

**PENGEMBANGAN OBJEK WISATA DI KECAMATAN JARO KABUPATEN TABALONG
DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA OBJEK WISATA GOA
LIANG TAPAH, EMBUNG SAWAH, DAN AIR TERJUN LANO)**

Annisa Fahriyah, Budi Setiawati

Annisafahriyah54@gmail.com, budisetiawati16@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong

Komplek Stadion Olahraga Sarabakawa, Kelurahan Pembataan, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten
Tablong, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Telp./Fax 05262022484. Kode Pos 71571.

Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong dalam Prespektif Pelayanan Publik. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian case study research (studi kasus) dan bersifat deskriptif, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu makna dari berbagai masalah sosial. Populasi dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Penelitian ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yaitu dikemukakan oleh Milles Humberman yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong dalam prespektif pelayanan publik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pariwisata berjumlah satu orang, Ketua POKDARWIS berjumlah tiga orang, Pengunjung Objek Wisata berjumlah tiga orang. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara dan data dokumentasi atau arsip dari Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengembangan objek wisata di kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong dalam perspektif pelayanan publik di katakan masih belum berkembang. Karena masih belum maksimalnya pengembangan yang dilihat dari perspektif pelayanan publik sebagai acuan untuk meningkatkan pengembangan pada suatu objek wisata. Faktor penghambat pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong yaitu, Terbatasnya SDM yang profesional di bidang Pariwisata dalam hal Ekonomi Kreatif dan Strategi Pengembangan Pariwisata, tidak adanya kerjasama dengan pihak swasta, permasalahan dalam status kepemilikan tanah, dan sarana dan prasarana yang belum memadai dikarenakan keterbatasan dana.

Kata Kunci : Pengembangan, Objek Wisata, Goa Liang Tapa

***TOURISM OBJECT DEVELOPMENT IN JARO SUB-DISTRICT, TABALONG REGENCY IN
PUBLIC SERVICE PERSPECTIVE (CASE STUDY ON LIANG TAPAH CAVE TOURISM, EMBUNG
SAWAH, AND LANO WATERFALL)***

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out and analyze how to develop tourist attractions in Jaro sub-district, Tabalong Regency, from the perspective of public services. This research method uses a qualitative research method with a case study method. In this research, the researcher used a qualitative approach with the type of case study research that is descriptive in nature. Qualitative research aims to explore and understand the meaning of various social problems. The population in this study amounted to seven people. This research was conducted using data collection techniques that were put forward by Milles Humberman, namely interviews, observation, and documentation, with parties involved in the development of tourist objects in Jaro Sub-district, Tabalong Regency, from the perspective of public services. The samples taken in this study were the head of the tourism office, totaling one person; the chairperson of POKDARWIS, totaling three

people; and the number of visitors to tourism objects, totaling three people. Sources of data were obtained from interviews and documentation or archive data from the Youth Sports and Tourism Office. Based on the results of this study, it can be concluded that the development of tourist objects in Jaro sub-district, Tabalong Regency, from the perspective of public services is still underdeveloped. Because there is still not maximum development seen from the perspective of public services as a reference for increasing the development of a tourist attraction, Factors inhibiting the development of tourism objects in Jaro Sub-district, Tabalong Regency, namely, limited professional human resources in the field of tourism in terms of creative economy and tourism development strategies, lack of cooperation with the private sector, problems in land ownership status, and inadequate facilities and infrastructure due to limitations in funds.

Keywords: Development, Tourism Object, Liang Tapah Cave

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki berbagai macam potensi pariwisata, baik wisata alam maupun wisata budaya karena Indonesia memiliki bermacam-macam suku, adat-istiadat, dan kebudayaan serta karena letak geografis negara Indonesia sebagai negara tropis yang menghasilkan keindahan alam dan satwa. Indonesia memiliki wilayah yang sangat luas dengan didukung sumber daya alam yang beraneka ragam yang berpotensi untuk di olah dan dimanfaatkan. Menurut peraturan daerah Kabupaten Tabalong No 1 tahun 2015 tentang rencana induk pengembangan pariwisata daerah. Wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan baik individu maupun kelompok dari tempat tinggal menuju suatu tempat tertentu untuk mendapatkan pengalaman diluar aktivitas kesehariannya dalam waktu yang sementara. sektor dari pariwisata dibutuhkan suatu strategi pola pengembangan kepariwisataan yang tersusun supaya potensi bisa dikembangkan dengan maksimal. Potensi daerah menjadi aset terpenting untuk dapat tereksplorasi dengan baik dimana daerah memiliki keunggulan budaya, keunggulan sumber daya alam sehingga pesonanya dapat menjadikan pariwisata sebagai tuan rumah dalam meningkatkan perekonomiannya. Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disesuaikan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan dari penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan

publik adalah adanya tempat wisata sebagai tujuan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya akan hiburan setelah melakukan aktivitas rutin. Salah satu tempat tujuan melakukan perjalanan wisata adalah di kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. Kecamatan Jaro secara geografis terletak di bagian utara kabupaten Tabalong dengan luas wilayah 289,46 km² atau 8,10 persen dari luas wilayah kabupaten Tabalong. Kecamatan Jaro memiliki 9 Desa, Kecamatan Jaro di kelilingi oleh kecamatan Muara Uya, kecuali bagian timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Paser, provinsi Kalimantan Timur, yang di mana letak tersebut sangat berpotensi menjadi daya tarik wisatawan karena letaknya yang strategis karena berbatasan langsung dengan adanya rencana calon Ibu Kota Negara yang baru. Kecamatan Jaro menyimpan berbagai objek wisata alam diantaranya adalah wisata Goa Liang Tapah, Air Terjun Lano, dan Embung Sawah. Dalam pengelolaannya objek wisata di Kecamatan Jaro masih belum maksimal karena lebih mengandalkan potensi alam yang ada dan sedikit menggunakan potensi wisata buatan. Maka dari itu objek wisata di kecamatan Jaro butuh pengembangan dalam upaya meningkatkan fasilitas layanan publik. Jika melihat potensi pariwisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong sangatlah menarik dan tidak kalah dengan daerah lain, namun dalam pengembangannya mereka dihadapkan pada permasalahan-permasalahan antara lain adalah Pengunjung di dominasi dari penduduk Kabupaten Tabalong sendiri, terbatasnya SDM yang profesional dibidang pariwisata, keterbatasan dana untuk pengelolaan, sarana dan prasarana kurang memadai seperti

belum tersedianya toilet umum yang memadai, alat transportasi sulit dijumpai, akses jalan menuju objek wisata sulit ditempuh, ketersediaan penginapaan dan tempat peristirahatan pengunjung belum tersedia, dan keberadaan cendramata sebagai identitas objek wisata masih belum terealisasi, jaringan internet masih sulit di temukan, terbatasnya data informasi, belum optimalnya pemanfaatan SDA daerah, kurangnya partisipasi dan dukungan masyarakat dalam menyebarkan dan mengembangkan objek wisata daerah di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengembangan Objek Wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong Dalam Prespektif Pelayanan Publik (Studi Kasus pada objek wisata goa liang tapah, embung sawah, dan air terjun lano)”

TINJAUAN PUSTAKA

Hasil Penelitian Terdahulu

1. (Rijali, 2020) Melakukan penelitian tentang Pengembangan Objek Pariwisata di Kabupaten Biak Numfor Dalam Prespektif Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Biak dalam Prespektif Pelayanan Publik belum maksimal, hal ini disebabkan model pengembangan yang diterapkan kurang efektif dalam mengelola dan mengembangkan objek pariwisata yang ada, disamping itu kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah, pengusaha dan masyarakat belum terlihat secara kolektif sehingga komunikasi dan koordinasi yang dilakukan kurang optimal.
2. (Rahawarin, 2021) Melakukan penelitian tentang Implementasi Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong Dalam Pengembangan Wisata Alam di Taman Wisata Alam Klamono Provinsi Papua Barat. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi strategi pemerintah daerah Kabupaten Sorong dalam mengembangkan wisata alam di TWAK belum dapat dikatakan berhasil. Kondisi ini disebabkan terdapat beberapa faktor kendala yang mempengaruhi implementasi dari strategi dalam mewujudkan wisata alam di kawasan
3. (Asmariva, 2017) Melakukan penelitian tentang Strategi Pengembangan Kawasan Objek Wisata Candi Muara Takus. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan pariwisata kabupaten Kampar belum bisa dilaksanakan dengan baik hal ini berkaitan erat dengan berbagai kendala-kendala yang sangat signifikan sehingga mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan di dinas pariwisata, pemuda dan olahraga. Pemerintah daerah sulit untuk melakukan pembangunan karena selama ini dana yang dianggarkan untuk pengembangan pariwisata sangat terbatas. Selain itu belum adanya investor yang tertarik untuk menanamkan modalnya di kabupaten Kampar, sehingga pembangunan di kabupaten Kampar menjadi sangat lambat. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, belum adanya pembuatan peta kawasan objek wisata harus di dalam strategi dinas pariwisata, dan kurangnya informasi tentang cerita sejarah candi muara takus yang sekarang ada di desa muara takus. Akses jalan ke candi muara takus masih belum aspal, sehingga perjalanan menempuh waktu yang sangat lama dan berdampak pada para pengunjung objek wisata tidak mengeluh. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, dan masih banyaknya bangunan yang di bangun tidak bisa berfungsi dengan baik. Serta cindramata dan oleh-oleh khas dari candi muara takus belum bisa kita temukan.

4. (Attar, 2013) Melakukan penelitian tentang Analisis potensi dan arahan strategi kebijakan pengembangan desa ekowisata di Kecamatan Bumiaji-Kota Batu. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Bumiaji memiliki potensi wisata berupa atraksi alam, sumberdaya pertanian dan budaya yang ada di masyarakat. Potensi-potensi tersebut dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata. Berdasarkan penilaian potensi wisata dan Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW), Desa Tulungrejo dan Desa Sumberbrantas di Kecamatan Bumiaji termasuk klasifikasi Sangat Baik; sedangkan Desa Punten, Desa Bumiaji dan Desa Bulukerto dalam klasifikasi Baik; dan Desa Gunungsari masuk klasifikasi Sedang. Secara umum seluruh desa wisata di Kecamatan Bumiaji menunjukkan persepsi yang positif dan sangat mendukung terhadap pengembangan desa ekowisata, terbukti bahwa lima desa yaitu Tulungrejo, Sumberbrantas, Punten, Bumiaji dan Gunungsari seluruh responden menyatakan setuju atau sangat setuju sehingga nilai persepsi masyarakat mencapai 100%, kecuali di Desa Bulukerto terdapat responden yang tidak memberikan jawaban; Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Desa Tulungrejo merupakan desa yang paling optimal untuk pengembangan desa ekowisata di Kecamatan Bumiaji dimana diharapkan akan menjadi alternatif tujuan wisata di Kota Batu yang ramah lingkungan, mengedepankan konservasi sumberdaya alam, mempertahankan nilai-nilai budaya dan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat lokal.
5. (Primadany, 2013) Melakukan penelitian tentang Analisis strategi pengembangan pariwisata daerah (studi pada dinas kebudayaan dan pariwisata daerah kabupaten nganjuk). Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Di Kabupaten Nganjuk mempunyai banyak objek wisata yang berpotensi menarik minat para wisatawan dari dalam maupun dari luar daerah Kabupaten Nganjuk. Terdapat empat objek wisata daerah yang juga dikelola oleh pemerintah daerah khususnya di bawah pengawasan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten

Nganjuk sebagai pengelola pariwisata tersebut. Keempat objek wisata yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah meliputi: tiga objek wisata alam dan satu objek wisata buatan, yaitu objek wisata Air Terjun Sedudo, Air Merambat Roro Kuning, Goa Margotresno, dan objek wisata buatan Taman Rekreasi Anjuk Ladang. Keempat objek wisata tersebut masing-masing mempunyai daya tarik tersendiri, akan tetapi pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk masih kurang optimal dalam mengembangkan potensi yang dimiliki di tiap-tiap objek wisata tersebut. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk masih belum maksimal dalam melakukan pengembangan objek wisata Nganjuk. Buktinya belum berjalannya program-program terkait pengembangan wisata daerah karena terhalang dengan dana yang terbatas, sedangkan objek wisata yang perlu perbaikan dan pengembangan banyak.

Konsep Pengembangan

konsep pengembangan adalah rancangan mengembangkan sesuatu yang sudah ada dalam rangka meningkatkan kualitas lebih maju. Pengembangan adalah proses yang menciptakan pertumbuhan, kemajuan, perubahan positif atau penambahan komponen fisik, ekonomi, lingkungan, sosial dan demografis. Tujuan pengembangan adalah peningkatan tingkat dan kualitas hidup penduduk, dan penciptaan atau perluasan pendapatan daerah setempat dan peluang kerja, tanpa merusak sumber daya lingkungan. Secara etimologi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata kembang yang artinya menjadi tambah sempurna (tentang pribadi, fikiran, pengetahuan dan sebagainya), sehingga pengembangan berarti proses, cara, perbuatan. Sedangkan, menurut istilah pengembangan artinya penyusunan, pelaksanaan, penilaian dan penyempurnaan dalam suatu kegiatan.

Konsep Objek Wisata

Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara objek wisata merupakan

tempat yang menjadi pusat daya tarik dan dapat memberikan kepuasan khususnya pengunjung. Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan pengunjung karena mempunyai sumberdaya, baik alami maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monumen-monumen, candi-candi, tari-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya.

Konsep Pengembangan Objek Wisata

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan. (Karyono, 1997). Menurut Ensiklopede Nasional Indonesia bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan seseorang atau seerombongan orang dari tempat tinggal asalnya ke suatu tempat di kota lain atau di negara lain dalam jangka waktu tertentu. Tujuan perjalanan dapat bersifat pelancongan, bisnis, keperluan ilmiah, bagian kegiatan agama, muhibah atau juga silaturahmi. Pariwisata adalah suatu fenomena kebudayaan global yang dapat dipandang sebagai suatu sistem. Dalam model yang dikemukakan oleh Leiper, pariwisata terdiri atas tiga komponen yaitu wisatawan (tourist), elemen geografi (geographical elements) dan industri pariwisata (tourism industry).

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat

(Gaebler, 2005). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan pelayanan; Biaya pelayanan beserta rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik; Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program pembangunan nasional (PROPENAS), disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Indikator Penelitian

Responsiveness yakni daya tanggap dari penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. *Responsibility* yakni suatu ukuran yang menunjukkan tingkat seberapa jauh proses pemberian layanan publik dan dilakukan sesuai

dengan prinsip-prinsip administrasi yang tepat dan sudah di tetapkan. *Accountability* yakni suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Levine dalam (Dwiyanto, 2008) berpendapat, tiga indikator produk pelayanan publik akan menggambarkan terkait bentuk pengembangan objek wisata dalam konteks pelayanan publik, yaitu:

1. *Responsiveness*

Merupakan mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari pelanggan. Melihat daya tanggap atau respon cepat yang dilakukan oleh pemberi layanan kepada yang membutuhkan layanan sesuai dengan keinginan yang diperlukan sesuai dengan konteks dan kemampuan yang harus dipenuhi berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Olehnya itu sumber daya manusia yang dimiliki harus mampu memenuhi kriteria agar mampu memberikan pelayanan yang baik dan memberikan solusi dari setiap permasalahan kepada pengunjung.

2. *Responsibility*

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan umum itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-keputusan yang telah ditetapkan. Adanya tanggung jawab merupakan Suatu peran yang penting dalam sektor pelayanan publik sehingga diperlukan komitmen dan integritas pemimpin dalam melakukan perencanaan dalam pengembangan objek wisata, hal tersebut sangat penting karena untuk kepentingan dan peningkatan sumber daya dan pendapatan daerah tergantung daripada orang yang mempunyai peranan penting dalam pengembangan objek wisata.

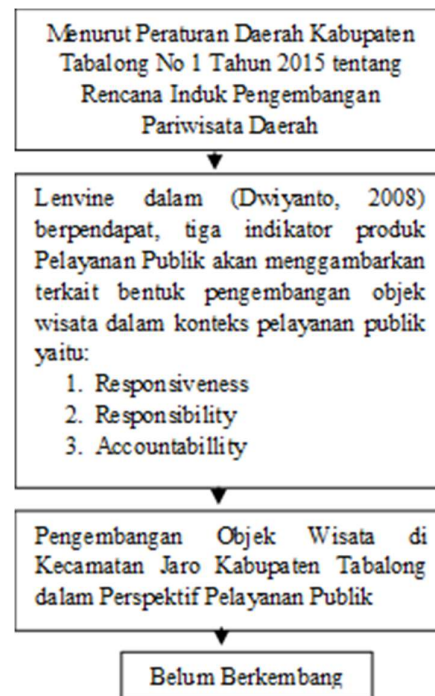
3. *Accountability*

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh pemangku kepentingan, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Dapat digambarkan bahwa perwujudan untuk

mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan media atau organisasi masing-masing. Artinya bahwa segala bentuk yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh pemerintah daerah harus dipertanggungjawabkan baik secara administrasi agar serapan yang telah dilakukan dapat dievaluasi untuk menjadi bahan pertimbangan keberhasilan dan kegagalan dalam pengembangan objek wisata.

Kerangka Konseptual

Gambar 1: Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Hasil dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yang telah dikemukakan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu makna dari berbagai masalah sosial (Aimanshur, 2017). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan

pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian case study research (studi kasus) dan bersifat deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto studi kasus adalah pendekatan yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap gejala-gejala tertentu. Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang penting untuk memahami suatu fenomena sosial dan perspektif individu yang diteliti. Pendekatan kualitatif juga merupakan yang mana prosedur penelitiannya menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang secara tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang diamati.

Sumber Data

Menurut (Moleong, 2017) Data merupakan sekumpulan informasi, yang berupa informasi atau angka hasil pencatatan suatu kejadian atau sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Data yang mampu menjawab masalah penelitian adalah data yang berasal dari sumber-sumber yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Sumber dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer dalam proses penelitian didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui Sumber data pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti (Martono, 2010) Contoh Data yang pokok/data primer itu seperti buku-buku dan literatur.

2. Data Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian (Sugiyono, 2017)

Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan penelitian data diatas, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini melalui penelitian analisis data yang dikembangkan (Matthew B. Milles, 2014) yang menggunakan metode analisis interaktif dengan prosedur yaitu:

1. Seleksi Data (*Data Collection*)

Seleksi data adalah proses pengumpulan, pengukuran dan analisis berbagai tipe informasi menggunakan teknik berstandar. Tujuan utama *data collection* adalah untuk mengumpulkan informasi dan data terpercaya sebanyak-banyaknya yang kemudian dianalisis untuk membuat sebuah keputusan bisnis dan krusial.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi. Kondensasi mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyerderhanaan, pengabstrakan, atau mentransformasikan data secara utuh yang diperoleh dari data lapangan, transkrip wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya.

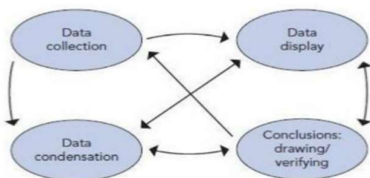
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Secara umum penyajian data adalah sebuah bentuk kumpulan data yang terorganisir, informasi, yang memungkinkan menggambarkan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data adalah langkah utama yang kuat untuk menganalisis data secara kualitatif. Menyajikan data mencakup banyak jenis matriks, grafik, diagram, dan jaringan. Semua dirancang untuk mengumpulkan informasi yang terorganisir menjadi bentuk yang dapat diakses, sehingga analisis dapat melihat apa yang terjadi dan menarik kesimpulan yang dibenarkan atau melanjutkan ketahap selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Kegiatan analisis ketiga yang paling penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kegiatan ini dimaksudkan, untuk menampilkan sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga dapat memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi dan fenomena yang melingkupinya. Dengan penyajian data diharapkan mampu memberikan adanya kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya.

Gambar 2: Prosedur digambarkan oleh Miles, Humberman, dan Saidan (2014)



Untuk memudahkan penelitian dalam menarik kesimpulan, maka penulis membuat kriteria pengukuran sebagai berikut:

No	Kategori	Bobot	Kriteria
1.	Sangat Berkembang	7	Apabila 7 informan menyatakan benar
2.	Berkembang	5	Apabila 5 informan menyatakan benar
3.	Cukup Berkembang	3	Apabila 3 informan menyatakan benar
4.	Belum Berkembang	2	Apabila 2 informan menyatakan benar
5.	Tidak Berkembang	1	Apabila 1 iforman menyatakan benar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara tersebut serta dari pengamat peneliti, maka peneliti menyimpulkan atau membahas dengan dukungan teori yang dikemukakan Lenvine tentang pengembangan objek wisata dalam prespektif pelayanan publik menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisa Pengembangan Objek Wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong Dalam Prespektif Pelayanan Publik. Pengembangan objek wisata dalam prespektif pelayanan publik. Yang dikemukakan oleh Lenvine, dari indikator:

1. *Responsivenees* (Mengukur daya tanggap)

Pengembangan objek wisata di kecamatan jaro kabupaten tabalong dalam prespektif pelayanan publik. Yang dikemukakan oleh Lenvine dari indikator *responsivenees*, maka dapat diketahui bahwa pengembangan objek wisata dalam prespektif pelayanan publik dikategorikan belum berkembang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan tujuh orang informan tentang *responsivenees*. Ada lima orang informan menjawab “*belum selesai*” dan dua orang informan menjawab “*sudah selesai*”

2. *Responsibility* (Tanggung jawab dan komitmen)

Pengembangan objek wisata di kecamatan jaro kabupaten tabalong dalam prespektif pelayanan publik. Yang dikemukakan oleh Lenvine dari indikator *responsibility* maka dapat diketahui bahwa pengembangan objek wisata dalam prespektif pelayanan publik dikategorikan belum berkembang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan tujuh orang informan tentang *responsibility*. Ada lima orang informan menjawab “*belum memadai*” dan dua orang informan menjawab “*sudah memadai*”

3. *Accountability* (Pertanggungjawaban dan kesesuaian dengan nilai dan norma)

Pengembangan objek wisata di kecamatan jaro kabupaten tabalong dalam prespektif pelayanan publik. Yang dikemukakan oleh Lenvine dari indikator *accountability* maka dapat diketahui bahwa pengembangan objek wisata dalam prespektif pelayanan publik dikategorikan belum berkembang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan tujuh orang informan tentang *accountability*. Ada lima orang infroman menjawab “*sudah sesuai*” dan ada dua orang informan menjawab “*belum sesuai*”

Pembahasan

Sesuai dengan pendapat diatas, indikator produk pelyanan publik yang menjadi acuan dalam penelitian ini maka akan menggambarkan secara rinci terkait bentuk pengembangan pariwisata berdasarkan hasil temuan dilapangan dan kerangka konseptual sesuai dengan acuan teori dintinjau dalam konteks pelayanan publik dalam

pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.

1. *Responsiveness* (Mengukur daya tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa daya tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang ada di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong belum baik hal ini dapat dilihat dari daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan dan aspirasi pengguna layanan dalam hal ini yang dimaksud adalah wisatawan masih belum sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat terkait pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong hal terjadi karena koordinasi yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat dan pengelola lapangan tidak efektif bahkan komunikasi yang dilakukan tidak terjadi dengan tepat sasaran karena yang mendapat pelatihan hanya perwakilan dari masing-masing objek wisata sedangkan harapan pengelola lapangan koordinasi dan pelatihan mengenai pengembangan objek wisata dilakukan rutin pada masing-masing objek wisata secara keseluruhan. Kemudian permasalahan koordinasi antara pengelola lapangan dengan pengunjung pun masih belum optimal Sehingga hal tersebut menjadi problem yang serius karena masyarakat yang ada di sekitar wilayah objek wisata tidak terkontrol sehingga aturan yang diberlakukan tidak dihiraukan oleh masyarakat, mengingat saat ini masih dalam kondisi *Covid-19* maka protokol kesehatan juga harus tetap dijalankan seperti adanya arahan dan himbauan mengenai tata cara agar terhindar dari paparan virus *Covid-19*. serta ketiadaan kotak saran yang menjadi sarana komunikasi bagi masyarakat untuk menyalurkan harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan wisatawan juga menjadi permasalahan sebagai penghambat dalam pengembangan objek wisata di kecamatan Jaro Kabupaten Taalong . untuk itu jika dilihat dari segi indikator *responsiveness* yakni dapat memenuhi harapan dan aspirasi wisatawan atau pengunjung dengan memberikan pelayanan yang baik dengan penyediaan sarana dan prasarana seperti keberadaan objek wisata buatan sebagai alternatif lain yang menjadi

ragam objek wisata. Jadi berdasarkan indikator tersebut maka *responsiveness* yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan dan aspirasi masyarakat pada objek wisata di Kecamatan Jaro kabupaten Tabalong di kategorikan belum sesuai. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian dari (Rijali, 2020) yang kesimpulannya pengembangan objek wisata di Kabupaten Biak Numrof dalam perspektif pelayanan publik belum berkembang.

2. *Responsibility* (Tanggung jawab dan komitmen)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon pengelola dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan belum maksimal. Terlihat dari belum maksimalnya pemanfaatan potensi objek wisata seperti minimnya keberadaan objek wisata buatan di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong serta sarana dan prasarana yang ada masih belum memadai seperti tidak tersedianya akses jaringan internet sehingga bagi wisatawan baru yang tidak mengetahui lokasi objek wisata terkendala dalam mengakses google maps, kemudian masih belum terpeliharanya fasilitas-fasilitas umum yang tersedia sehingga wisatawan akan merasa kurang nyaman saat berkunjung ke tempat pariwisata dan akan mengurangi nilai jual suatu objek wisata bagi wisatawan, fasilitas jalan yang masih belum memadai serta fasilitas umum seperti toilet dan kamar mandi serta gazebo yang masih belum terpelihara dengan baik. Oleh karena itu *responsibility* sangat penting karena itu dapat menjadi ukuran seberapa jauh pelayanan yang dilakukan atau diberikan kepada pengunjung atau wisatawan supaya dapat memberikan rasa kenyamanan dan keamanan sehingga timbul rasa kepuasan. Jadi berdasarkan indikator tersebut maka *responsibility* yaitu tanggung jawab dan komitmen pemimpin dalam memberikan layanan yang baik kepada pengunjung pada objek wisata di Kecamatan Jaro kabupaten Tabalong di kategorikan belum sesuai. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu peneliti (Rijali, 2020) yang kesimpulannya pengembangan objek wisata di

Kabupaten Biak Numfor dalam perspektif pelayanan publik belum berkembang.

3. *Accountability* (Pertanggungjawaban dan kesesuaian dengan nilai dan norma)

Hasil observasi dilapangan ditemukan bahwa pemberian layanan publik yang dilakukan memang terhambat pada proses komunikasi yang dibangun oleh instansi pemerintahan dengan instansi yang lain sehingga proses kerjasama yang dilakukan tidak terkoordinir dengan baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Pemerintah Dalam pembinaan Objek Wisata sebagai Fasilitator dalam pengelolaan dan pengembangan objek wisata sudah bekerja dengan baik hanya saja pengelola dilapangan memiliki kendala dalam realisasinya seperti sulit menjelaskan kepada anggota ilmu yang didapat dari pelatihan dari dinas pariwisata dan keterbatasan biaya dalam penggalan potensi objek wisata. hal tersebut dapat dilihat dari belum maksimalnya pemanfaatannya dan pengoptimalan potensi objek wisata sehingga nilai dari objek wisata tersebut tidak sepenuhnya terlihat. Pemerintah sebagai Motivator belum maksimal karena jarang adanya pelatihan dan pendidikan mengenai pengelolaan objek wisata, dan Pemerintah sebagai Regulator dilihat masih sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan peraturan mengenai objek wisata tetapi komunikasi ke pengelola masih belum tersampaikan karena masih banyak pengelola dan pengunjung yang belum mengetahui dasar hukum untuk mereka melakukan pengembangan dan pemerintah dalam melakukan koordinasi dan pengawasan secara langsung dan berkelanjutan kepada pengelolaan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong masih belum optimal karena pengelola mengharapkan bahwa koordanisasi dan pelatihan SDM di lakukan secara rutin di masing-masing objek wisata agar mereka lebih fokus dan terarah serta tergambar bagaimana pengembangan objek wisata yang baik. bahkan masih banyak masyarakat dan pengelola objek wisata yang belum mengetahui regulasi yang mengatur tentang pengembangan objek wisata. Kemudian kesesuaian nilai-nilai dan norma

yang berkembang di masyarakat juga penting untuk diperhatikan agar pertanggungjawaban dari pelaksanaan pengembangan objek wisata dapat berjalan dengan baik. seperti harus memperhatikan dengan baik pengembangan yang tidak meninggalkan kearifan lokal dan dalam hal ini keberadaan pemerintah sebagai regulator di butuhkan untuk mengatur pengelola dan wisatawan agar tidak melanggar dan harus memperhatikan nilai-nilai dan norma yang berkembang di masyarakat agar dapat dipatuhi dengan baik sejauh ini dalam hal kesesuaian nilai-nilai dan norma yang berkembang dimasyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Jadi berdasarkan indikator tersebut maka *accountability* yaitu pertanggungjawaban keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan dan kesesuaian dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat pada objek wisata di Kecamatan Jaro kabupaten Tabalong di kategorikan tidak berkembang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian (Rijali, 2020) yang kesimpulannya yaitu pengembangan objek wisata di Kabupaten Biak Numfor dalam prespektif pelayanan publik belum berkembang.

KESIMPULAN

Pengembangan objek wisata di kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong dalam perspektif pelayanan publik di katakan masih belum berkembang. Karena masih belum maksimalnya pengembangan yang dilihat dari perspektif pelayanan publik sebagai acuan untuk meningkatkan pengembangan pada suatu objek wisata. Faktor penghambat pengembangan objek wisata di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong yaitu, terbatasnya SDM yang profesional di bidang Pariwisata dalam hal Ekonomi Kreatif dan Strategi Pengembangan Pariwisata, tidak adanya kerjasama dengan pihak swasta, permasalahan dalam status kepemilikan tanah, dan sarana dan prasarana yang belum memadai dikarenakan keterbatasan dana.

DAFTAR PUSTAKA

Aimanshur, M. D. (2017). *Metodologi peneiltian kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Asmariva, H. R. (2017). Strategi Pengembangan Kawasan Objek Wisata Candi Muara Takus. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , 349-355.
- Attar, M. L. (2013). Analisis potensi dan arahan strategi kebijakan pengembangan desa ekowisata di Kecamatan Bumiaji-Kota Batu. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 68-78.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gaebler, D. O. (2005). *Mewirauahakan birokrasi (reinventing government): mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik*. Jakarta: PPM Manajemen .
- Karyono, A. H. (1997). *Kepariwisataaan* . Jakarta : Grasindo.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis isi dan Analisis Sekunder*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Matthew B. Milles, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moleong. (2017). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Primadany, S. R. (2013). Analisis strategi pengembangan pariwisata daerah (studi pada dinas kebudayaan dan pariwisata daerah kabupaten nganjuk). *Doctoral dissertation, Brawijaya University*, 45-56.
- Rahawarin, Y. Y. (2021). Implementasi Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong Dalam Pengembangan Wisata Alam di Taman Wisata Alam Klamono Provinsi Papua Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , 270-279.
- Rijali, S. (2020). Pengembangan Objek Pariwisata di Kabupaten Biak Numfor Dalam Prespektif Pelayanan Publik . *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* , 454-469.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta .