



Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa Di Kabupaten Badung

*Gusti Ayu Putu Dina Aryani**, *Putu Nomy Yasintha*, *Komang Adi Sastra Wijaya*

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana, Jalan P.B Sudirman, Dangin Puri Klod,
Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar

*dinaaryani746@gmail.com

Abstract

The rapid development of tourism in Badung Regency has caused it provision of tourism accommodation has increased particularly in villa accommodation. However, there are villas that are already operating but do not have business legality, therefore it is necessary to carry out strict supervision to prevent violations. The purpose of this study was to determine the performance of the Tourism Office in Supervising of Villa Tourism Accommodation in Badung Regency. The theory used is Mahsun's Theory of Performance which includes Input, Process, Output, Outcome, Benefit, and Impact. This research uses descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation study. The results showed that the Performance of the Tourism Office in Supervision of Villa Tourism Accommodation has been running well but has not been optimal because there are still obstacles, namely limited human resources, narrow monitoring targets and the absence of strict sanctions given.

Keywords: *Performance; Supervision; Tourism Accommodation; Villa*

Abstrak

Pesatnya perkembangan pariwisata di Kabupaten Badung menyebabkan penyediaan akomodasi pariwisata meningkat khususnya pada akomodasi villa. Peningkatan tersebut ternyata menyebabkan bertambahnya villa tanpa izin yang mana ditemukan masih terdapat villa yang telah beroperasi namun belum memiliki legalitas usaha (illegal), oleh karenanya perlu dilakukan pengawasan secara ketat guna mencegah terjadinya pelanggaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Dinas Pariwisata dalam melakukan Pengawasan terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa di Kabupaten Badung. Teori yang digunakan yakni Teori Kinerja dari Mahsun yang mencakup Masukan (input), Proses (process), Keluaran (input), Hasil (outcome), Manfaat (benefit), dan Dampak (impact). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Pariwisata dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa sudah berjalan dengan baik namun belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yakni antara lain keterbatasan SDM, target pengawasan yang sempit serta belum adanya sanksi tegas yang diberikan.

Kata Kunci: Kinerja; Pengawasan; Akomodasi Pariwisata; Villa

Pendahuluan

Organisasi terbesar yang dibentuk dengan tujuan mampu mewujudkan serta memenuhi keinginan berbagai pihak terutama kebutuhan masyarakat disebut dengan organisasi publik. Salah satu bentuk kinerja organisasi publik dalam meningkatkan kualitas kinerjanya yakni dengan melakukan pengawasan.

Sepenuhnya pengawasan dilakukan untuk menghindari adanya kemungkinan penyimpangan atau pelanggaran atas tujuan yang akan dicapai. Organisasi Publik dalam melakukan pengawasan dapat mengawasi di berbagai sektor yang berkembang di masyarakat salah satunya yakni sektor pariwisata.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Kabupaten Badung menyebabkan akomodasi pariwisata meningkat khususnya akomodasi villa. Di tahun 2019, akomodasi villa memiliki jumlah terbanyak daripada akomodasi lainnya yakni sebesar 951 villa. Dengan jumlah yang cukup besar, diperlukan pengawasan yang ketat dari organisasi publik terkait yang dalam hal ini Dinas Pariwisata Kabupaten Badung merujuk pada Peraturan Bupati Badung Nomor 5 Pasal 11 Tahun 2016 tentang Standarisasi Usaha Villa di Kabupaten Badung.

Namun dalam pelaksanaan kinerja pengawasan masih ditemui kendala yaitu pertama, masih maraknya villa yang belum dapat menunjukkan izin (illegal). Pada laporan hasil pembinaan dan pengawasan pada tahun 2019 masih ditemukan sebanyak 72 villa yang belum dapat menunjukkan izinnya di beberapa kecamatan di Kabupaten Badung.

Kedua, keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang dalam hal ini tim pengawas akomodasi pariwisata, yang mana jumlah tim pengawas hanya sebanyak satu tim yang terdiri dari 6 orang. Ketiga, tindakan lanjutan yang diberikan kepada pelaku usaha villa yang melakukan pelanggaran belum dilaksanakan dengan tegas, yang mana dalam pemberian tindakan lanjutan tim pengawas hanya memberikan teguran secara lisan.

Berangkat dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Dinas Pariwisata dalam melakukan Pengawasan terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa di Kabupaten Badung.”

Landasan Teori

Suatu gambaran dalam organisasi yang didalamnya terdapat pencapaian atas pelaksanaan tugas dan fungsinya untuk dapat mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran disebut dengan Kinerja Organisasi. Penilaian kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata dalam melakukan pengawasan di Kabupaten Badung menggunakan Teori Kinerja dari Mahsun (Mahsun, 2006) yang di dalamnya terdapat 6 indikator yakni:

Masukan (Input) adalah sesuatu yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan.

Proses (Process) adalah segala besaran yang mencakup upaya atau aktivitas yang dilakukan guna mengolah masukan menjadi keluaran.

Keluaran (Output) adalah suatu yang menunjukkan hasil kerja baik berupa barang maupun jasa yang telah melalui langkah proses.

Hasil (Outcome) adalah sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran yang mana merupakan hasil nyata dari keluaran kegiatan yang telah dilaksanakan.

Manfaat (Benefit) adalah segala sesuatu yang menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai.

Dampak (Impact) adalah pengaruh yang ditimbulkan dari manfaat yang diperoleh melalui hasil kegiatan baik bersifat positif maupun negatif.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa di Kabupaten Badung adalah jenis penelitian kualitatif-deskriptif dengan teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive, yang mana informan atau narasumber merupakan orang-orang yang dianggap mengerti dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini mendeskripsikan bagaimana Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa di Kabupaten Badung. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Data yang sudah berhasil dikumpulkan oleh penulis melalui penelitian di lapangan akan dirangkum, diolah, dan dianalisa dengan empat tahapan menurut Miles and Huberman (1984) yakni tahap reduksi data, tahap display data, tahap verifikasi data dan penarikan kesimpulan serta triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

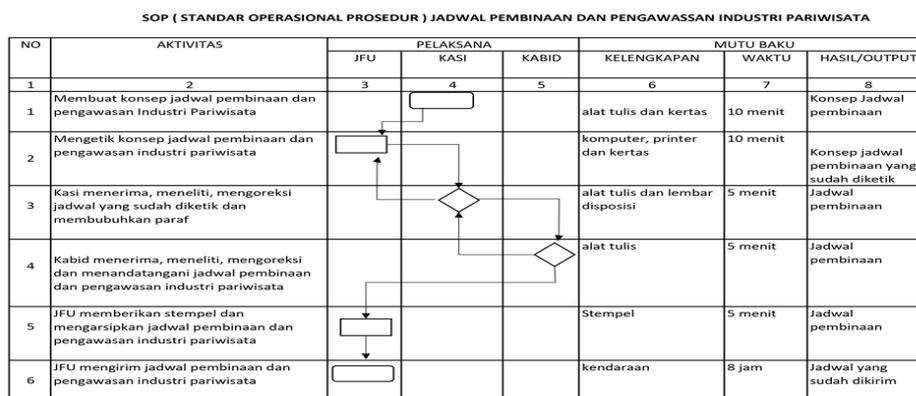
Adapun hasil temuan dan analisis dari penelitian Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa di Kabupaten Badung berdasarkan teori Kinerja Organisasi Mahsun (Mahsun, 2006) yakni mencakup 6 (enam) indikator, yakni:

Indikator Input dalam penelitian ini mencakup 3 aspek yaitu sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana serta sumber dana yang digunakan dalam pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.

