

Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran

Ardi Ferdiansyah¹ Rizky Ilhami²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2}

Email: ardiferdiansyah013@gmail.com¹ rilhami27@gmail.com²

Abstrak

Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu program yang mana ditujukan untuk meningkatkan pelayanan pariwisata yang kurang memuaskan karena kurangnya pelayanan yang baik. Selain itu, tujuan peningkatan sumber daya pelayanan berfokus pada melengkapi, meningkatkan, dan mengembangkan keterampilan kerja untuk meningkatkan keterampilan, produktivitas, dan kesejahteraan agar terciptanya pariwisata yang maju. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Parigi dalam mendukung sektor pariwisata sudah terbilang cukup baik, namun tidak dipungkiri juga masih terdapat beberapa permasalahan yakni pada aspek pemberdayaan pelaksana pelayanan, dan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran berdasarkan pada indikator pengembangan prinsip pelayanan, penyesuaian standar pelayanan, menganggap keluhan merupakan peluang, perencanaan masa depan dan memanfaatkan teknologi, perbaikan secara terus menerus, menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, dan pemberdayaan karyawan. Metode yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan, Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sudah terbilang cukup baik, namun masih ditemukan kendala yang dihadapi seperti kurangnya pemberdayaan bagi pelaksana pelayanan, dan pemanfaatan teknologi tidak berjalan baik sehingga adanya permasalahan yang harus diatasi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Retribusi, Wisata



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi suatu kebutuhan dasar yang selaras dengan kepentingan dasar setiap masyarakat atas suatu jasa, barang, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik mengenai suatu kepentingan publik. Fungsi utama dari suatu pemerintah adalah melayani dan mengayomi masyarakat. Kebutuhan dan harapan akan pelayanan publik yang baik dan berkinerja profesional sangat diharapkan oleh masyarakat, karena masyarakat merupakan bagian penting dalam pelayanan public (Mariane et al., 2020). Sehingga pemerintah pusat dan daerah memiliki tugas untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya agar dapat memberikan pelayanan yang diterima dengan baik oleh masyarakat.

Objek wisata merupakan objek yang menyajikan ciri-ciri keindahan, keunikan dan nilai berupa berbagai kekayaan alam, budaya, dan buatan, serta menjadi tujuan wisata. Selain itu objek wisata adalah suatu tempat yang bisa kita kunjungi dengan berbagai keindahan yang dapat dinikmati untuk bersenang-senang dengan waktu demi melihat salah satu keindahan alam maupun hiburan agar mendapat kepuasan. Pelayanan sangat penting dalam menjalankan suatu objek wisata. Dimana fasilitas dan keramahan pelayanan sangat berpengaruh agar tempat wisata dapat terus berkembang serta menaikkan ekonomi baik di sektor daerah maupun

setiap masyarakat. Pangandaran, yaitu salah satu sektor pariwisata Jawa Barat mempunyai banyak tempat yang dapat dikunjungi.

Salah satu objek wisata Pangandaran adalah Wonder Hill Jojogan, dimana Wonder Hill Jojogan termasuk salah satu keindahan alam yang ada di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Selain air terjun, Wonder Hill Jojogan juga memberikan pemandangan yang sangat mempesona yaitu lembah yang bisa kita nikmati di waktu senja untuk berfoto maupun melihat pemandangan. Pemerintah setempat pun membuat permainan agar daya tarik wisatawan meningkat sehingga dapat memberikan pendapatan untuk daerah.

Pelayanan retribusi sangat penting dalam mengelola suatu objek wisata, anggaran termasuk kepada retribusi pemerintah daerah, selain itu fasilitas termasuk dalam retribusi pelayanan pemerintahan daerah dalam membangun wisata yang mumpuni untuk menaikkan minat wisatawan. Menurut Yoyo (2017) dan Ahmad (2022), retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai salah satu pembayaran atau jasa pemberian izin khusus disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi ataupun instansi-instansi tertentu. Sedangkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran No. 3 Tahun 2016 tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga, retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.

Terdapat peraturan daerah yang mengatur mengenai bagaimana retribusi di kawasan wisata, yaitu pada Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran No. 3 Tahun 2016 tentang Retribusi Tempat Rekreasi, tetapi implementasinya masih belum berjalan dengan maksimal terutama di Kawasan Wisata Wonder Hill Jojogan. Adapun faktor penyebabnya, yaitu kurangnya jumlah pelaksana pelayanan di tempat wisata, masih rendahnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran dalam melakukan pembinaan dan pelayanan, dan juga sarana prasarana yang masih kurang memadai dimana masih kurangnya pemanfaatan teknologi.

Selain itu, terdapat pula beberapa permasalahan seperti banyaknya preman yang berada di kawasan objek wisata sehingga anggaran pendapatan daerah menjadi berkurang serta kurangnya partisipasi warga dalam mengelola dan membangun objek wisata agar dapat menaikkan minat wisatawan. Pungutan liar yang terjadi pada kawasan objek wisata sangat berdampak negatif, baik itu terhadap wisatawan dimana wisatawan perlu membayar dua kali lipat dari harga yang ditetapkan untuk memasuki objek wisata, serta berdampak negatif bagi pemerintah dimana pemerintah perlu mengatasi hal ini agar dapat menciptakan pelayanan retribusi yang lebih baik.

Penyelenggaraan retribusi pelayanan di wisata Wonder Hill Jojogan berada di bawah Dinas Perhutani Kabupaten Pangandaran. Optimalisasi retribusi pelayanan wajib dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan perundang-undangan yang berlaku untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Maka, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat lebih meningkatkan optimalisasi penerimaan retribusi terhadap penyelenggaraan pelayanan retribusi Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi, Kabupaten Pangandaran. Melalui pemaparan konteks penelitian yang telah peneliti kemukakan, maka judul penelitian ini adalah "Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran".

Landasan Teori

Retribusi pariwisata merupakan pungutan yang dikenakan kepada setiap pengunjung yang datang pada lokasi rekreasi. Retribusi ini diukur berdasarkan fasilitas, luas, dan waktu pemakaian serta pelayanan. Pendapatan retribusi dalam sektor pariwisata digunakan oleh

pemerintah daerah untuk membiayai urusan pemerintahan dan pembangunan daerahnya. Retribusi menurut Sugianto (2010) adalah pungutan atau iuran untuk pembayaran atas jasa izin tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi termasuk kepada pelayanan publik yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan: Pengelolaan pengaduan masyarakat; Pengelolaan informasi masyarakat; Pengawas internal; Penyuluhan kepada masyarakat; dan Pelayanan Konsultasi.

Pelayanan publik merupakan proses memberikan pelayanan yang berdasarkan kepada tata cara dan aturan yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu (Kurniawan, 2005; Prawira et al., 2021; Ilhami et al., 2021). Adanya keterkaitan antara pelayanan publik dan retribusi yang berkaitan dalam satu tujuan. Jenis pelayanan retribusi yang dilakukan setiap daerah memiliki perbedaan namun tetap memacu terhadap undang-undang yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat agar tetap berjalan lancar dan berada di bawah pengawasan pemerintah pusat. De Vreya dalam Sugiyanti (1999) dan Ilhami (2020), mengemukakan tujuh dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu: *Self-esteem* (harga diri); *Exceed expectation* (memenuhi harapan); *Recovery* (pembenahan); *Vision* (pandangan ke depan); *Improve* (perbaikan); *Care* (perhatian); dan *Empower* (pemberdayaan).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Sugiyono, 2016:9). Metode kualitatif pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dan eksperimen dimana peneliti sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data secara triangulasi. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti secara lengkap, maka data-data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Retribusi merupakan suatu solusi dalam mengatasi permasalahan desa di bidang pariwisata, terkhusus dalam mendukung pariwisata yang terdapat di wilayah mereka bekerja. Dikarenakan pelayanan retribusi yang baik dapat meningkatkan pendapatan daerah dalam mendukung pariwisata di Kecamatan Parigi, Kabupaten Pangandaran. Sebagaimana sumber pendapatan daerah merupakan faktor utama dalam tercapainya keberhasilan kinerja dalam suatu organisasi dan juga mengingat adanya desakan dari pekerjaan akibat era globalisasi, dan mendukung sektor pariwisata yang ada sebagai salah satu potensi yang dimiliki Kecamatan Parigi.

Pelayanan retribusi wisata Wonder Hill Jojogan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran memiliki permasalahan utama, yaitu pada parameter pelayanan. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji permasalahan yang ada pada pelayanan yang dilaksanakan dalam menjalankan wisata Wonder Hill Jojogan. Dalam menunjang keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari beberapa indikator. Salah satunya seperti yang dikemukakan oleh De Vreya yakni harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan kedepan. Perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan.

Pelayanan dalam Dimensi Pengembangan Prinsip Pelayanan

Pada proses pengembangan pelayanan ada beberapa poin penting di dalamnya, yaitu motivasi berprestasi, keterampilan pemecahan masalah, keterampilan pengambilan keputusan, keterampilan hubungan antar pribadi dan berkomunikasi, perilaku bertanggung jawab, serta kesadaran keragaman budaya. Pengembangan pelayanan ini sangat penting dilaksanakan oleh Kecamatan Parigi, jika tidak ada pengembangan maka sumber daya manusia tidak akan berkembang sehingga pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Tujuan adanya pengembangan pelayanan ini ialah membantu pelaksana agar dapat mendapatkan perkembangan yang normal, memperoleh keterampilan dasar, dan memiliki mental yang sehat. Maka, secara rinci tujuan pengembangan pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk memberikan bantuan kepada pelaksana agar dapat meningkatkan kesadaran pemahaman mengenai lingkungannya, memiliki kemampuan untuk mengembangkan keterampilan, identifikasi tanggung jawab dan perilaku yang tepat untuk beradaptasi dengan keadaan, kemampuan untuk menghadapi atau menanggapi kebutuhan dan masalah, dan kemampuan untuk tumbuh untuk mencapai tujuan hidup.

Ada beberapa poin yang bisa diambil dari beberapa narasumber yaitu prinsip pelayanan di Kecamatan Parigi sudah dilaksanakan dengan sangat baik, dari hal kecil seperti pengembangan tanggung jawab sudah diatur dalam peraturan di kecamatan Parigi kabupaten pangandaran. Dari hasil wawancara dengan narasumber di atas maka dapat dipahami bahwa, pelayanan publik dengan indikator pengembangan prinsip pelayanan sudah diterapkan dengan sangat baik, sehingga tidak ada permasalahan pelayanan dalam indikator pengembangan prinsip pelayanan.

Pelayanan dalam Dimensi Penyesuaian Standar Pelayanan

Penyesuaian standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur. Guna terlaksana standar pelayanan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan dapat dilakukan dengan membentuk Tim Standar Pelayanan. Dimana penyelenggara yang akan membentuk Tim Standar Pelayanan, penyelenggara juga harus memperhatikan Keanggotaan Tim Standar Pelayanan. Selanjutnya, Keanggotaan Tim Standar Pelayanan mencakup: pelaksana yang bertanggung jawab atas jenis pelayanan, seperti perwakilan dari fungsionaris yang berhadapan langsung dengan penerima jasa pelayanan (*frontliner*) serta Pimpinan Organisasi Penyelenggara. Selain itu, perlu untuk memperhatikan pihak-pihak yang berperan dalam tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan (pengambil keputusan). Pada standar pelayanan ini menurut Sekretaris Camat Kecamatan Parigi sudah dilaksanakan sesuai SOP yang diberikan oleh camat untuk melakukan standar penyusunan pelayanan sehingga memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Maka, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Parigi sudah dilaksanakan penyesuaian standar pelayanan dimana membentuk tim standar pelayanan yang dibentuk oleh camat agar mempermudah pelaksanaan pelayanan sehingga dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan dalam Dimensi Menganggap Keluhan Merupakan Peluang

Keluhan merupakan salah satu hal yang penting dalam menerima masukan baik dari masyarakat maupun internal di struktur pelayanan publik. Keluhan bisa kita ubah menjadi program untuk membuat pelayanan publik semakin berkembang sebagai berikut: Memperbaiki keluhan dengan cepat; Meminta maaf; Melibatkan pelaksana pelayanan untuk menyelesaikan keluhan; dan Mendorong pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Menurut Sekretaris Kecamatan Parigi, dalam indikator ini terdapat beberapa hal yang sudah

dilaksanakan oleh Kecamatan Parigi, seperti mengumpulkan informasi mengenai apa yang diinginkan oleh pelanggan, mengatasi keluhan pelanggan, dan mendengar keluhan pelanggan. Sehingga hal tersebut dapat memberikan peluang agar lebih unggul dan memperbaiki pelayanan. Maka, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Parigi sudah melaksanakan indikator ini sebaik mungkin sehingga memberi peluang kedepannya untuk memperbaiki dan membangun pelayanan sebaik mungkin.

Pelayanan dalam Dimensi Perencanaan di Masa Depan

Pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu upaya merencanakan masa depan. Tetapi, Kecamatan Parigi masih belum memaksimalkan penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan. Hal ini berdampak pada lambatnya pemberian pelayanan, kurangnya pemahaman sumber daya manusia dan pelaksana pelayanan di Kecamatan Parigi dan kurangnya sosialisasi dalam penggunaan teknologi baik dari daerah maupun pemerintah pusat masih belum ada. Sehingga camat berinisiatif untuk memberikan pengarahannya di bidang teknologi agar dapat memaksimalkan pelayanan.

Pelayanan dalam Dimensi Perbaikan Secara Terus Menerus

Pelaksana pelayanan pada dasarnya bertanggung jawab kepada masyarakat, maka pelayanan harus diselenggarakan dengan seoptimal mungkin dan untuk mewujudkan konsep *good governance*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Parigi, dalam menciptakan perbaikan, Kecamatan Parigi mengikutsertakan para pegawainya untuk turut melaksanakan perubahan dalam menyusun rencana, menciptakan lingkungan yang kondusif, diikutsertakan untuk melakukan pelatihan, dan menciptakan standar yang responsif. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam indikator perbaikan secara terus menerus sudah dilaksanakan sebaik mungkin dan sesuai dengan arahan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sehingga menciptakan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Pelayanan dalam Dimensi Menyusun Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang dilaksanakan oleh satu orang atau satu kelompok orang pada sebuah organisasi perusahaan agar dapat memudahkan dan membantu masyarakat yang memiliki kebutuhan atau kepentingan dalam organisasi tersebut agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Parigi, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan sudah diterapkan dengan tepat serta standar uji coba kelayakan pelayanan di Kecamatan Parigi sudah dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan arahan dari pemerintah pusat. Maka, pelayanan dalam indikator menyusun sistem pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan dalam Dimensi Pemberdayaan karyawan atau Bawahan

Salah salah satu cara untuk membenahi sumber daya manusia dapat disebut dengan pemberdayaan. Pemberdayaan dilakukan dengan memberikan kewenangan tanggung jawab terhadap sumber daya manusia yang diharapkan dapat mencapai kinerja yang lebih baik dan tinggi di era yang dinamis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Parigi, Kecamatan Parigi masih belum memberikan *empower* (pemberdayaan), hal ini dikarenakan tidak adanya anggaran untuk memberikan pemberdayaan kepada pelaksana pelayanan. Maka, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan terhadap pelaksana pelayanan masih belum memadai. Hal ini merupakan suatu masalah yang dihadapi oleh pelaksana pelayanan di Kecamatan Parigi dan dapat dilakukan evaluasi sehingga meningkatkan dan memberikan kesejahteraan terhadap pelaksana pelayanan.

Faktor Penghambatan Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam menjalankan proses pelayanan retribusi di Wisata Wonder Hill Jojogan, yaitu adanya hambatan dalam memanfaatkan teknologi dan hambatan pemberdayaan pelaksana pelayanan. Pemanfaatan teknologi di Kecamatan Parigi masih harus dikembangkan, dimana pelaksana pelayanan masih memiliki pengetahuan yang minim tentang penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan sehingga berdampak pada kurangnya kualitas pelayanan di Kecamatan Parigi khususnya di bidang pariwisata. Perkembangan teknologi komunikasi juga menjadi tuntutan dan tantangan khususnya bagi pelaksana pelayanan di Kecamatan Parigi. Dikarenakan tugas dan tanggung jawab seorang pelaksana pelayanan adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat dari segala potensi dan sumber daya masyarakat dalam proses pembangunan secara luas demi kesejahteraan yang merata. Seharusnya penggunaan teknologi dapat mempermudah pelaksana pelayanan dalam komunikasi. Sebagai interaksi sosial tidak harus lagi dilakukan dengan tatap muka secara langsung (secara fisik) tetapi bisa secara suara dan gambar dengan teknologi internet.

Hambatan pemberdayaan pelaksana pelayanan di Kecamatan Parigi adalah kurangnya kesadaran, pengetahuan, pengalaman, dan konsep diri. Pemberdayaan di Kecamatan Parigi masih belum berjalan dengan baik, sehingga hal ini merupakan permasalahan dan hambatan dalam proses pelayanan di Kecamatan Parigi. Kurangnya pemberdayaan mempengaruhi pelayanan baik di bidang pariwisata dan pelayanan pada kantor kecamatan. Seperti memberi pengarahan dan pembelajaran terhadap pelaksana pelayanan, memberikan pengakuan terhadap kinerja pegawai atau karyawan, memberikan penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang mempunyai prestasi masih belum berjalan dengan maksimal. Hal-hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya anggaran pemerintah yang diberikan terhadap Kecamatan Parigi sehingga masih belum cukup untuk memberikan suatu penghargaan ataupun kesejahteraan kepada pegawai. Sehingga masih banyak tenaga kerja yang belum menjadi pegawai negeri dan sangat membutuhkan pemberdayaan yang baik untuk masa depan mereka.

Upaya Mengatasi Permasalahan Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran

Upaya dalam mengatasi permasalahan di Kecamatan Parigi pada dasarnya sudah diatur oleh pelaksana pelayanan sehingga dapat mengurangi beberapa permasalahan pelayanan di Kecamatan Parigi. Beberapa upaya yang dilakukan ialah memberikan pengarahan terhadap pelaksana pelayanan publik, memberikan contoh dalam menjalankan sistem pelayanan berbasis teknologi. Permasalahan yang terjadi di Kecamatan Parigi lebih mengarah kepada kurangnya pemahaman pelaksana pelayanan berbasis teknologi dan pemberdayaan pelaksana pelayanan. Dimana kedua masalah ini harus bisa diatasi dengan baik agar dapat mengatasi permasalahan pelayanan retribusi wisata Wonder Hill Jojogan di Kecamatan Parigi, Kabupaten Pangandaran.

Untuk mengatasi permasalahan pemanfaatan teknologi di Kecamatan Parigi, upaya yang dilakukan yaitu Camat Kecamatan Parigi turun langsung untuk memberi pengarahan atau bertukar pemahaman tentang pelaksanaan atau proses pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang baik dan mengurangi potensi permasalahan pelayanan di bidang teknologi. Namun dalam permasalahan pemberdayaan, Kecamatan Parigi masih belum melaksanakan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini dikarenakan adanya hambatan dari segi anggaran sehingga Kecamatan Parigi belum memberikan pemberdayaan yang baik untuk para pelaksana pelayanan. Walaupun seperti itu, Kecamatan Parigi tetap mengusahakan agar pemberdayaan terhadap para pelaksana pelayanan dapat terlaksana.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ditampilkan pada penelitian Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, sepenuhnya sudah terlaksana dengan baik. Tetapi tidak memungkiri terdapat permasalahan yang harus diatasi, yaitu dalam bidang teknologi, anggaran, dan pemberdayaan masih belum memadai sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Parigi dalam bidang teknologi. Namun ada beberapa aspek yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu sistem pelayanan dan struktur pelayanan yang sudah sesuai dan pelaksanaan yang sangat baik. Peneliti menemukan bahwa hambatan dalam pelayanan retribusi antara lain adalah permasalahan teknologi dan pemberdayaan terhadap pelaksana pelayanan, yang dimana pemahaman tentang penggunaan teknologi belum berjalan dengan baik dan juga pemberdayaan terhadap pelaksana pelayanan yang masih minim sehingga permasalahan ini sangat berpengaruh pada pelaksana pelayanan. Dalam mengatasi hambatan tersebut, Kecamatan Parigi memberikan pemahaman terhadap penggunaan teknologi dan fasilitas yang menunjang terhadap penggunaan teknologi, dan memberikan pengarahannya terhadap pelaksana pelayanan sehingga menciptakan pemahaman tentang penggunaan teknologi.

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian diatas, penulis memberikan saran terkait Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sebagai masukan yang diberikan oleh penulis terhadap pelayanan yaitu penulis berharap untuk lebih ditingkatkan terkait pemberdayaan dan pengetahuan pelaksana pelayanan di bidang teknologi agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas serta prasarana dan sarana yang berguna untuk menunjang keberhasilan Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, W. (2022). Corporate Social Responsibility and Zakat: A Model of Philanthropy in the Society Era 5.0. *Jurnal Scientia*, 11(01), 565-574.
- Achmad, W. (2022). Dimensi Sosial dalam Pengembangan Masyarakat di Wilayah Pesisir. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4985-4994.
- Achmad, W. (2022). Implementation of the Joint Business Group (KUBE) Program in Poverty Alleviation in Sumedang District. *Jurnal Ekonomi*, 11(02), 1036-1042.
- Achmad, W., Nurwati, N., Fedryansyah, M., & Sumadinata, R. W. S. (2022). Women's Social Capital for Empowering Poor Households. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1).
- Ali, Muhammad. 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Cetakan Pertama. Pustaka Amani: Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Rineka Cipta: Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Ilhami, R. (2019). Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kawasan Bandara Internasional Jawa Barat. *Paradigma POLISTAAT: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 57-67.
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).
- Ilhami, R., Affandi, N. R., & Hartawan, Y. (2021). Strategi Komunikasi Kontrol Jejaring Kebijakan Dalam Gerakan Bersama Rakyat Atasi Kawasan Padat Kumuh Dan Miskin (Gebrak Pakumis) Di Kabupaten Tangerang. *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 214-222.

- Mariane, I., Suryadi, S., Firdausijah, T., & Ilhami, R. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Public Private Partnership Bagi Peningkatan Pariwisata Desa Warnasari Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung. *Kaibon Abhinaya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 71-76.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia*. Edisi Kesatu. Bumi Aksara: Jakarta
- PrawiraW, R., Maulida, H., & Achmad, W. (2021). Narrating the Implementation of Social Welfare Community Program. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 228-235.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta