KUALITAS PELAYANAN DESA CIBURIAL

KECAMATAN CIMENYAN KABUPATEN BANDUNG

(Studi pada Pengembangan Pariwisata melalui *Website www.ciburial.desa.id*)

Gerry Permana Santosa

Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi yang pesat saat ini perlu dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah sebagai pihak penyedia jasa. Salah satunya yaitu pelayanan mengenai informasi pariwisata yang dapat diperoleh dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Desa Ciburial dalam mengembangkan pariwisatanya mampu memanfaatkan *website www.ciburial.desa.id* sebagai wadah penghubung proses pelayanan antara aparatur dengan masyarakat. Permasalahan yang dilihat bahwa terjadinya kelangkaan pemanfaatan teknologi informasi di kalangan pemerintahan Desa atau Kelurahan di Kabupaten Bandung, karena hanya Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung yang mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sejak 2009.

Bedasarkan hasil penelitian, masyarakat yang menggunakan layanan melalui *website www.ciburial.desa.id* merasa dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Fasilitas yang diberikan dalam bentuk *website* sudah dapat diakses, informasi yang akurat, kemampuan aparatur yang baik dalam melayani, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi. Hanya saja masih terdapat kendala dalam proses pelayanan, dimana dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan masyarakat masih mengalami keterlambatan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengembangan Pariwisata, dan *www.ciburial.desa.id.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi yang muncul saat ini merupakan sebuah fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan perubahan interaksi masyarakat yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Globalisasi telah membuka inovasi dengan memberi dampak sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari suatu tempat ke tempat lain hingga ke nagara lain. Salah satunya perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi ini digunakan dalam hal meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada sektor pariwisata.

Jawa Barat sebagai daerah terdekat dari Ibukota Jakarta menurut data yang di ambil dari *website* Badan Pusat Statistik Nasional (2014) *www.bps.go.id* menyatakan bahwa Jawa Barat menjadi salah satu pilihan objek wisata terbesar di Indonesia. Jawa Barat berdasarkan *website www.jabarprov.go.id* memiliki sebanyak 26 kabupaten dan kota dengan jumlah wisatawan terbanyak menurut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat *www.disparbud.jabarprov.go.id* yaitu di Kabupaten Bandung sebanyak 5.645.569 dengan jumlah terbanyak peringkat dua objek wisata alam, budaya, dan minat khusus sebanyak 53 objek wisata.

Kabupaten Bandung berdasarkan *www.bandungkab.go.id* memiliki sebanyak 278 desa dan kelurahan, dan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung berdasarkan situs *www.desa.web.id* yang telah disahkan menurut Permenkominfo No.5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Domain Instansi Penyelenggara Negara, yang mengatur pengelolaan nama domain dengan kode ‘go.id’ ‘desa.id’ dan ‘.id’ yang dimiliki oleh instansi penyelenggara negara dimana Desa Ciburial merupakan satu-satunya di Kabupaten Bandung yang mampu mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan berbasis *website* lebih dari 5 tahun yaitu sejak Oktober 2009.

Desa Ciburial merupakan desa yang memiliki keindahan alam, budaya serta sebagai objek wisata kuliner. Desa ini merupakan salah satu tujuan para wisatawan (orang yang melakukan wisata) dari luar serta dalam daerah bahkan mancanegara yang berdampak sebagai salah satu pemberi pendapatan asli daerah (PAD). Potensi yang dimiliki Desa Ciburial diantaranya yaitu wisata alam (Taman Hutan Raya Ir.H. Juanda), wisata panorama (Bukit Bintang, Tebing Keraton, Curug Batu Nyusun), wisata kuliner (*cafe&resto*), wisata seni dan budaya (Galeri Selasar Sunaryo, Galeri Sudjana Kerton), wisata komunitas (Komunitas Batur Ulin, komunitas Hong, Padepokan Parukuyan, Paguyuban Pamuda Sekebuluh, Sanggar Rhosantika), wisata pertanian (peternakan lebah madu, peternakan sapi, serta cocok tanam).

Keadaan alam serta sektor-sektor yang bisa meningkatkan perekonomian masyarakat Desa Ciburial mulai dikembangkan oleh pemerintah Desa Ciburial sendiri melalui visi dan misinya sejak Oktober 2009 dengan mengaplikasikan kepeduliannya melalui program Kegiatan Pengembangan Komunikasi dan *E-Goverment* Desa berbasis *website*, dengan alamat *www.ciburial.desa.id* dalam mempromosikan objek pariwisata kepada masyarakat luar serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat Desa Ciburial secara efektif dan efisien.

Permasalahan yang dilihat bahwa terjadinya kelangkaan pemanfaatan teknologi informasi berbasis *website* yang kini semakin berkembang namun tidak dimanfaatkan secara baik di kalangan pemerintahan Desa atau Kelurahan Kabupaten Bandung, karena hanya Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung yang mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sejak 2009. Perlunya kajian mengenai hal tersebut guna dapat memperoleh

sebuah formulasi kualitas pelayanan yang baik bagi pengembangan desa atau kelurahan yang ada di Kabupaten Bandung bahkan di berbagai wilayah di Indonesia.

Fokus Penelitian

Kualitas Pelayanan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam Pengembangan Pariwisata melalui *Website www.ciburial.desa.id.*

Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan Pengembangan Pariwisata melalui *website www.ciburial.desa.id*. Secara khusus tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bukti fisik dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.
2. Untuk mengetahui kehandalan dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.
3. Untuk mengetahui ketanggapan dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.
4. Untuk mengetahui jaminan dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.
5. Untuk mengetahui empati dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.

Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan memiliki kegunan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan peneliti, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta untuk mengetahui pelayanan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.
2. Kegunaan teoritis, penelitian yang dilaksanakan diharapkan dapat berguna untuk Ilmu Pemerintahan sesuai bidang ilmu yang dipelajari yang mana penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, yaitu dengan mengetahui gejala-gejala baik hambatan, tantangan, dan gangguan dalam proses pelaksanaan penelitian untuk mengetahui pelayanan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.
3. Kegunaan praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan upaya perbaikan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id*.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, degan hal tersebut maka pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat. Konsep pelayanan menurut Harbani Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrasi* menjelaskan "pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan." (Pasolong, 2008:198). Pengertian pelayanan tersebut dimana pelayanan dapat dilakukan oleh individu atau kelompok dengan langsung seperti tatap muka atau pun bisa tidak langsung seperti melalui media online guna untuk memenuhi kebutuhan seseorang.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan yaitu "Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut." (Napitupulu, 2007: 164). Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, dapat ditinjau bahwa pelayanan adalah langkah-langkah upaya untuk memberikan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan juga mempunyai arti yaitu memenuhin keinginan secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu, "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan." (Gronroos, 1990:27). Berdasarkan pendapat tersebut jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan mengenai pelayanan, bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi

kebutuhan yang ingin dicapai. Sedangkan sesuai pendapat Paimin Napitupulu bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut.

Kualitas

Pengertian atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar di belahan dunia dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menciptakan definisi-definisi yang berbeda pula. Konsep – konsep yang dikeluarkan oleh para pakar tentulah memiliki maksud yang sama secara garis besarnya.Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Davis L. Goetsch yaitu, "*Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation*. (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah – ubah sejalan dengan waktu. Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut)." (Goetsch, 2000 : 50). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas itu dapat berubah berdasarkan waktu dan perkembangan jaman sesuai apa yang dibutuhkan. Kualitas tidak hanya berorientasi pada layanan produk dan jasa. Pemberi pelayanan dalam arti aparatur sangat menentukan kualitas yang dihasilkan. Kualitas pelayanan aparatur memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat.

Hal ini sejalan juga dengan pendapat Ibrahim tentang definisi kualitas, dimana "kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan keperluan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit." (Ibrahim, 1997:1). Berdasarkan konsep tersebut dimana kualitas merupakan menjadi tolak ukur dasar saat akan memulai bisnis baik berupa barang atau jasa sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Menurut Triguno dalam buku yang berjudul *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, kualitas merupakan "Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat." (Triguno, 1997:76).

Hal tersebbut mengatakan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh seseoarang atau lembaga organisasi, yang mencangkup segala aspek, serta memberikan dampak yang memuaskan kepada konsumen, serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Berdasarkan definisi-definisi kualitas di atas, dapat dilihat bahwa kualitas merupakan suatu strategi untuk memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat yang berhubungan atau menghasilkan suatu barang dan jasa.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa, "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik." (Lukman, 1999:14). Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Adapun pendapat Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service*. Menyatakan lima dimensi pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu , "*(tangible),Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials; second, (reliability), the ability to perform the promised service dependably and accurately; third, (responsiveness), willingness to help customers and provide prompt service; fourth, (assurance), competence, courtesy, credibility, security, the fifth empathy, access, communication, understanding the customer."(* Zeithaml 1990:25*)* Berdasarkan pendapat di atas, bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki lima ukuran . Pertama, *tangible* atau bentuk fisik yang terdiri dari penampilan fasilitas fisik , peralatan , personel dan materi komunikasi. Kedua, *reliability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang terpercaya dan akurat. Ketiga, *responsiveness* atau tanggap, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Keempat, *assurance* atau jaminan yaitu kemampuan, kesopanan, kredibilitas. Kelima *empathy* atau kepedulian yaitu akses, komunikasi, pemahaman pelanggan.

Pemahaman lebih jelasnya zeithaml menjelaskan mengenai indikator – indikator tersebut, yaitu :

1. *Tangible : Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials.*
2. *Reliability : the ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness : willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance : Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
5. *Empathy : caring, individualized attention the firm provides its customers.*

(Zeithaml 1990:26)

Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa Bentuk fisik merupakan bukti fisik pelayanan yang diberikan. Ini bisa meliputi seperti kantor, peralatan, karyawan, komunikasi dan bahan – bahan penunjang lainnya. keandalan yaitu kemampuan aparatur dalam melayani seperti, memberikan layanan yang terpercaya dan akurat. tanggap, yaitu kemauan dari aparatur sendiri dalam

melayani masyarakat seperti, membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Jaminan yaitu kemampuan yang dimiliki aparatur seperti, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Kepedulian yaitu dimana aparatur dalam memberikan pelayanan seperti dapat memberikan kepeduliannya terhadap masyarakat, perhatian individual perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan dapat dilihat bahwa kepuasan pelangganlah yang harus diprioritaskan bukan keinginan penyedia Jasa.

pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan." (Lukman, 2001:12). Jadi prsoses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Pendapat mengenai kuaitas pelayanan yang telah di ungkapkan oleh para ahli diatas menandakan bahwa kualitas pelayanan adalah semua unsur ,tindakan dan informasi yang mencerminkan harapan masyarakat untuk menciptakan hasil kebijakan yang berpotensial. Hasil kebijakan yang berpotensial disini dapat diartikan sebagai kebijakan yang tidak memberatkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat diwujudkan apabila masyarakat diberikan perlakuan dan perhatian khusus. Yang dimaksud dengan perhatian khusus disini yaitu fokus terhadap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Website

Website merupakan suatu inovasi dari pengembangan teknologi informasi yang menggunakan jaringan internet, *website* sendiri merupakan wadah bagi perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelyanan informasi hingga transaksi. Ahira mengemukakan mengenai pengertian *website*, yaitu "Kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman *(hyperlink)."* (Ahira, 2008-24).

Berdasarkan pendapat tersebut maka *website* diartikan sebagai sebuah tampilan halaman baik berisi berbagai informasi tertentu yang dapat dilihat, dan dimanfaatkan melalui jaringan interne dan *website* mempunyai sifat statis dan dinamis. Sifat statis yaitu informasi *website* isi dan informasinya searah, sedangkan yang bersifat dinamis informasinya interaktif dua arah antara pemilik dan pengguna *website*.

Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Dikatakan statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Dikatakan dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website*. Contoh *website* statis adalah berisi profil instansi pemerintahan, sedangkan *website* dinamis adalah seperti *Friendster, Multiply,* dan lainnya. Dalam sisi pengembangannya, *website* statis hanya bisa diupdate oleh pemiliknya saja, sedangkan *website* dinamis bisa diupdate oleh pengguna maupun pemilik. Bagian terpenting dalam penyediaan *website* adalah menyiapkan unsur-unsur penunjangnya, seperti halnya:

1. Nama *domain (Domain name/URL – Uniform Resource Locator)*
2. Rumah tempat *website (Web hosting)*
3. Bahasa Program (*Scripts* Program)
4. Desain *website*
5. Publikasi *website*.
6. Pemeliharaan *Website*.

(www.balebengong.net/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html).

Unsur-unsur yang disebutkan diatas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi bila ingin menciptakan suatu sistem informasi *website* yang berhasil guna. Dibutuhkan peralatan-peralatan keras yang dapat digunakan untuk kegiatan-kegiatan pendukung sistem ini. Peralatan lunak berguna sebagai pelengkap untuk menjalankan berbagai program-program berbasis aplikasi yang dapat dijalankan menggunakan perangkat komputer. Satu hal lagi yang penting yaitu bantuan dari sumber daya manusia yang ahli dibidangnya.

Kerangka Pemikiran

Teknologi informasi pada saat ini berkembang pesat dari waktu ke waktu. Situasi ini merupakan sebuah tantang sekaligus keuntungan bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanannya terhadap masyarakat. Masyarakat disaat ini semakin cerdas untuk menuntut pelayanan pemerintah ke arah yang lebih baik, mudah dan praktis. Salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memanfaatkan *website* sebagai media online tanpa mengenal batas ruang dan waktu.

Pelayanan secara *online* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pentingnya faktor kualitas dan pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh instansi pemerintahan, karena instansi pemerintahan merupakan pemberi layanan (*service*) kepada masyarakat. Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan merupakan aktifitas atau kegiatan dalam membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Pengertian Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan. Standar pelayanan tersebut merupakan ukuran yang ditentukan untuk melakukan suatu pelayanan yang baik. Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi.

Birokrat merupakan aparatur yang bertindak secara birokratis dan hirarki. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam tugasnya. Sebagai aparatur pemerintah harus mampu mentaati peraturan-peraturan dalam pelaksanaan tugas pekerjaanya. Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya. Aparatur sebagai pelaksana roda birokrasi sering melupakan tugasnya sebagai pelayan masyarakatkarena terlalu cenderung menanti perintah atasan dan kurang mempunyai inisiatif dalam diri.

Birokrasi pemerintah pada saat sekarang lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan tanpa berinovasi dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Sesuai dengan apa yang telah disampaikan tersebut, kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar dan kompleks karena masyarakat merupakan objek pengguna sarana layanan dari aparatur. Oleh karenanya pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat, terutama berkaitan dengan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah dalam tugasnya melayani masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat di era globalisasi saat ini, melalui penciptaan iklim yang demokratis, jujur, serta terbuka maka fungsi pelayanan yang berkualitas akan terselenggara dengan lancar. Kualitas pelayanan menyangkut aparatur dalam proses pelayanan, sikap yang bersahabat, dan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya, dengan kata lain masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan, maka diperlukan penilaian tentang kepuasan masyarakat terhadap intansi terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Berdasarkan teori Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dapat disimpulkan bahwa ada lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai diatas, peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Pertama, bukti fisik atau bukti nyata langsung adalah sarana dan prasarana pendukung yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.

Kedua, kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Kehandalan ini meliputi pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

Ketiga, ketanggapan adalah kesiapan memberikan respon yang cepat dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan. Ketanggapan ini meliputi pelayanan yang cepat dan memberikan pelayanan yang tepat.

Keempat, jaminan adalah terpenuhinnya kebutuhan aparatur sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan kepada masyarakat. Jaminan meliputi pengetahuan aparatur, kemampuan aparatur, dan kredibilitas aparatur untuk memberikan pelayanan sehingga menciptakan kepercayaan pada masyarakat.

Kelima, empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat Desa Ciburial dan luar Desa Ciburial. Empati dapat dilihat dari dimana aparatur memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan mampu memenuhi kebutuhan para masyarakat.

Berdasarkan penjelasan teori dan konsep diatas, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam pengembangan pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id.*
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi langsung antara pemerintah Desa Ciburial dengan masyarakat sehingga akan terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta peningkatan kualitas pelayanan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam pengembangan

pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id*.

3. Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani masyarakat dengan lebih baik berdasarkan harapan masyarakat dalam hal ketepatan penyampaian informasi yang diberikan oleh pemerintah pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam pengembangan pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id*.
4. Kualitas pelayanan Desa Ciburial dapat di lihat sebagai berikut:
    1) Bukti fisik atau bukti nyata langsung adalah sarana dan prasarana pendukung yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya dalam pengembangan pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id* sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung, yang meliputi:
        a. Penampilan fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang menunjang kegiatan-kegiatan yang diberikan Pemerintah Desa Ciburial dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan informasi informasi pariwisata yang dibutuhkan di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.
        b. Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan Pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung kepada masyarakat yang meliputi gedung dan alat-alat pendukung penunjang keberhasilan lainnya dalam hal melaksanakan pelayanan di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id.*
        c. Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai kemampuan yang mencukupi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung kepada masyarakat khususnya mengenai informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.
        d. Komunikasi material atau sarana komunikasi adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa telepon dan alat-alat pendukung seperti internet dan lainya diantara para aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang

pencapaian pelayanan yang baik khususnnya mengenai informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.

2) Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat dalam hal memberikan informasi di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id* Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan keandalan, yaitu :
   a. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dengan masyarakat pelanggan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.
   b. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung khususnya mengenai informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.

3) Ketanggapan adalah rasa tanggap dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan khususnya mengenai dengan informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung, yang meliputi :
   a. Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam mendapatkan informasi mengenai pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id.*
   b. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kesiapan dan kesigapan aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam melayani masyarakat melalui *www.ciburial.desa.id.*

4) Jaminan adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui

www.ciburial.desa.id, yang meliputi:

a. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.
b. kesopanan aparatur adalah tanggapan atau reaksi aparatur yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam memberikan informasi pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *www.ciburial.desa.id*.
c. Kemampuan aparatur adalah suatu kesanggupan aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam pengembangan pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id*.

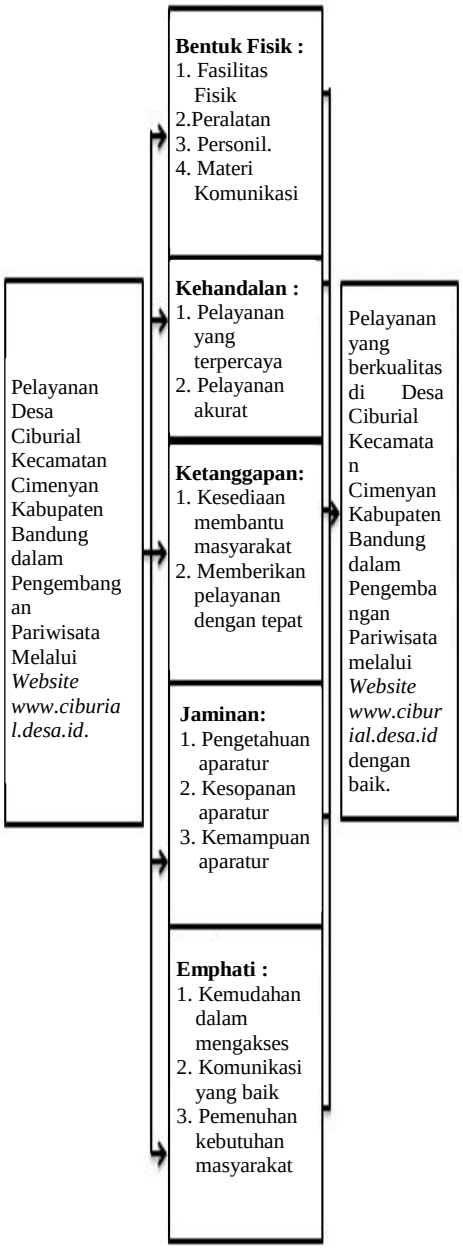
5) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung kepada masyarakat Desa Ciburial dan luar Desa Ciburial melalui *www.ciburial.desa.id*, yang meliputi:

a. Kemudahan dalam mengakses adalah kemudahan aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan online yang baik melalui *www.ciburial.desa.id*.
b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan online yang baik melalui *www.ciburial.desa.id*.
c. Pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah segala tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dengan patokan waktu tertentu dalam melaksanakan pengembangan pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id*.

6) *www.ciburial.desa.id* adalah sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi online sebagai akses ke dunia maya khususnya dalam memberikan pelayanan secara *online* di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

7) Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung salah satu satuan perangkat daerah atau lembaga yang melayani masyarakat di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

Berdasarkan pada teori, konsep, definisi operasional dan indikator-indikator yang telah dijelaskan di atas peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:



Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka proposisi dari kualitas pelayanan ditentukan oleh bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* yang terdiri dari Aparatur Desa Ciburial, Masyarakat pelaku usaha di Desa Ciburial, dan Wisatawan pengguna *website www.ciburial.desa.id*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah *website www.ciburial.desa.id* yang dimiliki oleh Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam pengembangan pariwisata serta memberikan pelayan terhadap masyarakat dan wisatawan. Desa Ciburial merupakan satu-satuya desa yang mampu mengembangkan pelayanan berbasis *website* sejak 2009 di Kabupaten Bandung.

Desa Ciburial terletak paling utara di Kabupaten Bandung yang memiliki objek wisata alam, budaya, seni, dan wisata minat khusus dengan jumlah sebanyak 33 objek wisata. Desa Ciburial merupakan salah satu desa yang menjadi tujuan para wisatawan baik dalam kota, luar

kota, dan wisatawan asing. Adapun tampilan *website www.ciburial.desa.id* sebagai berikut :

Tampilan Home *Website www.ciburial.desa.id*



Sumber : Website www.ciburial.desa.id.

Gambar diatas merupakan salah satu tampilan utama *website www.ciburial.desa.id*. yaitu tampilan *Home*. Tampilan *website* ini merupakan tampilan yang pertama kali akan muncul ketika kita membuka halaman *website www.ciburial.desa.id*. Begitu kita membuka halaman tersebut maka kita disuguhkan dengan tampilan isi berupa keunggulan atau daya tarik yang dimiliki Desa Ciburial seperti objek wisata terbaik di Desa Ciburial. Isi dari tampilan ini menarik namun tetap sederhana sehingga mudah di akses dimanapun dan kapanpun masyarakat memerlukan informasi-informasi mengenai pariwisata di Desa Ciburial.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma *good government* atau pemerintahan yang baik, saat ini menjadi sorotan disetiap lini pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Cara mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa diketahui melalui kepuasaan yang dirsasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Kepuasan masyarakat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena masyarakat sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima.

Kualitas pelayanan aparatur Desa Ciburial dalam pengembangan pariwisata haruslah mampu memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi pariwisata yang di inginkan di Desa Ciburial. Pemberian informasi wisata yang ada di Desa Ciburial melalui *www.ciburial.desa.id* tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau

wisatawan yang akann berkunjung ke Desa Ciburial.

Kualitas pelayanan yang didasari oleh beberapa indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, ketangapan, jaminan kepastian dan empati yang menjadi penentu keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi wisata yang ada di Desa Ciburial.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Ciburial dalam memberikan informasi pariwisata selama ini sudah dilakukan dengan cukup baik kepada masyarakat melalui *website www.ciburial.desa.id*. Masyarakat yang membutuhkan informasi wisata yang ada di Desa Ciburial melalui *website www.ciburial.desa.id* cukup cepat direspon oleh aparatur untuk pelaksanaan pelayanan. Hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Ciburial karena berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Ciburial dapat terlaksana dengan baik apabila faktor tersebut telah dijalankan dengan baik oleh aparatur Desa Ciburial, yaitu :

Bukti Fisik dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id.*

Bukti fisik merupakan faktor yang pertama didalam mewujudkan pelayanan yang baik. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang pengembangan pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id*. Bukti fisik tersebut meliputi fasilitas pendukung, peralatan yang digunakan, ketersediaan personil, dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi.

Desa Ciburial dapat diketahui bahwa dalam menyediakan bukti fisik atau bukti nyata sudah berjalan baik karena telah menyediakan berbagai alat fasilitas sarana dan prasarana dalam menjalankan proses pelayanannya, namun masih terdapat kendala yaitu personil yang kurang dan sarana promosi yang harus di tingkatkan guna lebih memperkenalkan potensi Desa Ciburial ke seluruh lapisan masyarakat baik domestik maupun mananegara.

Kehandalan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id.*

Kehandalan merupakan suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Kehandalan merupakan probabilitas bahwa suatu sistem mempunyai performansi sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu dan kondisi operasi tertentu.

Secara umum kehandalan merupakan ukuran kemampuan suatu komponen beroperasi secara terus menerus tanpa adanya kerusakan, tindakan perawatan pencegahan yang dilakukan dapat meningkatkan keandalan sistem, upaya yang telah dilakukan oleh aparatur Desa

Ciburial untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi pariwisata melalui *website www.ciburial.desa.id* agar mendapatkan pelayanan yang akurat, yaitu dengan memaksimalkan kinerja dalam melayani masyarakat serta mempunyai kejujuran melalui pemahaman yang dibentuk oleh Desa Ciburial sebelum aparatur tersebut dibeban tugaskan menurut tanggung jawab tugasnya. Mengacu pada kerangka pemikiran, ketika faktor pelayanan terpercaya dapat terpenuhi maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik.

Ketanggapan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id.*

Pemberian respon yang baik didalam kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat akan menimbulkan komunikasi yang baik dan lancar antara aparatur Desa Ciburial dengan masyarakat yang mencari informasi pariwisata melalui *www.ciburial.desa.id*. Menurut hasil observasi yang telah dilakukan, masyarakat yang mencari informasi pariwisata dapat menanyakan segala hal yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan tentang pariwisata kepada aparatur Desa Ciburial.

Ketanggapan dari aparatur Desa Ciburial kepada masyarakat yang membutuhkan informasi pariwisata melalui *website www.ciburial.desa.id* telah dilaksanakan dengan baik terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan cepat dan tepat. Sedangkan mengenai kesediaan dalam membantu aparatur Desa Ciburial telah melaksanakan dengan baik karena selalu menanggapi berbagai pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat tanpa membeda-membedakan status masyarakat. Mengacu pada kerangka pemikiran, ketika faktor ketepatan dapat terpenuhi maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik.

Jaminan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id.*

Jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Desa Ciburial dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Jaminan yang diberikan aparatur Desa Ciburial terhadap masyarakat yang mengajukan pertanyaan, mengirimkan email, serta mencari informasi pariwisata melalui *website www.ciburial.desa.id* diketahui berjalan cukup baik. Hal tersebut dikarenakan aparatur Desa Ciburial dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan dalam memberikan tanggapan jawaban dari setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat. Aparatur Desa Ciburial dalam memberikan pelayananan yang berdasarkan pengetahuan dan kesopanan kepada

masyarakat telah cukup baik. Mengacu pada kerangka pemikiran, ketika faktor kemampuan aparatur dapat terpenuhi maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik.

Empati Aparatur dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id.*

Empati merupakan kemampuan orang yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang lain. Empati aparatur adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan aparatur Desa Ciburial kepada wisatawan atau masyarakat dengan berupaya memahami keinginan wisatawan atau masyarakat. Pada dasarnya Instansi sebagai penyedia jasa layanan harus memberikan pengertian dan pengetahuan yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Aparatur Desa Ciburial dalam memenuhi kewajiban dan tuntutan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, telah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik. Penanganan mengenai berbagai macam pertanyaan masyarakat mengenai informasi pariwisata yang dilakukan melalui *website www.ciburial.desa.id* dengan segera di tanggapi oleh aparatur Desa Ciburial. Mengacu pada kerangka pemikiran, ketika pemenuhan kebutuhan masyarakat peralatan dapat terpenuhi maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada bagian proposisi telah terbukti setelah dilakukannya penelitian, dimana ketika semua faktor pelayanan terpenuhi maka akan terwujud kualitas pelayanan yang baik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan, kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bukti fisik dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id* dalam memberikan informasi pariwisata sudah cukup baik, karena adanya bukti nyata yang sudah tersedia sebagai penunjang dalam proses pelayanan yang diberikan dinilai memenuhi standar dan layak.
2. Kehandalan dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id* dalam memberikan Informasi Pariwisata sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas ke akuratan pelayanan yang diberikan aparatur Desa Ciburial melalui *website www.ciburial.desa.id.*
3. Ketanggapan dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa

Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id* dalam memberikan informasi pariwisata sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas upaya-upaya yang telah dilakukan oleh aparatur Desa Ciburila dalam memberikan Pelayanan Pariwisata melalui *website www.ciburial.desa.id*.

4. Jaminan dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id* dalam memberikan informasi pariwisata sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari pengetahuan, perilaku, dan kemampuan aparatur yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui *website www.ciburial.desa.id*.
5. Empati aparatur dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung melalui *website www.ciburial.desa.id* berjalan dengan cukup baik. Hal ini dilihat dari kemudahan hubungan interaksi, komunikasi yang baik, serta mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dari aparatur dalam kaitan informasi pariwisata di Desa Ciburial.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan pariwisata perlu di tingkatkan seperti jumlah personil yang tersedia dalam mengelola *website* tersebut. Sehingga peralatan-peralatan yang tersedia mampu dimaksimalkan dengan baik dan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.
2. Desa Ciburial perlu memberikan pelatihan-pelatihan bagi aparatur sehubungan dengan pengembangan pariwisata yang dilakukan, pemahaman mengenai potensi-potensi pariwisata yang dimiliki serta mampu mengelola dan mengerti dalam mengoperasionalkan teknologi informasi yang ada merupakan nilai tambah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Perlunya peningkatan kerjasama antar aparatur dalam mengelola pelayanan pariwisata. Hal ini akan memberikan dampak kepuasan masyarakat atas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan.
4. Aparatur dalam memberikan pelayanannya harus sesuai dengan kapasitasnya. Hal tersebut agar informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat menjadi informasi yang berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan.
5. Perlu di tingkatkannya hubungan antara para pelaku usaha dengan Pemerintah Desa Ciburial baik, seperti diadakannya sosialisasi dari waktu ke waktu secara inten. Hal tersebut akan mendongkrak para pelaku usaha untuk mengembangkan usaha yang ada, sehingga menjadi objek wisata yang di inginkan oleh para wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahira, Ana, 2008. *Pengertian dan Penggunaan Website Secara*

Umum. Jakarta: Toko Gunung Agung.

Goetsch. 2002. *Quality Management, Introduction To Total Quality Management For Production, Processing, And Services.* New Jersey: Prentice Hall

Ibrahim. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

_____. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA LAN Press.

Lukman Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan publik & custumer statisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV ALFABETA.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta: PT.Golden Teravon Press.

Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service.* New York: Free Press.

Rujukan Elektronik

www.bandungkab.go.id [04/04/2015].
www.bps.go.id [25/04/2015].
www.ciburial.desa.id [08/04/2015].
www.disparbud.jabarprov.go.id [08/05/2015].
www.desa.web.id [08/05/2015].
www.jabarprov.go.id [36/05/2015].
Sumarna, Ayi. 2013. Desa Ciburial Gunakan Domain Desa.id. melalui m.kompasiana.com/post/read/573249/1/desa-ciburial-gunakan-domain-desaid.html [03/04/2015].

Dokumen – dokumen

Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah No.43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Desa

Intruksi Presiden Republik Inonesia (RI) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-goverment.

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 07 Tahun 2009 tentang Pendayagunaan. *Website* di Lingkungan Lembaga Pemerintahan.