Pertama, sumber daya manusia yang melakukan pelaksanaan pengawasan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung bekerja dalam satu tim yang terdiri dari 6 orang, yang mana mencakup Kepala Bidang Industri Pariwisata, Kepala Seksi Akomodasi dan Mice, Staf Akomodasi dan Mice serta asosiasi akomodasi wisata seperti Persatuan Hotel dan Restaurant (PHRI) serta Bali Villa Association (BVA). Tim pengawas yang bertugas juga telah mendapatkan pelatihan dalam bentuk Bimbingan Teknis (Bimtek). Kedua, terdapat sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Pariwisata untuk menunjang pelaksanaan pengawasan, adapun sarana dan prasarana tersebut yakni satu unit mobil dinas, kamera serta komputer. Ketiga, sumber dana pelaksanaan pengawasan besumber dari APBD Kabupaten Badung yang dirancang pada setiap tahunnya

Indikator proses dalam penelitian ini mengkaji mengenai proses atau alur pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh tim pengawas pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.

Mekanisme pelaksanaan pengawasan diawali dengan pembuatan jadwal pengawasan yang akan digunakan dalam kegiatan pengawasan. Penyusunan jadwal pengawasan dibuat agar kegiatan pengawasan tersusun serta terorganisir dengan baik dan juga mempermudah tim pengawas dalam melakukan kegiatan pengawasan ke lapangan.



Gambar 1. SOP Jadwal Pembinaan dan Pengawasan Industri Pariwisata

Mekanisme kedua setelah pembuatan jadwal pengawasan yakni pelaksanaan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh tim pengawas ke lapangan. Pelaksanaan kegiatan pengawasan dilaksanakan secara rutin dalam satu tahun yang dimulai dari pukul 09.00 – 16.00 WITA dengan jumlah target dalam satu tahun yakni 150 akomodasi pariwisata yang terdapat di Kabupaten Badung.

SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) KEGIATAN PEMBINAAN DAN PENGAWASAN INDUSTRI PARIWISATA

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		JFU	KASI	KABID	KELENGKAPAN	WAKTU	HASIL/OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Mendata industri pariwisata yang akan diberikan pembinaan dan pengawasan	□	□	□	Alat tulis dan kertas	2 jam	data industri pariwisata yang akan diawasi dan dibina	
2	Rapat persiapan			□	Alat tulis, kertas, meja dan kursi	60 menit	Notulen rapat	
3	Pembinaan dan Pengawasan ke lokasi		□	□	Alat tulis, kertas, dokumen pembinaan, pengawasan dan kendaraan	8 jam	Pembinaan dan Pengawasan industri pariwisata	
4	Laporan kegiatan		□	□	Alat tulis, komputer, printer dan kertas	60 menit	Laporan	
5	Evaluasi			□	Laporan	60 menit	Laporan kegiatan yang dievaluasi	

Gambar 2. SOP Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan Industri Pariwisata

Proses pelaksanaan pengawasan yang dimulai dari pembuatan jadwal pengawasan hingga kegiatan pengawasan berlangsung telah memenuhi Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung. Namun dibalik itu, masih terdapat kendala yakni ketidaksesuaian data pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung dengan akomodasi villa yang dimiliki oleh masyarakat saat tim pengawas melakukan kegiatan pengawasan ke lapangan serta kendala pada situasi Covid-19 yang mana banyak villa-villa yang tidak beroperasi sehingga pengawasan tidak dapat dilakukan.

Indikator keluaran dalam penelitian ini mengkaji mengenai hasil pemeriksaan kegiatan pengawasan yang dipertanggungjawabkan dalam bentuk laporan hasil pembinaan dan pengawasan pada setiap tahunnya

Realisasi pelaksanaan pengawasan pada tahun 2019 telah berhasil mencapai target yakni sebesar 150 akomodasi pariwisata, yang dimana mencakup semua akomodasi termasuk villa. Jumlah akomodasi pariwisata villa yang berhasil mendapatkan pengawasan sebanyak 137 villa yang dimana dalam jumlah tersebut masih terdapat villa yang belum memiliki legalitas akan tetapi tetap beroperasi yakni sebanyak 72 villa.

Walaupun sudah mencapai target yang diinginkan jumlah target tersebut masih minim jika dibandingkan dengan jumlah akomodasi pariwisata villa yang ada di Kabupaten Badung sehingga sasaran pengawasan belum menyeluruh dan merata. Masih maraknya akomodasi pariwisata villa yang belum dapat menunjukkan izin pada saat kegiatan pengawasan berlangsung dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni rendahnya kesadaran masyarakat serta ketidaksesuaian antara legalitas yang dimiliki dengan usaha yang dijalani.

Dikaji melalui pemberian tindakan lanjutan yang diberikan kepada masyarakat pemilik usaha villa yang melakukan pelanggaran. Terdapat tiga tingkatan yaitu pertama, pemberian surat teguran atau surat peringatan (SP) yang dalam hal ini terdiri dari SP 1, SP 2, dan SP 3. Kedua, pembatasan kegiatan usaha villa yang diberikan jika pelaku usaha tidak mengindahkan SP 3 dengan jangka waktu 30 hari kerja sudah terlampaui. Ketiga, pembekuan atau pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) diberikan jika pelaku usaha tidak juga mengindahkan SP 3 dengan jangka waktu telah melewati paling cepat 60 hari kerja terhitung sejak tanggal surat peringatan ketiga dikenakan.

Namun, pada pelaksanaannya belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih terdapat villa ilegal yang hanya diberikan teguran secara lisan tidak secara tegas. Meskipun sanksi telah jelas dipaparkan dalam ketentuan yang berlaku akan tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal.

Pada indikator ini, manfaat dikaji melalui tindakan pembinaan yang diberikan kepada masyarakat pemilik atau pengelola villa yang mana berupa sosialisasi dan penyuluhan sebagai upaya pencegahan pelanggaran.

Pembinaan yang dilakukan ini disampaikan secara lisan setelah kegiatan pengawasan selesai yang mana sarannya yakni semua akomodasi pariwisata villa baik yang sudah memiliki legalitas maupun yang belum memiliki legalitas. Pembinaan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Badung yakni mengenai standarisasi usaha villa yang mencakup tentang kepemilikan legalitas usaha, fasilitas serta sarana dan prasarana yang memenuhi standar usaha villa.

Pada dasarnya pembinaan ini dilakukan untuk memberikan manfaat yang berupa pemahaman mengenai penerapan standarisasi usaha villa yang baik dan benar menurut peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Namun pada pelaksanaannya, sasaran akomodasi villa yang mendapat pembinaan belum dilakukan secara luas dan merata, hal ini dikarenakan masih terdapat akomodasi villa yang belum pernah didatangi oleh tim pengawas sehingga belum dapat merasakan manfaat dari pembinaan tersebut.

Indikator dampak (impact) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif dari manfaat yang diperoleh dari hasil kegiatan, baru dapat diketahui dalam jangka waktu menengah atau panjang.

Dampak dalam hal ini dirasakan oleh dua belah pihak yakni pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Badung dan juga masyarakat pemilik atau pengelola villa yang sudah mendapatkan pembinaan. Dampak pembinaan bagi Pemerintah Kabupaten Badung peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung dari sektor pariwisata.

Kemudian dampak yang dirasakan oleh pemilik atau pengelola villa dengan diadakannya pembinaan ini adalah pertama, meminimalisir kecemburuan sosial antara villa yang sudah memiliki legalitas dengan villa yang belum memiliki legalitas usaha. Kedua, masyarakat pemilik atau pengelola villa dapat mengetahui serta memahami terkait aturan-aturan yang berlaku mengenai standarisasi usaha villa, yang kemudian akan meminimalisir penambahan jumlah villa ilegal serta mengetahui standarisasi yang baik dalam melakukan kegiatan pariwisata khususnya pada akomodasi pariwisata villa.

Berdasarkan Teori Kinerja Mahsun (Mahsun, 2006) pada indikator masukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat kendala yang ditemui Dinas Pariwisata Kabupaten Badung yakni keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang bertugas dalam pelaksanaan pengawasan terhadap jasa akomodasi pariwisata villa yang menyebabkan pelaksanaan belum berjalan dengan maksimal. Sedangkan sumber dana serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan sudah memadai dan layak untuk digunakan.

Berdasarkan Teori Kinerja Mahsun (Mahsun, 2006) pada indikator proses dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan terhadap jasa akomodasi pariwisata villa yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Badung belum dapat dikatakan optimal dikarenakan masih terdapat villa yang belum mendapatkan pengawasan akibat dari ketidaksesuaian data pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung dengan akomodasi villa yang dimiliki oleh masyarakat saat tim pengawas melakukan kegiatan pengawasan ke lapangan serta kendala pada situasi Covid-19 walaupun pelaksanaan pengawasan terhadap akomodasi pariwisata villa telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan Teori Kinerja Mahsun (Mahsun, 2006) pada indikator Keluaran dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keluaran dari penelitian ini berupa hasil pemeriksaan yang dipertanggungjawabkan dalam bentuk laporan pengawasan. Pada laporan pengawasan tahun 2019, pelaksanaan pengawasan telah memenuhi target sebanyak 150 terhadap semua akomodasi pariwisata yang mana Dinas Pariwisata Kabupaten Badung berhasil mengawasi sebanyak 137 akomodasi villa. Meskipun sudah melampaui target yang diinginkan, jumlah target tersebut masih dikatakan minim jika dibandingkan dengan jumlah villa yang tersebar di Kabupaten Badung yakni sebanyak 951 villa sehingga pengawasan belum dilakukan secara menyeluruh dan merata. Dalam jumlah tersebut, jumlah villa ilegal masih mendominasi. Keberadaan villa ilegal disebabkan oleh beberapa faktor yakni minimnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan legalitas usaha serta ketidaksesuaian antara legalitas yang dimiliki dengan usaha yang dijalani.

Berdasarkan Teori Kinerja Mahsun (Mahsun, 2006) pada indikator Hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tindakan lanjutan yang diberikan kepada jasa akomodasi pariwisata villa yang melanggar belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih terdapat villa yang belum memiliki legalitas tidak diberikan tindakan yang tegas walaupun sanksi administrasi sudah sangat jelas diatur dalam perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Teori Kinerja Mahsun (Mahsun, 2006) pada indikator manfaat dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pembinaan telah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya dilakukan secara optimal. Pembinaan dilakukan tanpa memandang satu pihak melainkan semua akomodasi pariwisata khususnya villa diberikan pembinaan mengenai standarisasi usaha villa, namun dalam pelaksanaannya belum dilakukan secara luas dan merata sehingga masih terdapat akomodasi villa yang belum merasakan manfaat dari pembinaan.

Berdasarkan Teori Kinerja Mahsun (Mahsun, 2006) pada indikator dampak dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dampak yang ditimbulkan dari pembinaan sudah dirasakan cukup baik bagi sebagian masyarakat yang sudah menerima pembinaan ini dikarenakan menambah informasi terkait penerapan standarisasi usaha villa yang baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dampak yang ditimbulkan juga dapat dikatakan positif bagi pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Badung dan juga masyarakat pemilik atau pengelola akomodasi villa.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Pariwisata Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Jasa Akomodasi Pariwisata Villa di Kabupaten Badung yang dianalisis menggunakan Teori Kinerja Organisasi dari Mahsun sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Masukan, Proses, Keluaran, Hasil, Manfaat dan Dampak. Adapun kendala yang menyebabkan belum optimalnya kinerja pengawasan yakni disebabkan oleh keterbatasan SDM, ketidaksesuaian antara data pada dinas dengan akomodasi villa yang ditemui di lapangan, rendahnya kesadaran masyarakat, ketidakcocokan antara legalitas yang dimiliki dengan usaha yang dijalani, target pengawasan yang masih sempit, sanksi yang diberikan belum tegas serta pembinaan belum dilakukan secara merata.

Daftar Pustaka

Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BEFE.

Peraturan Bupati Badung Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Standarisasi Usaha Villa di Kabupaten Badung