

**PERAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN UMUM BAGI WISATAWAN  
(Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu, Sumbar, NTT)**

**Maklon Lede Mude**

Alamat Jln. Manyar Jaya Praja V No.8 Surabaya

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[lonmude8@gmail.com](mailto:lonmude8@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat tinggal di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, agama, kesehatan maupun karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun sekedar ingin belajar dan berlibur. Di Indonesia Menurut Undang-undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan pemerintah, masyarakat, pengusaha dan Pemerintah Daerah.

Rumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah Bagaimana Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, kuisisioner dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti, untuk mengetahui Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan, Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu, Sumbar, NTT. yang tersedia sudah cukup baik, seperti Agen perjalanan wisata,

Transportasi Darat, Udara maupun Laut, Warung kecil dan Objek wisata di dalam kawasan wisata air terjun laipopu. Maka dengan Sarana pokok kepariwisataan yang sudah tersedia tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang datang berkunjung di wisata Air Terjun Laipopu.

Kata kunci: Peran Dinas Pariwisata, Pelayanan umum, Sarana/Prasarana, Kualitatif.

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat tinggal di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, agama, kesehatan maupun karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun sekedar ingin belajar dan berlibur. Di Indonesia Menurut Undang-undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan pemerintah, masyarakat, pengusaha dan Pemerintah Daerah.

Potensi Kabupaten Sumba Barat dalam sektor pariwisata khususnya menyangkut obyek wisata turut serta menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) tiap tahunnya. Kabupaten ini mempunyai wilayah-wilayah wisata yang potensial dan wisata budaya yang telah dikenal secara nasional. Salah satu obyek wisata di Kabupaten Sumba Barat adalah Air Terjun Laipopu yang terletak di Desa Hatikuloku Kecamatan Wanokaka. Lokasi obyek wisata ini sangat strategis, yaitu terletak di dalam hutan lindung Manupeu yang begitu banyak binatang asli Pulau Sumba yang sangat di cari yaitu di antaranya Julang Sumba, Madu Sumba, Misomela Sumba, Walikrawamanu dan Kakatua Kecil, dan juga tersedianya akses jalan yang langsung ke tempat wisata air terjun tersebut sehingga memudahkan akses wisatawan yang ingin berkunjung ke sana.

Pemandian Laipopu adalah obyek wisata pemandian dengan sumber air alam yang cukup menarik dimana mata airnya muncul dari atas gunung.

Hal dalam memajukan pariwisata Air Terjun Laipopu Desa Hatikuloku, Kecamatan Wanokaka, Kabupaten Sumba Barat, yaitu melakukan pembangunan pariwisata berbasis masyarakat ( *community based tourism* ) dalam rangka membina kesadaran para pelaku wisata untuk membangun pariwisata berbasis masyarakat ( *community based tourism* ) Sehingga dalam hal ini menjadi kewajiban instansi pemerintah terkhususnya dinas pariwisata kabupaten sumba barat dalam meningkat pelayanan umum bagi wisatawan maka perlu tindakan yang serius untuk memberikan pelayanan yang baik bagi setiap wisatawan yang datang berkunjung di air terjun laipopu, Sumba Barat, NTT. Sejauh ini peran Dinas Pariwisata Kabupaten Sumba Barat sendiri belum begitu maksimal dalam memberikan pelayanan di karenakan saat ini barulah yang di buka adalah akses jalannya menuju tempat wisata air terjun laipopu, kalau dulu biasanya wisatawan harus berjalan kaki melewati hutan lindung sepanjang 7 Km namun sekarang sudah mudah untuk ke tempat wisata tersebut karena sudah terbuka jalan yang langsung menuju air terjun tersebut, namun di samping itu saat sekarang fasilitas atau sarana prasana dalam yang terdapat di wisata air terjun sendiri masih jauh dari yang di bayangkan, sarana prasarana yang di maksud seperti Listrik, Jembatan, Terminal, Toilet, Ruang ganti, Ruang beristirahat bagi pengunjung dan warung makan juga belum tersedia sehingga berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin mengetahui sejauh mana **“Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan”**

### **Landasan Teori**

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.

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).

Menurut Karyono (1997:15) “Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan”.

Unsur Pelayanan Pariwisata 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 (suplementing 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.

### **Tehnik Analisis Data**

- Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif menurut Milles dkk (2014:31-33) yang mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdapat empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut :
  - 1. Pengumpulan Data (Data Collection)
  - 2. Penyajian Data (Data Display)
  - 3. Penyimpulan / Verifikasi (Drawing / Verifying)

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Sarana/Prasarana**

Jalan raya merupakan salah satu prasarana yang paling penting dalam transportasi darat. Maka dengan ini pengelola harus membuat kebijakan strategi tentang masalah infrastruktur. Karena setelah peneliti melakukan penelitian pada tanggal, 11 Juni 2018 dan secara langsung peneliti melihat bahwa kondisi jalan menuju air terjun laipopu sangatlah tidak aman karena jalan tersebut rusak dan juga bukan di aspal padahalnya kalau di lihat jalan menuju wisata air terjun laipopu kita harus melewati hutan lindung dan jalan yang begitu banyak tanjakan tajam dan berelok elok.

## **2. Melakukan Promosi.**

Promosi dilakukan dengan cara mengadakan pameran budaya dan wisata yang merupakan kegiatan tahunan oleh masyarakat daerah Waikabubak, Sumba Barat pertunjukan kesenian tradisional, pekan budaya dan atraksi wisata dan membuat peta-peta kawasan wisata dan Brosur.”

## **3. Fasilitas**

Fasilitas yang baik akan membuat pengunjung ingin kembali, namun fasilitas yang kurang nyaman akan membuat pengunjung merasa malas untuk mengunjungi kembali sehingga sangat diharapkan agar pengelola dapat memperhatikan dengan baik fasilitas wisata agar wisatawan benar-benar merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan. Fasilitas yang sudah disediakan saat ini seperti gazebo yang berada di pintu masuk Wisata Air Terjun Laipopu lokasi parkir motor dan mobil yang cukup luas serta tour guide dan toilet umum 1(satu).”

Dari fasilitas yang sudah ada saat ini sehingga menurut peneliti masih terdapat kekurangan seperti belum tersedianya fasilitas olah raga bagi pengunjung, photo graphy, kuda tunggangan dan tempat ganti.

## **4. Atraksi**

Belum tersedianya Atraksi wisata yang merupakan produk utama sebuah destinasi di kawasan air terjun laipopu, namun ada sebuah atraksi tahunan yang berada di kecamatan Wanukaka yang tempatnya tidak jauh dari kawasan wisata air terjun laipopu yang biasa disebut dengan *Pasola*. Sehingga atraksi berkaitan dengan apa yang bisa dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di destinasi tersebut, baik berupa objek wisata alam, tarian, festival, pesta ritual adat, atraksi dan lain sebagainya.

Apabila telah mencapai waktunya pada bulan 3 (tiga) maka banyak sekali orang yang datang untuk menonton atraksi tahunan yang berada di kecamatan wanukaka, di mana orang menaiki kuda dan saling melempar lembing.

## **5. Restoran**

Di dalam kawasan Wisata Air Terjun Laipopu sendiri belum tersedia yang namanya restoran namun terdapat sebuah warung kecil di dalam kawasan wisata air terjun laipopu yang pemiliknya adalah orang asli daerah setempat yaitu wanukaka yang hanya menyediakan makanan dan minuman seperti: Pop mie, Mie soto, Mie goreng, Kopi hitam, Teh dan air mineral. Peneliti berharap untuk memperlengkap kebutuhan dari wisatawan maka sangat di harapkan dari pengelola untuk menyediakan restoran atau warung kecil di dalam kawasan wisata air terjun laipopu.

## **Kesimpulan**

1. Atraksi Atraksi adalah produk utama sebuah destinasi. Atraksi berkaitan apa yang bisa dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di destinasi tersebut, baik berupa objek wisata alam, budaya, sejarah, agama dan lain sebagainya.

Walau cukup kaya dan beragam, Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) Kabupaten Sumba Barat yang bersumber pada kekuatan budaya, petualangan alam dan kehidupan spiritual belum menjadi produk yang siap jual, belum tertata dan belum dikelola sesuai kebutuhan wisata.

2. Fasilitas Wisata

Fasilitas adalah segala yang dibutuhkan wisatawan pada tempat tujuan wisata baik berupa sarana pokok seperti hotel dan restoran serta kebutuhan-kebutuhan lain yang mungkin juga diinginkan dan diperlukan oleh wisatawan, seperti tempat istirahat/tempat persinggahan, tempat parkir, toko cinderamata, tempat penukaran mata uang asing dan lain sebagainya.

Di Sumba Barat terkhususnya di dalam kawasan wisata Air Terjun Laipopu keberadaan fasilitas wisata seperti ini sangat minim, itupun terbatas pada sarana pokok yang hanya ada di pusat kota Waikabubak, dengan jumlah yang sangat sedikit dan standar seadanya.

### 3. Sarana dan Prasarana

Saranan dan Prasarana adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, toilet umum, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi wisata.

## **Saran**

Maka di bawah ini ada beberapa saran untuk mengembangkan wisata air terjun laipopu di Kabupaten Sumba Barat, sebagai berikut:

1. Dinas Pariwisata Sumba Barat harus lebih meningkatkan lagi Promosi Pariwisata yang ada di Sumba Barat terkhususnya Objek Wisata Air Terjun Laipopu melalui, Media Sosial, Facebook, Instagram, Twitter, Brosur, dan membuat pameran wisata.
2. Dinas Pariwisata Sumba Barat harus bekerja sama dengan pihak swasta seperti Agen perjalanan wisata, Restoran dan Penginapan demi memenuhi kebutuhan atau sarana pokok bagi wisatawan.
3. Dinas Pariwisata Sumba Barat harus menyediakan dan melengkapi Prasana Umum yang belum tersedia di dalam kawasan wisata Air Terjun Laipopu, yaitu harus menyediakan Restoran, Fasilitas Olahraga. Jembatan permanen untuk melanggar kali, Tangga permanen dan Ruang ganti bagi wisatawan.



## DAFTAR PUSTAKA

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Sumba Barat, 2018. Gambaran Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

I Gede Pitana., & Putu G, Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Karyono, A. Hari. 1997. Kepariwisataaan. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Kesrul, M. 2003. Penyelenggaraan Operasi Perjalanan Wisata. Jakarta : PT.Grasindo.

Moleong, Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Murphy dalam Pitana, I G., Gayatri, PG. (1985). Sosiologi Pariwisata. Penerbit Andi Yogyakarta

Marpaung, Happy. 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung: Angkasa.

Pitana, I Gede. (2005). Sosiologi Pariwisata, Kajian sosiologis terhadap struktur, sistem, dan dampak-dampak pariwisata. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.

Pendit, Nyoman S. 2002. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta:PT. Pradnya Paramita.

Suwantoro, Gamal. 2004. Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi.