

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1**  
**Mapping Penelitian Terdahulu**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Rumusan Masalah</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Nita Bonita 1 eJournal Ilmu Pemerintahan, 2016, Peran dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Labuan cermin di kabupaten berau	Bagaimana Peran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Labuan Cermin	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki berbagai macam definisi dari banyak ahli. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya.	Prasarana dan sarana yang perlu dikembangkan di kawasan wisata Labuan Cermin perlu dilihat dari 3A yakni aksesibilitas, amenitas, dan atraksi sesuai dengan penjelasan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Berau. 1. Aksesibilitas (Accessibility) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi. 2. Amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi.

Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			3. Atraksi adalah produk utama sebuah destinasi. Atraksi yang dapat dinikmati di kawasan wisata Labuan Cermin adalah pengunjung atau wisatawan dapat berenang di danau dua rasa dimana ada garis pemisah antara air asin dan air tawar
Abd Muis1 eJournal Administrasi Negara 2016 PERAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN (STUDI PENGEMBANGAN EKOWISATA DI KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA)	1. Bagaimana peran Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan pengembangan ekowisata di Kabupaten Penajam Paser Utara ? 2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam peran Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan pengembangan ekowisata di Kabupaten Penajam Paser Utara ?	Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek	Hasil Penelitiannya yaitu; 1. Motivator dalam pengembangan pariwisata, peran pemerintah daerah sebagai motivator diperlukan agar geliat usaha pariwisata terus berjalan. Investor, masyarakat, serta pengusaha dibidang pariwisata merupakan sasaran utama yang perlu untuk terus diberikan motivasi agar perkembangan pariwisata dapat berjalan dengan baik. 2. Fasilitator adalah orang yang memberikan fasilitas dalam hal ini Dinas pariwisata sebagai pengembangan potensi pariwisata peran pemerintah

Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>adalah menyediakan segala fasilitas yang mendukung segala program yang diadakan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Penajam Paser Utara</p> <p>3. Dinamisator Pemerintah daerah sebagai salah satu pemegang kekuasaan pembangunan pariwisata memiliki peran untuk mensinergiskan ketiga pihak tersebut, agar diantaranya tercipta suatu simbiosis mutualisme demi perkembangan pariwisata.</p>
<p>Nadya Harlyn 2 – Oktober 2017</p> <p>UPAYA PENINGKATAN PROMOSI OBJEK WISATA BONO</p>	<p>Bagaimana Upaya Peningkatan Promosi Objek Wisata Bono Di Teluk Meranti Kabupaten Pelalawan”.</p>	<p>Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan kemudian disusun agar</p>	<p>a. Kurangnya sarana dan prasarana pariwisata. Adanya sarana dan prasarana yang representatif pada kawasan wisata merupakan daya tarik tertentu untuk dikunjungi wisatawan. Namun, kondisi sarana dan prasarana belum memadai.</p> <p>b. Tidak adanya koordinasi, Peran serta keterlibatan stakeholders dalam pengembangan</p>

Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<p>dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang dibahas untuk kemudian diambil suatu kesimpulan.</p>	<p>kebudayaan dan pariwisata masih sangat kurang, terutama dalam pengembangan suatu kawasan.</p> <p>c. Kurangnya kualitas dan sumber daya manusia pariwisata yang professional dan berkemampuan tinggi sehingga belum sesuai dengan apa yang di harapkan.</p>
<p>Ratih Melatisiwi Purwaningsih</p> <p>Desember 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Candi Prambanan</p> <p>Tinjauan Khusus pada Kemampuan berbahasa Verbal</p>	<p>Bagaimana Kemampuan Berbahasa Verbal Pemandu Wisata dan Kualitas Kepuasan Pelayanan Wisatawan</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah rasionalistik dengan analisis data kualitatif.</p>	<p>Salah satu kemampuan berbahasa verbal yang dimiliki oleh pemandu wisata ada kemampuan monolog dan dialog dalam menyampaikan informasi kepada wisatawan. Pada saat mendampingi wisatawan di suatu ODTW ( Obyek Daya Tarik Wisata) pemandu wisata harus bisa bermonolog saat menjelaskan sesuatu. Pemandu wisata harus menjadi pembicara yang baik sehingga wisatawan sebagai pendengar bisa mengerti dan memahami informasi yang disampaikan</p>

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Peran Pelayanan Publik

1. Menurut Rivai (dalam Sitorus, 2006:133) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Jika dikaitkan dengan peranan sebuah instansi maka dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan untuk dilakukan oleh instansi/kantor sesuai dengan posisi Peran Dinas Pariwisata, Pengembangan Potensi Obyek Wisata.
2. Menurut Kozier (dalam Sitorus, 2006:134) Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu.
3. Selanjutnya makna Peran menurut Suhardono (dalam Sitorus, 2006:136) adalah perilaku yang diharapkan seseorang agar dapat mempengaruhi suatu keadaan tertentu berdasarkan status dan fungsi yang dimilikinya dan seseorang dikatakan menjalankan peran apabila telah menjalankan hak dan kewajiban yang merupakan bagian yang tidak terpisah dari status yang disandangnya.

### 2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Davidow (dalam Lovelock), 1998) pelayanan adalah: hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.

Menurut Crosby, Lehtinen, dan Wyckoff (dalam Lovelock, 1998) merupakan penyesuaian terhadap (*conformance of specification*), dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Pelayanan publik (diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara/ daerah (BUMN/D) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (LAN, 1998). dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan

orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Thoha 1991).

### **2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono Fandy, 2003): kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Collier (dalam Zulian Yamit, 2004) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata diperlukan jika mekanisme pasar tidak dapat dipakai untuk memberi pelayanan kepada masyarakat secara efisien. Pada hakekatnya terbentuknya organisasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian tidak semua organisasi publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Walaupun ada organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, belum tentu dapat bertahan. Karena itu tidaklah mengherankan jika pada suatu waktu kita mendapatkan pelayanan yang rendah kualitasnya dari organisasi publik yang sama. Menurut kualitas pelayanan tersebut akan membawa dampak buruk pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat yang menerima pelayanan buruk tersebut akan menyampaikan kepada pihak lain dan hal ini akan membentuk pendapat umum tentang organisasi publik tersebut. Oleh karena itu untuk menjaga agar organisasi publik tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Gespersz (1997) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

#### **1. Ketepatan waktu pelayanan**

Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan

2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan yang baik dan stabil bagi pengunjung wisatawan sehingga dapat di percaya pelayanannya.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yaitu kesopanan dan keramahan dari aparatur pemerintah atau para pekerja yang berada di tempat pemberian pelayanan bagi pelanggan sehingga para pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan.
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan, yaitu tanggung jawab dari pemberi pelayanan atau instansi terkait terhadap para pelanggan yang menyampaikan keluhan dan meminta pesanan sehingga harus segera di berikan atau di penuhi apa yang menjadi keluhan atau pesanan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang tersedia.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung, seperti Ruang tunggu, toilet dan restoran atau rumah makan.
6. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi yaitu proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yg berbeda dan/atau modifikasi dari yg sudah ada.
7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi
8. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya. Melalui Iangkah-langkah tersebut, minimal mengurangi citra buruk pemerintah atas pelayanan publik khususnya pelayanan pelanggan.

Jika organisasi publik mampu menerapkan atribut kualitas pelayanan tersebut dan melakukan perubahan budaya yang lebih berorientasi pada pelanggan/masyarakat serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai suatu kebutuhan atau jalan hidup, maka dimungkinkan akan tercipta organisasi publik yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat dan implikasinya masyarakat akan memberikan dukungan melalui legitimasi terhadap organisasi publik tersebut. Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### 2.3 Pengertian Pariwisata

1. Menurut Karyono (1997:15) “Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan”.
2. Lebih lanjut lagi pendapat dari E. Guyer Freuler yang dikutip dalam S. Pendit (2002:34) pariwisata merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil daripada perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan daripada alat-alat pengangkutan.
3. Sedangkan menurut Suwanto (2004:3) istilah pariwisata behubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata yaitu “sebagai sesuatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan untuk menghasilkan upah dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk medapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu”.

4. Menurut M. Kesrul (2003:34) “Obyek dan Atraksi Wisata memiliki dua karakteristik yang berbeda. Asal usul dasar perbedaannya, bahwa obyek atau atraksi wisata yang bersifat alami (natural). Artinya, obyek atau atraksi wisata sudah terjadi sebelum manusia dilahirkan atau terjadinya kondisi atau perubahan alam, contoh gunung, pantai, hutan dan danau. Obyek atau atraksi wisata buatan manusia (man- made) serta perpaduan antara buatan manusia dan keadaan alami. Contoh pelapuhan alam Cilacap, Tembok Cina, dan Candi Borobudur.
5. Menurut Happy Marpaung (2002:78) “obyek dan daya tarik wisata adalah suatu bentukan dan atau Aktivitas dan Fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang pada suatu daerah atau tempat tertentu”. Daya tarik yang tidak atau belum dikembangkan semata-mata hanya merupakan sumber daya potensial dan belum dapat disebut sebagai daya tarik wisata, sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu. Misalnya penyediaan aksesibilitas atau fasilitas. Oleh karena itu suatu daya tarik dapat dimanfaatkan sebagai daya tarik wisata.

#### **2.4 Unsur Pelayanan Pariwisata**

Dalam upaya memuaskan kebutuhan dan selera wisatawan, lahirlah unsur baru yang harus di perhatikan oleh orang-orang yang bergerak di sektor wisata, yaitu unsur pelayanan. Persiapan atas jasa dan produk harus sesuai dengan tuntutan kebutuhan wisatawan. Hal ini mengakibatkan timbulnya spesialisasi pelayanan yang akhirnya membentuk suatu distribusi pelayanan pada pendukung industri pariwisata. Sarana wisata dapat dibagi dalam dua unsur pokok, yaitu;

1. Sarana pokok kepariwisataan (main tourism superstructure)
  - a. Biro perjalanan umum dan agen perjalanan,
  - b. Transportasi wisata baik darat, udara, maupun laut,
  - c. Restoran (catering trades)
  - d. Objek wisata, antara lain;
    - Keindahan alam (natural amenities), iklim, pemandangan, fauna dan flora yang aneh (uncommon vegetation and animals), hutan dan sumber kesehatan seperti sumber air panas belerang, mandi lumpur dan lain-lain.
    - Ciptaan manusia (man made supply) seperti monumen-monumen, candi-candi dan lain-lain.
  - e. Atraksi wisata (tourist attraction)

Ciptaan manusia seperti kesenian, festival, pesta ritual, upacara perkawinan tradisional, khitanan dan lain-lain.

2. Sarana Pelengkap Kepariwisataaan kepariwisataan (supplementing tourism superstructure);
  - Fasilitas rekreasi dan olah raga seperti gold course, tennis court, pemandian kuda tunggangan, photography, dan lain-lain.
  - Prasarana umum seperti jalan raya, jembatan, listrik, lapangan udara, telekomunikasi, air bersih, pelabuhan dan lain-lain.

Sarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak di butuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, jembatan, air, telekomunikasi, terminal dan lain sebagainya. Untuk kesiapan objek objek wisata yang akan di kunjungi oleh wisatawan di daerah tujuan wisata, prasarana wisata tersebut perlu di bangun dengan di sesuaikan dengan lokasi dan kondisi objek wisata yang bersangkutan.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

