

**PERSEPSI PENDAKI TENTANG KINERJA TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI
DALAM PENGELOLAAN WISATA PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI RESORT SELO, BOYOLALI)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos)

Disusun Oleh:

Roni Zakaria
11720011

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Roni Zakaria
NIM : 11720011
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri dan bukan hasil plagiasi dari hasil karya atau penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, supaya dapat diketahui oleh anggota dosen penguji.

Yogyakarta, 20 Juni 2016

Yang menyatakan,



Roni Zakaria
NIM. 11720011

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, memeriksa, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Roni Zakaria

NIM : 11720011

Program Studi : Sosiologi

Judul : Persepsi Pendaki Terhadap Kinerja Taman Nasional
Gunung Merapi Dalam Pengelolaan Wisata Perspektif
Pelayanan Publik.

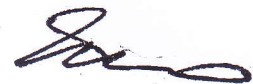
Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Sosiologi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Juni 2016



Drs Musa M. Si

NIP.19620912 199203 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : Un.02/DSH/PP.00.9/192/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI PENDAKI TERHADAP KINERJA TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI DALAM PENGELOLAAN WISATA PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI RESORT SELO, BOYOLALI)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RONI ZAKARIAH
Nomor Induk Mahasiswa : 11720011
Telah diujikan pada : Selasa, 28 Juni 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. Musa, M.Si
NIP. 19620912 199203 1 001

Penguji I

Dr. Ahmad Norma Permata, S.Ag., M.A.
NIP. 19711207 200901 1 003

Penguji II

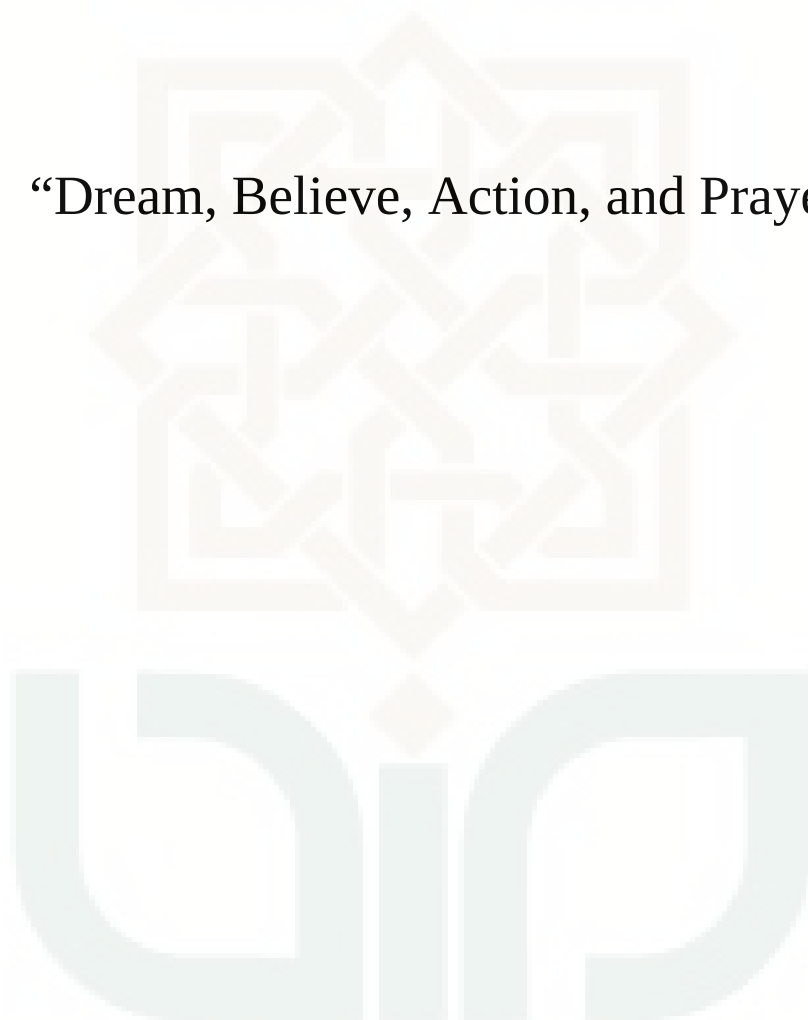
Dr. Achmad Zainal Arifin, M.A.
NIP. 19751118 200801 1 013

Yogyakarta, 28 Juni 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
DEKAN

Dr. H. Kamsi, M.A.
NIP. 19570207 198703 1 003

MOTTO

“Dream, Believe, Action, and Prayer”



PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

Ibu Dalilah

Terimakasih untuk Semangat, cinta, kasih, doa dan peluh yang selalu tercurahkan
yang tak akan mampu kuganti dengan apapun

Ayahanda Sobari

Terimakasih untuk didikan dan arahan yang pernah diberikan yang hingga
sekarang masih dapat memberikan motivasi tersendiri

Semua kakak-kakak ku

Ayuk Catur, Ayuk Ria, Kak Soni wibosono yang tiada henti menyemangati

Almamater Sosiologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW, yang senantiasa memberikan teladan dan tuntunan kepada manusia sehingga tetap berada pada jalan yang mampu memberikan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai Pengembangan Taman Nasional Berbasis Wisata Perspektif Pelayanan Publik Studi Pada TNGM Resort Selo, Boyolali. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terimakasih kepada:

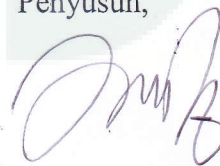
1. Bapak Dr. Kamsi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga
2. Ketua Prodi Sosiologi Ibu Dr. Sulistyaningsih, S.sos., M.Si semoga memudahkan dalam mengemban amanah.
3. Bapak Achmad Zainal Arifin, S.Ag., M.A., Ph.D selaku Dosen Penasehat Akademik, yang senantiasa memberikan masukan dan arahan kepada mahasiswanya.
4. Bapak Musa selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terimakasih atas arahan, bimbingan, kritik, koreksi, saran, ide dan semangat yang selalu diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen Prodi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga, atas ilmu yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT.
6. Ibu/bapak Dalilah dan Sobari untuk setiap doa di sepertiga malam yang selalu dipanjatkan, untuk segala cinta, kasih sayang, dan

segala upaya untuk terus memeras keringat yang tanpa mengenal lelah demi anakmu, terimakasih.

7. Kakak ku Soni Wibisono yang tak pernah lelah menasehati agar segera menyelesaikan skripsi, terima kasih nasehatnya.
8. Mutia Rahayu selaku kakak perempuan ku tercinta terima kasih dukungan dan doanya selama ini.
9. Ayuk Catur, Mas Didit, dan Keponakan ku tersayang M.farhan Al-hayfa, M Rizky Athar Al-hayfa. Terimakasih buat semuanya.
10. Teman – teman Sosiologi Angkatan 2011. Khususnya kepada imam, Beng, Chandra Buana, Ade, Aulia, Maya, Ria. Terimakasih untuk waktu, saran dan bantuannya.
11. Buat Karunia Putra Pamungkas, Andika Wisnu terima kasih sudah menemani penelitian.
12. Teman – teman KKN RT 14 Gedong Kiwo, terimakasih atas saran dan masukan yang telah diberikan walaupun kalian udah lulus duluan.
13. Semua pihak yang telah turut berjasa dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat untuk disebutkan satu per satu karena keterbatasan penulis. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT, amin.

Yogyakarta,

Penyusun,



Roni Zakaria

NIM. 11720011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN STRUKTUR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Secara Akademis	8
2. Manfaat Secara Praktis.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori	12
G. Kerangka Pikir Penelitian	18
H. Metode Penelitian	19
1. Lokasi Penelitian.....	19
2. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3. Metode Analisis Data.....	22
I. Sistematika Pembahasan.....	23
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	

	A. Gambaran Umum Taman Nasional.....	26
	B. Taman Nasional Gunung Merapi	
	1. Kondisi Umum	28
	2. Landasan Hukum.....	32
	C. Kondisi Desa Lencoh	
	1. Kondisi Geografis.....	33
	2. Kondisi Demografis	34
	3. Kondisi Sejarah, Ekonomi, Sosial, Budaya.....	37
	D. Profil Informan	42
BAB III	PENGEMBANGAN TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI BERBASIS WISATA	
	A. Sejarah Pengelolaan	
	1. Perhutani.....	49
	2. Taman Nasional Gunung Merapi	51
	3. Dinpar Boyolali	58
	B. Partisipasi Masyarakat Dalam Mengembangkan Wisata.....	61
	C. Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Publik Di TNGM	
	1. Kemampuan Petugas	67
	2. Kedisiplinan Petugas	70
	3. Prosedur Pelayanan	72
	4. Sarana Dan Prasarana.....	78
	5. Kepastian Biaya Pelayanan	81
	6. Tanggung Jawab Petugas	84
BAB IV	PERSEPSI PENDAKI TERHADAP KINERJA TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI (TNGM) DALAM MENGEMBANGKAN WISATA PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK	
	1. Produktivitas	88
	2. Kualitas Layanan	92
	3. Responsivitas	96
	4. Responsibilitas.....	101

	5. Akuntabilitas.....	106
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	108
	B. Saran	110
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1:	Data Pengunjung Objek Wisata Alam Selo Tahun 2015	3
Tabel 2:	Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan	35
Tabel 3:	Jumlah Penduduk Menurut Agama	36
Tabel 4:	Fasilitas Umum di Area Pendakian	78
Tabel 5:	Tarif Masuk Kawasan TNGM	81
Tabel 6:	Kewajiban Jam Kerja PNS	103

Daftar Gambar

Gambar 1. Jalan Masuk Basecamp (Desa Lencoh).....	34
Gambar 2. Suasana Basecamp	55
Gambar 3. Gardu Pandang New Selo	59
Gambar 4. Joglo/Pendopo	60
Gambar 5. Gambar Website Taman Nasional Gunung Pangrango.....	90



DAFTAR BAGAN STRUKTUR

Bagan Struktur 1: Kerangka Pikir Penelitian	18
Jumlah Penduduk Menurut Umur	35
Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan.....	40



ABSTRAK

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik minat pengunjung, TNGM selaku pengelola wisata minat khusus (pendakian di Gunung Merapi) harus dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang baik tentu tidak terlepas dari sebuah kinerja suatu perusahaan/lembaga tersebut. Adapun alasan peneliti mengambil tema riset ini adalah ingin memberikan perspektif baru dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dalam bidang pariwisata yang dikelola oleh instansi pemerintah. Selama ini penelitian terdahulu lebih menyorot tentang pelayanan di Catatan Sipil, Akta Tanah dan Kantor Keimigrasian.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana persepsi pendaki terhadap kinerja Taman Nasional Gunung Merapi (TNGM) dalam mengelola Taman Nasional berbasis wisata perspektif pelayan publik. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data di lapangan melalui observasi, wawancara, dan penelusuran dokumen. Temuan di lapangan dianalisis menggunakan teori kinerja birokrasi hasil pemikiran Agus Dwiyanto yang mempunyai lima (5) indikator dalam menentukan kinerja suatu instansi/lembaga.

Adapun hasil penelitian tersebut adalah persepsi pendaki terhadap kinerja TNGM dalam mengelola belum maksimal bisa dilihat dari indikator berikut ini: produktivitas: Taman nasional belum mampu meningkatkan produktivitasnya semua pegawainya. Hal ini dikarena TNGM sebagai lembaga belum tepat dalam membagi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian setiap pegawainya. Kualitas layanan: belum maksimal terlihat dari minimnya sarana dan prasarana yang ada dikarenakan minimnya anggaran. Responsivitas: tidak hadirnya petugas wajib di area wisata dikarenakan jam kerja yang tidak fleksibel. Responsibilitas: belum sesuai biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapat dan terakhir akuntabilitas: belum maksimal pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Kinerja, Pelayanan Publik, Wisata, Taman Nasional*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Industri Pariwisata merupakan prospek yang sangat cerah di Indonesia dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Peluang ini didukung oleh keadaan alam Indonesia yang alamiah, seperti letak dan geografis Indonesia yang dilintasi garis khatulistiwa, pegunungan dan daratan yang subur lautan yang jernih dan biru, flora dan fauna yang beraneka ragam yang memperindah panorama Indonesia. Pariwisata terbukti menjadi aktivitas ekonomi era ini, bahkan disebut-sebut sebagai industri terbesar sejak akhir abad 20 yang juga menyangkut pergerakan barang, jasa dan manusia dalam skala terbesar yang pernah ada. Pariwisata terbukti menjadi industri terbesar di berbagai belahan dunia.¹

Perkembangan bisnis pariwisata saat ini semakin meningkat baik domestik (nasional) maupun global (internasional). Ini terlihat dari meningkatnya wisatawan mancanegara (Wisman) datang ke Indonesia menurut pintu masuk, dari data Badan Pusat Statistik (BPS) kunjungan wisman ke Indonesia pada tahun 2013 sebesar 860.655. sedangkan pada tahun 2014 kunjungan wisman adalah 915.334 dan periode 2015 dari januari sampai

¹Demartoto Argyo dkk, *Pembangunan Pariwisata Berbasis Masyarakat* (Sebelas Maret University Press, 2009), hlm.04.

adalah 814.233.² Meningkatnya jumlah wisman ke Indonesia tentunya angin segar bagi perekonomian Indonesia. Hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh wakil Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Septa Nirwandar yang disampaikan saat mengikuti salah satu pameran pariwisata terbesar di dunia yakni Internasional Tourimus Borse di Berlin Jerman:

menyatakan pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia tahun 2014 mencapai 9,39 persen lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Angka itu diatas pertumbuhan ekonomi nasional yang mencapai 5,7 persen.³

Yogyakarta selain dikenal sebagai kota budaya, kota pendidikan juga dikenal sebagai kota Daerah Tujuan Wisata terbesar kedua setelah bali.⁴ Jumlah kunjungan wisatawan ke daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2013 adalah 2.837.967 untuk wisatawan Nusantara (wisnu) sedangkan untuk wisatawan mancanegara (wisman) adalah 235.893.⁵ sedangkan pada tahun 2014 jumlah wisman adalah 251.213 untuk wisnu adalah 3.346.180 jumlah ini meningkat dari pada tahun 2013.⁶ Yogyakarta yang terkenal akan pariwisatanya banyak memiliki Daerah Tujuan Wisata (DTW) mulai dari yogyakarta bagian timur yakni Kabupaten Gunungkidul yang terkenal akan keindahan pantai yang dihiasi batuan kapur, Yogyakarta bagian Barat yakni Kulonprogo yang mulai mempromosikan wisata alamnya, Yogyakarta bagian

²<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1386> diakses pada rabu 06 mei 2016 20.00 wib.

³<http://www.indonesia.go.id/in/kementerian/kementerian/13947-pariwisata-indonesia-lampai-pertumbuhan-ekonomi> diakses pada rabu 06 mei 2016 20.10 wib.

⁴Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Peranan Kebudayaan Daerah Dalam Perwujudan Masyarakat Industri Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta*, 2000.

⁵Statistik Kepariwisataan 2013, (Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, 2013) .

⁶Statistik Kepariwisataan 2014, (Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, 2014) .

Selatan yakni Kabupaten Bantul yang memiliki pantai Parangtritis, Yogyakarta bagian Utara yakni Kabupaten Sleman yang terkenal dengan keindahan Gunung Merapi, hingga Kotamadya Yogyakarta dengan wisata andalan sejarah (*hiratage*) yang berhasil mendapat Pendapatan asli Daerah dari sub sector Pariwisata sebesar Rp17.415.255.577.⁷

Kabupaten Sleman memiliki Gunung Merapi yang kini masuk dalam kawasan Taman Nasioanal adalah salah satu destinasi wisata yang mulai terkenal dengan wisata minat khususnya yakni pendakian. Jumlah kunjungan terbesar terdapat pada bulan Agustus yakni 3035 sedangkan kunjungan terkecil pada bulan januari yakni 762 wisatawan. Berikut adalah data yang diperoleh dari BTNGM :

Tabel 1. Data Pengunjung Objek Wisata Alam Selo tahun 2015

Bulan	Lokasi	Jenis		Jumlah
		Wisnu	Wisman	
Januari	Selo	730	32	762
February	Selo	0	0	0
Maret	Selo	1870	18	1888
April	Selo	2500	69	2569
Mei	Selo	2500	61	2561
Juni	Selo	100	20	120
Juli	Selo	1500	35	1535
Agustus	Selo	2950	85	3035
September	Selo	2500	70	2570

Sumber : Data base Balai Taman Nasional Gunung Merapi Yogyakarta

⁷*Ibid*, hlm.68.

Taman Nasional Gunung Merapi (TNGM) yang terletak di kabupaten Megelang, Boyolali, Klaten Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang dahulu adalah kawasan hutan lindung di ubah menjadi TNGM atas keputusan menteri Kehutanan Nomor SK. 134/MENHUT-11/2004 tentang perubahan fungsi hutan lindung cagar alam dan taman wisata menjadi Taman Nasional.⁸

Menurut UU No 5 Pasal 30 ayat 2 tahun 1990 tentang konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya. Menyebutkan bahwa kawasan taman nasional dikelola dengan sistem zonasi yang terdiri dari zona inti dan zona pemanfaatan dan zona lain sesuai keperluan. Sebagai lembaga pemerintah yang menaungi dan mengurus TNGM, Balai Taman Nasional Gunung Merapi (BTNGM) mengelola zona pemanfaatan sebagai sarana wisata alam. Hal ini sejalan dengan salah satu tujuan dibentuknya TNGM yakni untuk meningkatkan kepariwisataan (*ekowisata*⁹ dan wisata minat khusus) yang lebih berbasis kerakyatan melalui peran serta dan pelaku usaha baik lokal, nasional, maupun internasional.¹⁰

⁸ Akhmad Dawam, *Dishutbud DIY Konservasi Kawasan Hutan Gunung Merapi Dalam Bentuk Taman Nasional*.
<http://www.pemda.diy.go.id/berita/mod.phpq.mod.userpage&pageid:1384&menu>. Di akses pada tanggal 11 november 2015 15.15 wib.

⁹ Ekowisata adalah wisata berbasis pada alam dengan mengikuti aspek pendidikan interpretasi terhadap lingkungan alam dan budaya masyarakat dengan pengelolaan kelestarian ekologis.

¹⁰ Menurut UU No 5 tahun 1990 tentang konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya, kawasan konservasi terdiri atas kawasan suak alam (terdiri dari cagar alam dan suaka margasatwa) dan kawasan peletarian (terdiri dari taman nasional, taman hutan raya dan taman wisata alam).

TNGM adalah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi di kabupaten Sleman. Keindahan alam dan budaya merupakan daya tarik wisata. Selain itu juga terdapat agenda yang diselenggarakan setiap tahunnya yakni *Suroan* yang dilakukan oleh keraton Yogyakarta¹¹. BTNGM berperan penting dalam perkembangan wisata di kawasan Taman Nasional. Untuk itu penting sekali kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sehingga wisatawan banyak yang datang ke Taman Nasional untuk mendaki atau berwisata dilekeng merapi.

Defenisi pelayanan Pelayanan publik sendiri dalam kamus bahasa Indonesia memiliki tiga makna :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.¹²

Sedangkan menurut Undang-Undang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009, pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan

¹¹Suro adalah penanggalan Jawa atau biasa disebut 1 Suro. Tradisi Topo Mubeng Beteng Keraton Yogyakarta sudah ditetapkan sebagai warisan budaya nasional. Mubeng Beteng ini biasa dilakukan masyarakat pada saat memasuki awal tahun baru. Penetapan malam 1 Suro berdasarkan penanggalan kelender ultan Agungan. Menurut dia hari- hari penting mulai tahun 1936 sampai 2056 sudah tertulis dan terhitung oleh Keraton Yogyakarta.

<http://news.liputan6.com/read/2339470/keraton-yogyakarta-gelar-topo-bisu-mubeng-beteng-rabu-malam> diakses pada Kamis 07 Mei 2016 12.44 WIB

¹²<http://kamusbahasaIndonesia.org/>

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³Selanjutnya menurut KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti Taman Nasional di selo boyolali masih terdapat kekurangan dalam hal sarana dan prasarana seperti sedikitnya air didalam kamar mandi, petunjuk jalan digunung yang sudah memudar tulisanya hingga sampah yang menggunung di depan bascamp tidak ada tempat penyewaan peralatan mendaki, tidak ada gerbang penarikan tiket terkadang masih ada wisatawan yang langsung naik di new selo tanpa mendaftarkan diri di bascamp.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan kembali. Hal ini terbukti dari sebuah riset (*marketing research*). Kepuasan pelanggan akan datang kembali dengan sendirinya bila jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan,

¹³Undang-Undang pelayanan public nomor 25 Tahun 2009.

¹⁴Lijian Poltak S, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 05.

begitupun jika pelanggan mengalami kekecewaan maka akan berdampak buruk bagi wisata tersebut.¹⁵ Sebagai instansi yang mengelola Taman Nasional wisataTNGM selalu mementingkan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dibuat rumusan masalah mengenai pelayanan wisata yang ada di Taman Nasional Selo Boyolali.

1. Bagaimana persepsi pendaki terhadapkinerja Taman Nasional Gunung Merapi dalam pengelolaan wisata perspektif pelayanan publik?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui sejarah perkembangan pengelolaan Taman Nasional di Desa Lencoh, Kecamatan Selo.
2. Untuk mengetahui peraturan pendakian Balai Taman Nasional Gunung Merapi.
3. Untuk mengetahui kepuasan pendaki/wisatawan terhadap wisata Taman Nasional di Desa Lencoh, Kecamatan Selo.
4. Untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam perkembangan wisata di Desa Lencoh, Kecamatan Selo.

D. Manfaat Penelitian

¹⁵Siti Aisyah, *Peningkatan kualitas layanan pada biro perjalanan wisata Ermi tour di Padang Sumatera Barat* , Program studi kajian Pariwisata Pasca Sarjana Universitas Udayana, Denpasar 2011, hlm 01

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yakni manfaat akademis dan manfaat praktis, dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan rujukan dan evaluasi serta memberikan kontribusi pemikiran bagi peneliti lain, khususnya dalam kajian ilmu sosial yang berkaitan birokrasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dalam kajian Sosiologi Organisasi

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini bermaksud untuk memberikan sumbangan kepada pemerintah khususnya Dinas Pariwisata agar dapat dijadikan salah satu bahan penentu kebijakan tentang penanggulangan masalah perilaku pendaki saat mendaki gunung
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang Birokrasi dan terhadap strategi Balai Taman Nasional Gunung Merapi mengurangi kecelakaan saat pendakian.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan bagi penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berdasarkan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memberikan komparasi dan memberikan

informasi yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya.¹⁶ Maka dilakukan perbandingan yang meliputi beberapa aspek mengenai: subjek dan objek penelitian, metode penelitian, teori yang digunakan serta lokasi dan fokus dari penelitian.

Pertama adalah tesis dari saiful dewi yang berjudul *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik (studi tentang pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Ternate)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif atau desain kualitatif untuk mengukur dengan cermat terhadap gejala sosial tertentu. Penelitian ini berdasarkan logika teoritik terhadap faktor pengaruh yakni dari fungsi struktur organisasi sampai pada pelayanan masih pembenahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian yang didapat adalah tentang keluhan (masih 60%) dan kepuasan (hanya 41,46%). Acuan yang digunakan masih rendah (56,07%) tidak adanya efisiensi dari standarisasi biaya dan waktu paling rendah (36,58%) tidak ada kemudahan prosedur (39,03%) dan tidak ada transparansi dalam pelayanan kepada pengguna jasa masih rendah (31,71%). Sedangkan hasil temuan pada faktor yang mempengaruhinya adalah penyimpangan terhadap fungsi struktur organisasi, kepemimpinan yang terlalu otoriter,

¹⁶ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (terj.), (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 40.

petugas pelayanan belum mempunyai kreativitas, inovatif, responsif, masih rendahnya penghargaan (intensif) yang diberikan oleh lembaga.¹⁷

Kedua adalah tesis dari Chairil yang berjudul *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut (studi kasus pelayanan akta tanah)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja birokrasi pelayanan publik khususnya pelayanan akta tanah di Kecamatan Jorong. Serta mencermati apakah sumber daya manusia dan budaya organisasi dapat menjadi pendukung atau penentu kinerja birokrasi Kecamatan Jorong. Penelitian ini bersifat kualitatif, teknik pengumpulan data wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Dari hasil analisa dan interpretasi data yang ditemukan kinerja birokrasi Kecamatan Jorong dalam pelayanan akta tanah masih kurang baik dan fakta yang dominan sebagai penentu kinerja Kecamatan Jorong adalah sumber daya organisasi dan budaya organisasi.¹⁸

Ketiga adalah tesis dari Julian Zuherwan yang berjudul *Kinerja Birokrasi Pemerintahan Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bengkulu Selatan*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja birokrasi pemerintahan Kecamatan Sukaraja sehingga menyebabkan kinerjanya dalam

¹⁷Saiful Dewi, *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik (studi tentang pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota ternate)*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Pasca Sarjana, Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2004.

¹⁸Chairil, *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut (studi kasus pelayanan akta tanah)*, Prodi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2004.

pelayanan umum masih rendah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan rendahnya kinerja birokrasi pemerintahan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bengkulu Selatan dalam pelayanan umum disebabkan oleh faktor budaya organisasi seperti nilai yang dianut, kebiasaan dalam melakukan pekerjaan dan nilai-nilai pribadi aparatur. Kepemimpinan yang berkenaan dengan gaya kepemimpinan dan kualitas pemimpin dan formalisasi seperti yang menyangkut persyaratan/prosedur pelayanan dan diskresi dalam memberikan pelayanan.¹⁹

Keempat adalah tesis dari Muhammad Fahrurrozi yang berjudul *Kinerja Pelayanan Berkas Kepegawaian di Kantor Regional I BKN Yogyakarta*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumen terkait. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan berkas kepegawaian yang dilakukan kantor regional I BKN Yogyakarta sudah baik. Proses pelayanan berkas kepegawaian telah sesuai dengan sistem dan prosedur. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain. Fasilitas pelayanan yang ada, sistem regulasi anggaran yang efisien dan terbuka bagi

¹⁹Julian Zuherwan, *Kinerja Birokrasi Pemerintahan Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bengkulu Selatan*, Prodi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2002.

internal, peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang efektif dan seleksi pegawai yang lebih ketat sehingga didapat sumber daya manusia yang tepat guna, serta pembinaan pegawai secara intensif.²⁰

F. Kerangka Teori

Penyusunan kerangka teoritis sangat penting untuk memperjelas jalannya penelitian yang dilakukan. Kerangka analitis dapat dijadikan pisau analisis untuk memecahkan masalah yang dikemukakan dalam penelitian. Melalui kerangka teoritis jalannya penelitian secara keseluruhan dapat diketahui secara jelas dan terarah. Selain sebagai pedoman analisis, keberadaan teori juga membantu pembentukan kerangka pemikiran terhadap penelitian.²¹

TNGM sebagai lembaga yang mempunyai visi misi tentu mempunyai sebuah tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilihat dari sebuah kinerja. Istilah kinerja (*performance*) menurut The scribe dalam Kamus Bantam Englis Dictionary (1979) yang dikemukakan oleh Prawirisentono bahwa kinerja (*performance*) dari kata *to perform*.²²

²⁰Muhammad Fahrurrozi, *Kinerja Pelayanan Berkas Kepegawaian Dikantor Regiona I BKN Yogyakarta*, Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2013.

²¹Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm.40.

²²Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja. Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm 211

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.²³

Menurut Atmosudirdjo dalam Pasalong mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan-kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhan secara efektif.²⁴

Rue dan Byars dalam Pasalong mengatakan kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam teorinya untuk mencapai sebuah kinerja yang bagus dalam organisasi tentunya dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut LAN RI

²³Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja. Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm. 196.

²⁴*ibid*, hlm. 198.

indikator yang dimaksud adalah masukan (*input*) seperti dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundangan. Untuk keluaran (*ouputs*) adalah suatu yang dicapai dari kegiatan berupa fisik maupun non fisik. Sedangkan untuk indikator hasil (*outcomes*) adalah keluaran yang berfungsi jangka menengah atau efek langsung. Dan indikator manfaat (*benefit*) adalah suatu yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan. Dan terakhir indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik itu positif atau negative dari setiap tingkatan indikator yang telah ditetapkan.²⁵

Kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat dari berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, maupun tanggung jawab.²⁶ Dwiyanto dalam pasal 2 menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Yaitu sebagai berikut.

1. Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Sedangkan menurut Dewan Produktivitas Nasional produktivitas adalah sikap mental yang selalu berusaha bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin. Indikator dari produktivitas adalah seberapa besar pelayanan publik itu mempunyai hasil yang diharapkan.

²⁵*Ibid.* 202.

²⁶Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah mada University Press, 2010) halm. 56.

2. Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan terhadap kualitas. Dwiyanto mengatakan kepuasan masyarakat terhadap layanan menjadi indikator penting dalam kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, membuat dan mengembangkan program sesuai dengan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dengan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat menunjukkan responsivitas yang rendah dan menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah akan memiliki kinerja yang rendah pula.
4. Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik implicit dan eksplisit. Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma yang berlaku di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Nilai yang

berkembang di masyarakat tersebut meliputi transparansi, prinsip keadilan, jaminan penegak hukum, hak asasi manusia.²⁷

Menurut Kumorotomo dalam Pasalong menjelaskan ada beberapa indikator yang digunakan dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain :

1. Efisiensi yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas yaitu apakah tujuan yang didirikan organisasi pelayanan publik tersebut tercapai, hal tersebut erat kaitanya dengan rasionalitas teknis seperti nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Criteria ini erat kaitanya dengan konsep ketercukupan dan kepastian.
4. Daya Tanggap yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.²⁸

Menurut Dwiyanto penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai

²⁷Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 203-204.

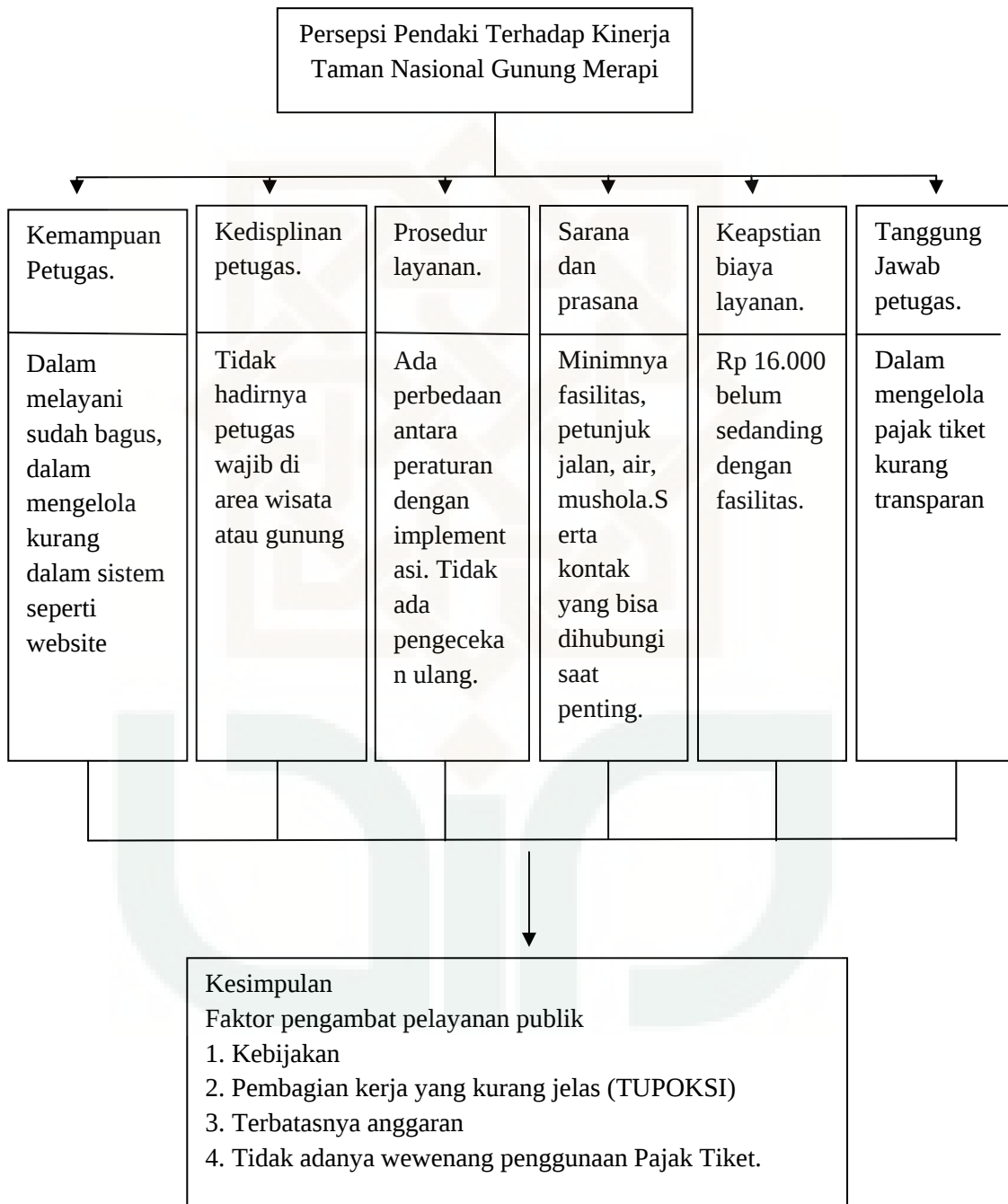
²⁸*Ibid*, hal.205.

misinya. Untuk birokrasi publik informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.²⁹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima (5) indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto untuk melihat pencapaian kinerja yang dilakukan oleh BTNGM dalam memberikan pelayanan wisata alam khususnya yang berkaitan dengan pendakian gunung. Karena tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kegiatan mendaki gunung mulai menjadi kegiatan semua masyarakat bukan hanya milik komunitas tertentu.

Jika dikaitkan dengan permasalahan yang ada peneliti ingin melihat pelayanan publik yang diberikan BTNGM selaku penyelenggara. Layanan yang dimaksud dalam hal ini adalah layanan wisata di Kawasan Taman Nasional. Permasalahan ini akan diukur dengan menggunakan indikator kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto yakni Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Resposibilitas, dan Akuntabilitas.

²⁹*Ibid*, hlm. 207.

G. Kerangka Pikir Penelitian



H. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu peneliti melukiskan fakta dan data yang didapat dari penelitian sebagaimana adanya.³⁰ Peneliti mendeskripsikan hasil temuan di lapangan dan melakukan analisis yang dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh peneliti. Pendiskripsian dilakukan peneliti secara detail dengan tetap berpedoman pada realitas yang terjadi secara nyata di kecamatan selo. Peneliti menampilkan bukti berupa petikan wawancara dan gambar dokumentasi selama wawancara untuk membuat tulisan ilmiah ini menjadi lebih menarik dan hidup

1. Lokasi dan subyek Penelitian

Penelitian dilakukan di wisata New Selo, Selo Boyolali. Sebagai data tambahan akan digali melalui lembaga Balai Taman Nasional Gunung Merapi (BTNGM). Ada pertimbangan kenapa peneliti memilih Balai Taman Nasional Gunung Merapi karena BTNGM adalah lembaga pemerintahan yang mengelola zona pemanfaatan wisata alam TNGM.

Subyek dalam penelitian yang dilakukan ini terdapat beberapa pihak. Pertama Taman Nasional dan pengelolanya, kedua adalah masyarakat yang dilibatkan dalam pengelolaan wisata alam.

2. Teknik pengumpulan data

³⁰Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 1992), hlm. 67.

a. Wawancara

Merupakan teknik untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian, metode ini didasarkan atas dua alasan. Pertama, dengan wawancara peneliti dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan dialami namun juga informasi yang jauh didalam diri subyek penelitian. Kedua, hal-hal yang ditanyakan dapat mencakup hal bersifat lintas waktu yang berkaitan dengan masa lampau, masa kini dan yang akan datang.³¹

Pelaksanaan wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan adalah menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Dalam teknik ini prosesi penggalian data akan lebih mudah, peneliti tetap menggunakan panduan pertanyaan yang sudah disiapkan akan tetapi tetap memberikan kebebasan untuk kemungkinan munculnya pertanyaan-pertanyaan baru saat wawancara tersebut berlangsung. Keterbukaan dalam proses wawancara ini sangat diberikan, dan untuk subyek penelitian sendiri dipersilahkan untuk memberikan penjelasan atau memberikan pendapat dan ide-idenya .dan peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang disampaikan oleh informan.³²

Sasaran penelitian atau objek wawancara dalam penelitian ini adalah pendaki professional yang sudah mendaki lebih dari 2 gunung.Kepala Taman

³¹ M.Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshour,*Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 176.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 318.

Nasional Gunung Merapi Wilayah Seksi II dan staf atau pegawai yang bekerja di Resort Selo, anggota BARAMERU selaku mitra kerja TNGM, dan masyarakat yang terlibat dalam pariwisata.

b. Observasi

Ini merupakan teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini, observasi sendiri merupakan proses pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.³³ Observasi juga dapat disebut sebagai pengumpulan data secara langsung berdasar apa yang ditemukan di lapangan.

Cara kerja teknik ini adalah dengan cara mengamati langsung terhadap subyek yang akan diteliti dengan tujuan mencari informasi sensitif yang mungkin tidak diungkapkan oleh partisipan dalam wawancara atau tidak mau diungkapkan oleh partisipan.³⁴

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dimaksudkan untuk tambahan data dalam penelitian yang akan dilakukan. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen terkait dengan sejarah kehidupan, biografi peraturan, kebijakan.³⁵ Dokumen yang digunakan berupa data monografi dan demografi Desa Lencoh, dokumen pengunjung New Selo Tahun 2015, dan dokumen Taman Nasional Gunung

³³ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Kencana, 2008), hlm. 115.

³⁴ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta : Grasindo, 2010), hlm. 114.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 326.

Merapi Tahun 2012 tentang wilayah. Dokumen ini sebagai bahan acuan untuk melakukan pemetaan wilayah penelitian. Dokumen tersebut akan menjadi data sekunder yang akan mendukung penelitian ini.

3. Teknik Analisis Data

Setelah semua data telah terkumpul, selanjutnya akan dilakukan tahap analisis data. Dalam melakukan analisis data atau pengolahan data dapat dilakukan melalui langkah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah untuk pengumpulan data selanjutnya.³⁶ Disini peneliti akan mengumpulkan data dari informan sebanyak mungkin dan setelah itu melakukan pemilihan/pemilahan data yang terkait persepsi pendaki tentang kinerja TNGM.

b. Penyajian data

Data yang telah direduksi kemudian akan didisplay, penyajian data secara tekstual (naratif) atau dapat juga berupa table, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya.³⁷ Dengan adanya proses penyajian data ini

³⁶*Ibid.* hlm.336.

³⁷*Ibid.* hlm.339.

akan terlihat lebih terorganisasi dan akan memberikan kemudahan untuk memahami data yang ditemukan.

Berdasarkan data yang terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teori Kinerja Organisasi yang digagas oleh Agus Dwiyanto sebagai alat analisa Persepsi pendaki terhadap kinerja TNGM.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal merupakan kesimpulan yang bersifat sementara. Kesimpulan ini akan mengalami perubahan jika ditemukan bukti-bukti yang mendukung atau memperkuat akan data yang telah disimpulkan. Dengan demikian kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, namun mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan mengalami perubahan atau akan berkembang setelah di lapangan.³⁸

I. Sistematika Pembahasan

Untuk menindak lanjuti penulisan proposal ini, maka peneliti memaparkan sistematika pembahasan yang sederhana disini, yang akan peneliti kelompokkan dalam beberapa bab. Pada setiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan bagian yang dibahas dalam penelitian ini. Pembagian bab dan sub bab dalam sistematika pembahasan ini akan

³⁸*Ibid.* hlm. 343.

memudahkan peneliti dalam penulisan dan menganalisis data, mempelajari problematika dan temuan-temuan yang ada, supaya menjadi lebih mendalam dan mudah untuk dipahami.

Bab I

- a. latar belakang penelitian,
- b. rumusan masalah,
- c. tujuan, manfaat penelitian,
- d. kerangka teori,
- e. metode penelitian, teknis pengumpulan data, teknis analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab II

- a. Sekilas tentang taman nasional
- b. Sekilas tentang taman nasional gunung merapi
- c. Kondisi geografis
- d. Kondisi demografis
- e. Kondisi ekonomi
- f. Kondisi agama, sosial, dan budaya
- g. Profil informan

Bab III

- a. Perkembangan pengelolaan taman nasional
- b. Partisipasi masyarakat dalam perkembangan wisata
- c. Persepsi pendaki terhadap pelayanan publik

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KINERJA TNGM

- A. Produktivitas
 - kemampuan petugas
- B. Kualitas layanan
 - prosedur layanan
 - sarana dan prasarana
- C. Responsivitas
 - kedisiplinan petugas
- D. Responsibilitas
 - kesesuaian biaya yang dikeluarkan
- E. akuntabilitas
 - tanggung jawab petugas

Bab IV

analisis data dari hasil penelitian, dalam bab ini peneliti akan melakukan analisis terhadap data-data yang telah terkumpul menggunakan teori yang telah ditentukan.

- A. Produktivitas
- B. Kualitas layanan
- C. Responsivitas
- D. Responsibilitas
- E. akuntabilitas

BAB V penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, saran dan kata penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan tentang pengembangan taman nasional gunung berbasis wisata perpspektif pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan teori Kinerja Dwiyanto yang mempunyai 5 indikator yakni Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Maka peneliti dapat menyimpulkan Kinerja Taman Nasional Gunung Merapi (TNGM) dalam menyediakan pelayanan publik tergolong masih rendah atau belum maskimal bisa dilihat sebagai berikut:

1. Produktivitas.

Taman nasional belum mampu meningkatkan produtivitasnya semua pegawainya. Hal ini dikarena TNGM sebagai lembaga belum tepat dalam membagi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian setiap pegawainya. Terlihat dari masih minimnya kemampuan petugas dalam mengelola kawasan Taman Nasional sebagai kawasan wisata. Semua pegawai masih terpaku dengan aturan tertulis pada tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

2. Kualitas layanan

Taman nasional menjadi kawasan wisata minat khusus (pendakian) sudah dari dulu sebelum menjadi kawasan Taman Nasional Gunung Merapi

(TNGM). Kawasan wisata yang baik yang mempunyai kualitas layanan yang baik pula. Kualitas layanan bisa dilihat dari seberapa banyak sarana dan prasarana yang disediakan. Dari pembahasan yang ada bahwa sarana dan prasarana yang ada di Taman Nasional masih kurang. Fasilitas yang belum maksimal dikarenakan terbatasan anggaran yang disediakan.

3. Responsivitas

Responsivitas yakni kemampuan aparat dalam merespon kebutuhan pengguna jasa. Bila dilihat TNGM selaku pemangku kawasan wisata belum mampu merespon kebutuhan wisatawan. Hal ini dipengaruhi beberapa faktor tidak adanya sistem layanan pengaduan di area wisata, tidak adanya petugas wajib TNGM yang ada di area.

4. Responsibilitas.

Responsibilitas merupakan pertanggungjawaban aparat kepada aturan administrasi yang berlaku pada lembaga. Melihat tugas pokok dan fungsi TNGM semua sudah sesuai dengan ketentuannya. Namun melihat visi misi organisasi yang ada TNGM masih mempunyai kelemahan masyarakat kawasan wisata belum merasakan dampak maksimal dari adanya kawasan wisata.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang dimaknai pertanggungjawaban kepada masyarakat dengan norma yang berlaku. TNGM yang mempunyai wewenang

kawasan belum bisa memberikan dampak yang positif bagi masyarakat ataupun wisatawan. Dari segi pembangunan ,lembaga terhambat oleh prosedur perencanaan anggaran yang ada

B. Saran

1. TNGM selaku pemangku kawasan wisata yang ada di Taman Nasional harus mempunyai kebijakan yang baru dan tepat. Kebijakan berupa hadirnya petugas TNGM di area wisata tanpa mengesampingkan tugas sebagai aparatur Negara (PNS)
2. Terbatasnya atas anggaran TNGM harus mampu berupaya mencari mitra kerja yang sesuai agar mampu memberikan pelayanan dari semua lini. Agar tercipta wisata dengan kualitas yang mumpuni.
3. Melakukan pembagian atau tugas yang sesuai dengan kemampuan, atau pegawai yang ada dibekali ilmu tentang kepariwisataan/ yang menunjang wisata tersebut, agar wisata yang ada di Taman Nasional berjalan dengan maksimal.

Daftar Pustaka

Buku

- Dwiyanto, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press) hal 196
- Demartoto argyo dkk, 2009, *Pembangunan Pariwisata Berbasis Masyarakat* .Sebelas maret university press.
- Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, 2008, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail Nawawi, 2013 *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja. Proses terbentuk, tumbuh kembang, dinamika, dan kinerja organisasi*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- John W. Creswell, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (terj.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- J.R. Raco , 2010, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : Grasindo.
- Kritiani Widya Wicaksono, 2006, *Administrasi dan Birokrasi pemerintahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Miftah Thoha, 2012, *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Miftah Thoha, 2011, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: kencana.
- M. Mas'ud Said, 2012, *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press.
- M. Burhan Bungin, 2008, *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- M.Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshour, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media).
- P. Siagaan Sondang, 1994, *Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi Dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hal 196

Siagian P Sondang, 1997, *Teori Pembangunan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Setyono Budi, 2012, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, (Bandung: Nuansa, hal 118

Wahyudi Kumorotomo, 1994, *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Skripsi

Dwi Wijayanti, *Peranan birokrasi dinas perizinan dalam mewujudkan good governance (studi terhadap dinas perizinan)*. Universitas Negeri Yogyakarta, 2014

Desi Yulianti, *Strategi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Kota Yogyakarta*, jurusan ilmu Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015

Kim Min Ho, *Budaya Birokrasi Dikantor Imigrasi Kelas II Yogyakarta*, jurusan ilmu Administrasi Negara, Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2008.

Lies Afroniyati, *Perubahan Birokrasi Pondok Pesantren Tebu Ireng tahun 2006*, jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2008.

Gotat, *Pengaruh Nilai Budaya Dayak terhadap Kinerja Birokrasi daerah (Studi tentang penafsiran sistem nilai budaya dayak terhadap pelaksanaan birokrasi daerah kabupaten kota Waringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah)*, jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2002.

Internet

Dikutip dari, *Banyak PNS tak Punya "Skill"*
Pariwisata <http://www.balipost.co.id/balipostcetak/2004/3/12/nt6.htm> pada tanggal 12 november 2015 16.00 wib

Dikutip dalam *Fakultas Kehutanan merasa kecolongan*,
<http://www.kompas.co.id/kompas.cetak/0405/26/daerah/10466510.htm>.diakses pada tanggal 11 november 2015 15.00 wib

Akhmad Dawam, *Dsihutbud DIY Konservasi kawasan hutan gunung merapi dalam bentuk taman nasional*.
<http://www.pemda.diy.go.id/berita/mod.phpq.mod.userpage&pageid:1384&menu>.

Di akses pada tanggal 11 november 2015 15.15 wib.
<http://jateng.metrotvnews.com/read/2015/08/11/156839/pendaki-merapi-saat-hut-ri-dibatasi-2-ribu> diakses 01 september 2015 13 40 wib

LAMPIRAN

Interview guide

Pendaki

1. Gunung manasaja yang sudah anda daki?
2. Sebelum mendaki hal apasaja yang anda persiapkan?
3. Apakah anda mensurvei dulu gunung yang akan anda daki?
4. Kendala apa yang biasanya anda hadapi saat naik gunung?
5. Apakah anda mengetahui pengetahuan tentang mendaki gunung?
6. Bagaimana anda melihat kemampuan petugas dalam mengeloa wisata ?
7. Bagaimana anda melihat kedisiplinan petugas di area pendakian?
8. Bagaimana menurut anda prosedur layanan disini ?
9. Bagaimana anda melihat sarana dan prasarana disini ?
10. Bagaimana menurut anda biaya tiket disini apakah sudah sesuai ?
11. Bagaimana anda melihat tanggung jawab petugas dalam melayani ?

Interview guide Petugas TNGM

1. Berapa lama anda bekerja disini?
2. Menjabat sebagai apa anda disini?
3. Apa tugas pokok dan fungsi anda disini?
4. Menurut anda Apakah wisata disini sudah cukup maju atau berkembang?
5. Bagaimana anda melihat kemampuan petugas dalam mengelola wisata?
6. Bagaimana anda menanggapi komentar tidak adanya petugas wajib di area wisata?
7. Apakah prosedur disini sudah tepat dan sesuai?
8. Bagaimana tanggapan anda mengenai kurang lengkapnya fasilitas di area wisata?
9. Apakah biaya yang dikeluarkan wisatawan sudah sesuai dengan yang didapat?
10. Bagaimana anda melihat tanggung jawab petugas disini?

Interview guide Barameru

1. Menjabat apa anda di Barameru?
2. Tugasnya apa saja?
3. Berapa jumlah pengunjung disini setiap harinya, dan ramainya hari apa?
4. Apa saja keluhan yang biasa disampaikan wisatawan?
5. Apa tugas pokok dan fungsi anda disini?
6. Menurut anda Apakah wisata disini sudah cukup maju atau berkembang?
7. Bagaimana anda melihat kemampuan petugas dalam mengelola wisata?
8. Bagaimana anda menanggapi komentar tidak adanya petugas wajib di area wisata?
9. Apakah prosedur disini sudah tepat dan sesuai?
10. Bagaimana tanggapan anda mengenai kurang lengkapnya fasilitas di area wisata?
11. Apakah biaya yang dikeluarkan wisatawan sudah sesuai dengan yang didapat?
12. Bagaimana anda melihat tanggung jawab petugas disini?

BIODATA



NAMA : RONI ZAKARIA

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI

TTL : WIDODO, 12 APRIL 1992

AGAMA : ISLAM

ALAMAT : WIDODO, DUSUN 1, RT 004

KECAMATAN TUGUMULYO

KABUPATEN MUSIRAWAS

PALEMBANG, SUMATERA SELATAN

FAKULTAS : ILMU SOSIAL HUMANIORA

JURUSAN : SOSIOLOGI

TAHUN : 2011

EMAIL : zakaria.roni@yahoo.com

HP : 087738260361