

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas kinerja pemerintah daerah (Samsudin, 2021). Dalam konteks sektor pariwisata, pelayanan yang baik dari instansi terkait, seperti Dinas Pariwisata, berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan, menarik investasi, serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Kabupaten Pasuruan, yang dikenal memiliki beragam destinasi wisata, baik wisata alam, budaya, maupun buatan, sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik dalam mengelola dan mengembangkan sektor ini (Amin Kiswantoro, 2021).

Adapun bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan meliputi berbagai layanan strategis seperti penyediaan informasi destinasi wisata, pelayanan perizinan kegiatan pariwisata, fasilitasi promosi dan penyelenggaraan event-event wisata, pendampingan kepada pelaku usaha ekonomi kreatif, serta pembinaan kelompok sadar wisata (Pokdarwis). Selain itu, dinas juga menyediakan layanan konsultasi kepada instansi pendidikan, komunitas, maupun stakeholder pariwisata lainnya, serta menjalin koordinasi lintas sektor guna pengembangan potensi wisata daerah. Pelayanan-pelayanan ini semestinya dapat diakses secara transparan, responsif, dan efisien, baik secara langsung

maupun melalui kanal digital. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai kendala dalam penyampaian layanan tersebut.

Namun demikian, tantangan dalam pelayanan publik pariwisata tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis atau administratif semata. Permasalahan yang ditimbulkan akibat lemahnya pembinaan, rendahnya fasilitas pendukung, dan ketidakteraturan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi lintas sektor, menyatukan peran pemangku kepentingan, serta mengelola berbagai sumber daya secara terpadu (Wayan Adi Sedana et al., 2025).

Sejalan dengan hal tersebut, (Mahfudi, 2016) memberikan gambaran konkret tentang kompleksitas masalah tersebut. Dalam penelitiannya terhadap Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto, ditemukan bahwa pelayanan publik di sektor pariwisata seringkali terhambat oleh lemahnya koordinasi antarbidang, keterbatasan anggaran, serta kurangnya pembinaan terhadap pelaku usaha. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi seperti website dan media sosial juga belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik dalam sektor pariwisata tidak hanya berasal dari SDM dan anggaran, tetapi juga dari kelemahan sistemik dalam tata kelola organisasi dan digitalisasi pelayanan.

Kondisi serupa juga terjadi di Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan pengamatan langsung terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas, ditemukan beberapa indikasi kesenjangan dalam aspek kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu temuan yang mencolok adalah kurang

optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan. Informasi terkait program kerja, agenda kegiatan, maupun prosedur layanan belum disajikan secara sistematis melalui kanal digital resmi seperti situs web atau media sosial. Sebagai contoh, masyarakat yang ingin mengetahui jadwal pelatihan, pendaftaran kegiatan wisata, atau prosedur pengajuan izin seringkali harus datang langsung ke kantor karena minimnya informasi daring yang tersedia dan terbaru. Hal ini tentu menyulitkan akses informasi dan menghambat partisipasi publik dalam kegiatan kepariwisataan yang diselenggarakan oleh dinas.

Berdasarkan data e-buku tamu digital, tercatat sebanyak 41 pengguna layanan publik yang mengakses pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan selama periode Januari hingga Februari 2025. Dari hasil analisis kolom saran, ditemukan bahwa sekitar 24,39% responden menyampaikan keluhan terkait minimnya akses informasi digital, seperti informasi program kerja, prosedur pelayanan, dan jadwal kegiatan yang belum tersedia secara lengkap di website atau media sosial resmi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna layanan masih relatif rendah, namun ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi sudah cukup tinggi. Oleh karena itu, keterbatasan penyediaan informasi secara daring menjadi salah satu hambatan nyata yang perlu segera ditangani oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan.

Keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan lemahnya sistem pelayanan administratif tersebut mencerminkan perlunya transformasi

pelayanan publik di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan. Tanpa adanya integrasi sistem informasi dan peningkatan kapasitas manajerial, kualitas pelayanan akan terus tertinggal dan tidak mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual pelayanan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan secara sistematis dan berbasis data. Pendekatan tersebut harus mampu menilai tidak hanya tampilan fisik atau prosedural, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat secara menyeluruh.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Servqual*. Metode ini dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988) dan telah banyak digunakan dalam berbagai sektor pelayanan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan. *Servqual* menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Namun, *Servqual* saja tidak cukup untuk menggambarkan keseluruhan akar masalah dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini juga menggabungkan pendekatan *Six Sigma*, yang merupakan metode manajemen mutu berbasis data dan statistik, dengan fokus pada efisiensi dan pengurangan variasi dalam proses pelayanan (Pande et al., 2000). Penggabungan antara *Servqual* dan *Six Sigma* memberikan keunggulan komparatif, di mana *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan dari perspektif

pengguna, sedangkan *Six Sigma* digunakan untuk menelusuri penyebab utama dari kesenjangan tersebut secara kuantitatif dan memperbaikinya melalui tahapan sistematis (DMAIC: *Define, Measure, Analyze, Improve, Control*).

Dengan mengintegrasikan metode *Servqual* dan *six sigma*, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi pelayanan serta strategi peningkatan yang tepat. Pendekatan ini telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Prameswara et al., 2014) di Kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto, yang menunjukkan bahwa kombinasi kedua metode ini mampu mengidentifikasi area-area pelayanan yang membutuhkan perbaikan serta merumuskan strategi peningkatan kualitas berbasis data.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan pendekatan *Servqual* dan *six sigma*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan pendekatan *Servqual* dan *six sigma*. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat mendukung pertumbuhan sektor pariwisata secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas

Pariwisata Kabupaten Pasuruan berdasarkan metode *Servqual* dan *six*

sigma?

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan *Servqual* dan *six sigma*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis:

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan publik, khususnya terkait penerapan metode *Servqual* dan *six sigma*.
- b. Menambah referensi dan kajian ilmiah mengenai evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pariwisata.

2. Kegunaan Praktis:

- a. Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan: Memberikan informasi dan rekomendasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan masyarakat.
- b. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan: Memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengembangan sektor pariwisata yang berorientasi pada kualitas pelayanan.
- c. Bagi Peneliti Lain: Sebagai referensi dan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan metode yang serupa atau metode lainnya.