonesia, hanya membutuhkan waktu beberapa bulan saja. Beberapa negara menerapkan kebijakan lockdown dalam bentuk untuk meminimalisir penyebaran coronavirus. Indonesia pun juga melakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau yang disingkat (PSBB) upaya untuk meminimalisir penyebaran virus. Dari banyaknya kasus, penyebabnya bila terserang coronavirus bisa mengganggu pada pernapasan, seperti flu. Virus ini juga mengakibatkan infeksi berat, seperti (*pneumonia*) infeksi paru-paru. Sistem penularannya melalui batuk sehingga menimbulkan percikan (*droplet*), seperti halnya disaat berada pada suatu ruangan sirkulasi udara tidak baik atau bertemu langsung dengan orang-orang droplet. Selain Coronavirus, terdapat juga virus yang berada dalam satu pengelompokan ialah virus disebabkan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan virus penyebab Middle-East Respiratory Syndrome (MERS). Walaupun pengelompokan virusnya yang sama, ialah coronavirus, tetapi COVID-19 mempunyai perbedaan daripada SARS dan MERS, diantaranya ialah cepatnya penyebarannya dan juga gejalanya yang sangat parah.

Terdapat Peraturan oleh MENDAGRI No. 20 Tahun 2020 Tentang cepatnya penanganan coronavirus Disease 2019 pada lingkungan pemerintah daerah untuk menimbang penyebaran virus disease 2019 di dunia condong setiap waktu, banyaknya korban jiwa beserta kerugian material, yang berdampak pada kehidupan sosial, ekonomi dan kemaslahatan rakyat.



## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen layanan publik dalam pelaksanaan KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 di Dinas Pariwisata Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen layanan publik dalam pelaksanaan KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 di Dinas Pariwisata Kota Batu?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari peneliti pada riset ini ialah

1. Untuk mengetahui manajemen layanan publik dalam pelaksanaan KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 di Dinas Pariwisata Kota Batu
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen layanan publik dalam pelaksanaan KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 di Dinas Pariwisata Kota Batu

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun pemanfaatan yang bisa diambil dari riset berikut ialah:

1. Sebagai penerapan teori yang telah didapat dari bangku perkuliahan di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi.
2. Sebagai referensi bagi instansi terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amnudin. 2017 *Peran Badan Penanaman Modal Dalam Meningkatkan Pelayanan Perijinan2Tentang Invetasi Pariwisata Kota Batu*. Vol. 16 (2) Malang Unitri
- Besra 2012. *Potensi Wisata Kuliner Dalam Mendukung Periwisata Di Kota Padang* Vol 12 (1) Mahasiswa Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Padjadjaran
- Cahyadi, R.22016. *Inovasi kuaLitas peLayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum FakuItas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.
- Cahyadi, R. 2016. *Inovasi kuaLitas peLayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum FakuItas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi,2Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lestari, Firdausi, Firman. 2017. *Peran pemerintah Kota Batu dalam implementasi kebijakan pembangunan pariwisata berdasarkan paradigma2pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development)*. Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, 2017, 30.3: 260-265.
- Mirnasari,& Suaedi. 2013. *Inovasi PeLayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan2Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Mahmudi .2015.2*Manajemen Kinerja Sektor PuLik*. Yogyakarta.2Unit Penerbit Dan2Percetakan SNM YKPN
- MoIeong, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.2PT. Remaja Rosdkarya: Bandung
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016:39 *Manajemen Pelayanan Publik*
- Ndraha, T. 2000. *Ilmu Pemerintahan*. IIP, Jakarta.
- Neng Kamarni. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat*. Vol. 2 (3) Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang
- Peraturan Presiden RI No. 15 Tahun 2016 tentang percepatan penanggulangan kemiskinan
- Pamud. 2018. *Peranan Pemerintah Dalam Mensejahterakan Masyarakat Melalui Bantuan Social Prespektif Ekonomi Islam*. Vol. 10 (2) Cirebon TAIN Syekh Nurjati
- Rohman Dan Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan God Governance*. Malang Jawa Timur Intrans Publishing
- Rizqia & Soegoto. 2013. *Pelatihan Pengertian Pelatihan menurut Sedarmayanti 2013*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih 2016:1 *Manajemen Pelayanan Publik*

- Zaenal Dkk., 2015. *Pengaruh Pelayanan, Keyakinan Agama, dan Lokasi terhadap Minat Menabung Nasabah pada PT. Bank Mega Syariah di Makassar*. Akmen Jurnal Ilmiah, 12 (2).
- Subarisman. 2015. *Peran Dinas Sosial Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kota Sukabumi* . Vo1. 4 (3) Jakarta Timur Sosio Konsepsia
- Sugiyono. 2017. *Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R&C VC*. Alfabeta: Bandung.
- Suryono,A. 2010. *Dimensi-Dimensi2Prima Teori Pembangunan*. Universitas Brawijaya2Press.
- Sutisna,Dkk. 2006. *Taeniasis and cysticercosis in Bali and north Sumatra, Indonesia*.2*Parasitology International*, 55, S155-S160.
- Sugiyono.22014. *metode peneLitian kualitatif dan kuantitatif R&C CV* Alfabeta: Bandung
- Sutiarso, M. A. 2018. *Pengembangan Pariwisata Yang Berkelanjutan Melalui Ekowisata*.
- Somawati, Adnyana, Darmawan,Dewi, Utara, Suadnyana,& Indrayasa, 2020. *Bali vs COVID-19: Book Chapters*. Nilacakra.
- Sabarisman, Muslim. 2015. "*Peran Dinas Sosial dalam Penanggulangan Kemiskinan2di Kota Sukabumi*." Sosio Konsepsia 4.3 (2015): 194-205.
- Sedarmayanti. 2013. *Pelayanan publik*
- Soares, Nurpratiwi,& Makmur. 2015. *Peranan pemerintah daerah dalam perencanaan Pembangunan daerah*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 4(2).
- Undang-Undang2No. 32 Tahun 2009 *tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidu*