ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KAWASAN KULINER WISATA PANTAI POHON CINTA KABUPATEN POHUWATO PROVINSI GORONTALO

JURNAL

VEMI ABDULLAH
NIM.E03420018

PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2022



TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata
E-ISSN: 2720-9873
Available Online at https://journal.umgo.ac.id/index.php/Tulip/index
Vol. 5, No. 2 Desember 2022
DOI: http://dx.doi.org/10.31314/tulip.4.2.51-64.2021

Analisis Kualitas Pelayanan di Kawasan Kuliner Wisata Pantai Pohon Cinta Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo

Vemi Abdullah, Anggraeni MS. Lagalo, Desrika Talib.
Program Studi Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia
Email; vemiabdullah20@gmail.com anggraenims@umgo.ac.id, desrikatalib@umgo.ac.id

Info Artikel

Abstract:
VEMI ABDULLAH. Analyzing the Quality of Service in the Culinary Area of the Pohon Cinta Beach, Pohuwato Regency. Supervised by ANGGRAENI M.S LAGALO as Chair and DESRIKA TALIB as Member.

This research aims to analyze the quality of service in the Culinary Area of Pantai Pohon Cinta, Pohuwato Regency. This type of research in this research is descriptive quantitative where this research is deductive in nature, research that uses concepts and theories to answer the problem formulation and develop hypotheses. Then the hypothesis will be tested through data collection in the field. Based on the description of the results of the research above regarding the Quality of Service in the Culinary Area of Pohon Cinta beach, Pohuwato Regency resulted in the following conclusions: The overall service quality results have Based on the results of the research it is proven that uniform wearers for employees do not have a fixed uniform, because the concept of a restaurant in Pohon Cinta Beach. But even though not all of them are wearing uniforms and matching other employees, the staff pays attention to the cleanliness and tidiness of their appearance. Because this will affect the comfort of visitors if they are not clean and tidy. But all of this exists and is carried out by all the employees in the Culinary Area of the Pohon Cinta Beach.

Keywords: Quality of Service, Culinary Areas of Pohon Cinta Beach.

Abstrak:
VEMI ABDULLAH. Menganalisis Kualitas Pelayanan Di Kawasan Kuliner Pantai Pohon Cinta Kabupaten Pohuwato. Dibimbing oleh ANGGRAENI M.S LAGALO sebagai Ketua dan DESRIKA TALIB sebagai Anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kawasan Kuliner Pantai Pohon Cinta Kabupaten Pohuwato. Jenis Penelitian dalam peneltian ini adalah kuantitatif deskriptif dimana penelitian ini bersifat deduktif, penelitian yang menggunakan konsep dan teori untuk menjawab rumusan masalah dan menyusun hipotesis. Kemudian hipotesis tersebut akan diuji melalui pengumpulan data dilapangan Berasarkan deskripsi hasil penelitian diatas tentang Kualitas Pelayanan di Kawasan Kuliner Pantai Pohon Cinta Kabupaten Pohuwato menghasilkan simpulan sebagai berikut : Hasil kualitas pelayanan keseluruhan memiliki Berdasarkan hasil penelitian

terbukti bahwa pemakai seragam untuk pegawai memang sebagian belum mempunyai seragam yang tetap, karena mungkin konsep dari rumah makan yang berada dikawasan pantai pohon cinta. Tetapi walaupun belum seluruhnya mengenakan seragam dan senada dengan pegawai lainnya para staf memperhatikan kebersihan dan kerapihan dari penampilan mereka. Karena tentu ini akan mempengaruhi kenyaman pengunjung jika mereka tidak bersih dan rapi. Tetapi ini semua ada dan dilakukan uleh semua pegawai yang ada di Kawasan dikuliner pantai pohon cinta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kawasan Kuliner Pantai Pohon cinta

PENDAHULUAN

Pariwisata Indonesia telah memasuki era baru berskala besar dan global yang memberikan konstribusi nyata bagi perekonomian Indonesia. Pengembangan wisata merupakan strategi penting sebagai upaya untuk meningkatkan pengembangan ekonomi suatu wilayah. Perkembangan pariwisata akan berdampak pada kemajuan industry pariwisata serta meningkatkan kesempatan kerja (Zhang 2003).

Provinsi Gorontalo memiliki obyek-obyek wisata yang menarik meliputi wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata bahari dan wisata pantai. Sektor pariwisata memberikan dampak yang signifikan bagi pemerintah daerah dan masyarakat sekitar. Selain pemerintah yang memiliki kewenangan mengelola wisata pantai, pengelolaan wisata pantai perlu swadaya masyarakat setempat (Akbar et al., 2019).

Pantai Pohon Cinta dan Pulau Lahe merupakan obyek wisata pantai yang terletak di Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato, Provinsi Gorontalo. Berdasarkan observasi dilapangan, pengelolaan Pantai Pohon Cinta dan Pulau Lahe belum optimal. Mutu pelayanan dari penyelenggara pariwisata, sumber daya manusia, serta ketersediaan sarana prasarana perlu ditingkatkan.

Pada masa kini perkembangan bisnis atau usaha pada era yang sangat modern ini telah mengalami perubahan yang sangat pesat. Dimana sah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam hal perubahan teknologi dan gaya hidup (life style), dimana hal ini tak lepas dari pengaruh dari budya modern yang semuanya dilakukan dengan teknologi yang canggihi. Dalam era yang modern ini, beberapa dari jumlah merek ataupun produk yang bersaing pada pemasaran, dan hal tersebut menjadi bahan pertimbangan konsumen karena konsumen memliki banyak ragam pilihan dan alternatif produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai yang konsumen inginkan. Dengan adanya persaingan yang terjadi, hal tersebut menjadi tolak ukur para pelaku bisnis untuk membuat strategi dan mengeluarkan segala kemampuan yang mereka miliki agar dapat bersaing di pasaran.

Pada saat ini bisnis yang selalu memiliki persaingan yang sangat ketat adalah ialah di bidang bisnis food and beverage. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha-usaha dari kecil, menengah dan usaha yang berskala besar, kemudian usaha baru maupun yang sudah sejak lama berdiri yang hadir dengan keunggulan dan kelebihannya masing-masing. Peningkatan pendirian rumah makan seperti café maupun restoran atau resort di berbagai penjuru merupakan hasil cerminan dari permintaan pasar yang sangat meningkat. Pada masa ini cafe maupun restoran sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan bahkan sudah menjadi gaya hidup dalam kehidupan manusia zaman sekarang, akibatnya keberadaan cafe maupun restoran sudah menjadi kebutuhan.

Hal ini selalu dihubungkan dengan kegiatan atau pergerakan masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang begitu padat dan hal itu membuat kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya di luar rumah, dan masyarakat lebih memilihi untuk mencari sesuatu yang bersifat praktis untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-harinya.

Hal utama yang menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh produsen adalah Kepuasan dari konsumen, karena hal ini merupakan point penting dalam keberlangsungan usaha yang didirikan. Demi untuk memenuhi kepuasan pengguna, Kawasan kuliner wisata

pantai pohom cinta selalu memperhatikan faktor -faktor gabungan pemasaran contohnya seperti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang diberikan berkualitas.

Peranan kosumen dan pengaruh kepuasan meraka merupakan hal yang patut di sadari, berupaya mencari cara yang dapat menciptakan kepuasan penggunanya meruapakan salah satu cara demi keberlansungan bisnis yang didirikan. Oleh karena wisata kuliner pantai pohon cinta selalu dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen-konsumenya. Hal ini juga ini dianggap penting oleh Kawasan kuliner wisata pantai pohin cinta sehingga perlu dianalisi kembali tentang seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap para pengguna dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan dan pengembangan dunia usaha khususnya usaha kuliner yang pada Wisata Pantai Pohon Cinta. Jika kualitas pelayanan yang ada di Kawasan kuliner pantai pohon cinta terus di tingkat dan dikembangkan, bukan hanya konsistensi usaha tersebut yang akan dimiliki tetap dunia usaha akan lebih berkembang dan menjadi salah satu objek yang akan di perhatikan bukan hanya dari warga local kabupaten pohuwato, bisa jadi dari luar daerah bahkan luar negeri.

Pantai satu ini memang terkenal akan keindahannya. Dimana, para wisatawan bisa menikmati sejuknya angin sepoi sepoi dengan pemandangan matahari terbenam yang sangat apik. Ini merupakan salah satu daya tarik wisatawan untuk datang ke tempat tersebut. Ketika berada disana, pengunjung dapat pemandang hamparan laut yang tenang dan hampir tidak berombak. Sehingga menjadi lokasi yang cocok bagi pengunjung yang sedang penat dan menginginkan ketenangan.

Menurut (Rudi: 2020) Kawasan Pantai pohon cinta memiliki banyak destinasi wisata kuliner dengan menyajikan jajanan kuliner khas Gorontalo misalnya Binthe biluhuta, Milu bakar, Ilabulo, dan lain-lain. Akan tetapi potensi kuliner yang cukup beragam ini belum dikemas secara menarik, kemudian kualitas pelayanan yang belum begitu professional sehingga beberpa konsumen memilih untuk pergi daerah lainya untuk menikmati wisata alam. Sehingga hal ini secara lansung belum dapat mengangkat citra Kabupaten Pohuwato sebagai tujuan wisata kuliner. Berdasarkan Data yang di peroleh dari Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Pantai Pohon cinta memiliki kawasan kuliner yang berjumlah 18 Rumah Makan yang dibuka di setiap harinya, kemudian data pengunjung pantai pohon cinta lebih berlimpah dibandingkan kawasan wisata lainnya yang juga berada di kabupaten Pohuwato, Dapat di lihat pada gambar table dibawah berikut ini:

Gambar. 1.1 Data Pengunjung Pantai Pohon Cinta



PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO
DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA
Jln. MH. Thamrin No. Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato

KUNJUNGAN WISATAWAN NUSANTARA DAN MANCANEGARA
OBYEK WISATA UNGGULAN KAB.POHUWATO
TAHUN 2021

NO	NAMA OBYEK	WISATA / BULAN												Jumlah Total
1	Pantai Ulaya	869	825	885	230	4220	1240	1450	1001	985	979	1015	1084	15,917
2	Pantai Lakapa	456	381	140	-	1009	221	100	95	103	142	75	98	3,692
3	Desa Wisata Torosiaje	410	342	91	-	1001	73	232	71	241	219	225	1087	3,894
4	Pantai Pohon Cinta	800	950	1000	800	2500	2300	2,800	2090	2001	2008	3000	3000	23,491
	Desa Wisata Lemuli	156	170	234	-	320	331	235	218	218	103	109	104	2,326
	Desa Wisata Mekarti Jaya	250	275	260	-	900	270	254	220	213	107	103	100	2,952
	TOTAL													
						Total								49,917

Sumber. Dinas Pemuda Olah Raga Dan Pariwisata Kab. Pohuwato

Berdasarkan gambar table tersebut diatas, hal ini merupakan gambaran yang jelas bahawasanya Pantai Pohon Cinta begitu di minati oleh masyakat, sehingga hasil daya tarik tempat ini bida dilihat pada data hasil pengunjung pada 1 tahun terakhir yaitu pada tahu 2021 jumlah pengunjung berjumla 23.491 jiwa dengan rata-rata pengunjung tiap bulannya berjumlah 2000 – 3000 jiwa. Pantai Pohon cinta Kabupaten Pohuwato sangat berpotensi karena daya tarik yang dimilki oleh tempat tersebut, sehingga hal patut di perhatikan dan di prioritaskan adaalah

kualitas pelayan yang meraka miliki. Kawasan wisata yang memiliki daya tarik yang cukup mumpuni akan tetapi tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik dan bermutu, maka potensi yang dimilki oleh tempat tersebut secara otomatis akan perlahan menjadi labil keberlansungan. Berdasakan penjelasan di atas bahwa kualitas pelayanan dengan sangat jelas menjadi begitu sangat berperan penting terhadap pelaku dunia usaha di kawasan kuliner Pantai Pohon Cinta di kabupaten pohuwato khususnya.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode triangula data. Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Jadi peneliti mengumpulkan data dari responden dan menganalisis ke absahan data tersebut lansung kepada beberapa sumber yang ada, dan kemudian menggabungkannya. Lokasi penetlian di Kawasan Kuliner Pantai Pohon cinta yang beralamat di Desa Palopo Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pengumpulan Data Dalam penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan gabungan ketiganya (triangulasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Dan diperolehlah pembahasan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Zeithaml (2016:169) Daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan dalam menangani permintaan pelanggan, pertanyaan, keluhan dan masalah. Daya tanggap dikomunikasikan kepada pelanggan bahwa lama waktu mereka harus menunggu bantuan, jawaban atas pertanyaan atau perhatian terhadap masalah. Daya tanggap juga menangkap gagasan tentang fleksibilitas dan kemampuan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan.

Seperti pada teori diatas bahwa setiap pegawai ketika memberikan bentuk-bentuk pelayanan, dimana pegawai tersebut mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, yang pada akhirnya diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya jadi yang dibutuhkan oleh pelanggan dari pihak yang memberikan pelayanan adalah ketepatan dan juga ketanggapan yang cepat untuk sesuatu yang telah diminta oleh pengunjung.

Pada dimensi ketanggapan kualitas pelayanan yang ada di Kawasan kuliner pantai pohon cinta diukur melalui 2 indikator dan pembahsannya sebgai berikut:

1). Merespon keinginan pengunjung secara tepat dan cepat.

Di peroleh data hasil penelitian pada hari kamis 5 januari dan jumat 6 januari 2023. Dengan responden sebanyak 5 orang pengunjung dan informan sebanyak 5 orang dan di lontarkan pertanyaan yang sama. Maka dengan ini hasil peneltian pada indikator pertama di dimensi ketanggapan adalah:

Dari penggabungan data di atas maka hasil dari reduksi dari gabungan data yang diatas adalah sebagai berikut: Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas. pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan yang adai Kawasan kuliner pantai pohon cinta. Peegawai merespon dan tanggap dengan para pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keinginan mereka. Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan diatas bahwa beberapa responden mengatakan pelayanan selalu tepat tapi kadang para pengunjung memerlukan waktu yang lama untuk menunggu pesananya datang. Tetapi dilain sisi ada juga beberapa reponden yang mengatakan bahwa pelayanan dikawasan kuliner pantai pohon cinta selalu cepat tanggap dan tepat.

Kemudian dari data yang dikumpulkan dari beberapa sumber atau informan mengatakan bahwa semua pelayanan di rumah makan di Kawasan pantai pohon cinta selalu tepat dan cepat, hal ini mereka lakukan demi kelancaran usaha yang meraka dirikan. Dan untuk pelayanan yang lama atau pengunjung membutuhkan waktu yang lama untuk menu yang mereka request para informan membatantah hal itu, mereka mengaku bahwa pengunjung memang menunggu lama untuk menu yang mereka pesan tetapi dilihat dari menu yang mereka pesan. Menu yang ada di Kawasan kuliner pantai pohon cinta ada beberapa menu yang merupakan olahan dari hasil laut yang segar, contoh seperti menu ikan bakar atau ikan panggang para informan mengatakan menu ini memang cukup banyak diminati pengunjung tetapi pengolahannya juga memakan waktu yang sedikit lebih lama.

2). Tidak membiarkan pengunjung untuk mengantri sambal berdiri

Di peroleh data hasil penelitian pada hari kamis 5 dan jumat 6 januari 2023. Dengan responden sebanyak 5 orang pengunjung dan informan sebanyak 5 orang dan di lontarkan pertanyaan yang sama. Maka dengan ini hasil peneltian pada indikator pertama di dimensi ketanggapan adalah:

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dari penggabungan data di atas setelah melakuan reduksi data bahwa. Pengunjung di Kawasan kuliner pantai pohon cinta tidak pernah mengantri sambal berdiri, hal ini dikatakan oleh semua informan diatas. Pengunjung tidak pernah mengantri karena memiliki fasilitas yang cukup memadai jadi mereka menunggu menu datang itu sambal duduk. Dan berdasarkan pengumpulan data diatas dikatakan para staf selalu mengutamakan kenyamanan pengunjung, agar usaha mereka lancer dan berkembang.

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang berkompoten, hal ini berarti bahwa dalam menawarkan atau memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga kegiatan tersebut yang telah dilakukan dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa memilki masalah atau keluhan bahkan kesan yang kurang baik serta berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Dari penjabaran teori diatas bahwa pegawai atau staf di Kawasan

kuliner pantai pohon cinta harus memiliki kemampuan dan penguasaan dan kosnisten dalam bidang usaha yang mereka geluti. Jadi pengunjung atau pelanggan percaya dengan produk yang mereka pilih dan percaya dengan pelayanan yang disuguhkan kepada mereka. Sehingga hasil penelitian pada dimensi ini adalah sebagai berikut:

Di peroleh data hasil penelitian pada hari kamis 5 dan jumat 6 januari 2023. Dengan responden sebanyak 5 orang pengunjung dan informan sebanyak 5 orang dan di lontarkan pertanyaan yang sama. Data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1). Kemampuan para pegawai yang dapat di percaya.

Sesuai data yang dikumpulkan menyatakan bahwa semua pelayan di Kawasan pantai pohon cinta, kemampuan yang mereka miliki dapat dipercaya, mereka jujur dalam bekerja dan dengan kemampuan yang luwes. Kemudian alasan mengapa mereka memiliki kemampuan yang dapat dipercaya karena setiap pemilik atau pengelola rumah makan sesuai data yang diperoleh bahwa mereka merekrut pegawai atau staf salah satunya dengan kriteria kemampuan yang mereka miliki sehingga pengunjung dapat percaya memilih produk yang ada di Kawasan kuliner pantai pohon cinta.

2). Memilki konsistensi dalam memberikan pelayanan.

Konsistensi pelayanan yang ada dikawasan kuliner pantai pohon cinta ada beberapa reponden yang mengatakan sangat jarang ditemui konsistensinya karena menu yang kadang tertera di daftar menu tapi dikatan menu tersebut tidak tersedia, kemudian pelayan yang tidak lansung melayani para pengunjung kadang ada kadang tidak ada dan pengunjung yang harus datang sendiri untuk memanggil pegawainya. Dan setelah di konfimarsi kepada informan, mereka mengakui mereka memiliki konsistensi itu, sekalipun pengunjung memiliki kendala dalam pelayanan pasti pegawai atau staf akan memberikan informasi kepada pengunjung.

Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Pelayanan akan berjalan dengan mudah serta berkualitas jika setiap pihak yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy)dalam menyelesaikan, mengurus serta mempunyai komitmen yang sama untuk pelayanan (Parasuraman, 2001: 40)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan denganmasyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dikawasan kuliner pantai pohon cinta dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

Di peroleh data hasil penelitian pada hari kamis 5 dan jumat 6 januari 2023. Dengan responden sebanyak 5 orang pengunjung dan informan sebanyak 5 orang dan di lontarkan pertanyaan yang sama. Data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1). Bersungguh-sungguh dalam melayani dan merespon permitaan konsumen.

Jadi sesuai data yang dikumpulkan menyatakan bahwa semua pelayan di Kawasan pantai pohon cinta, sesuai dengan data yang dikumpulkan dari para responden bahwa pegawai yang ada di kawan kuliner pantai pohon cinta kadang untuk bersungguh-sungguh dalam

melayani karena ada beberapa dari responden mengalami bahwa masih ada pegawai yang belum merespon dengan baik atau sungguh-sungguh karena masih membuka hand phone atau berbicara dengan teman sesma pegawai. Tetapi disisi lain para informan menyampaikan bahwa kelancaran usaha ini dimiliki dari kesungguhan pegawai dan staf dalam melayani pengunjung yang datang. Dan sesuai data para pegawai yang sedang membuka hand phone itu bisa saja karena mereka mengkomfirmasi pesanan dari aplikasi dan berbicara kepada sesam teman karena ada pesanan yang ingin meraka komfirmasikan ke sesame pegawai.

2). Melayani tanpa pilih kasih.

Pegawai di Kawasan kuliner pantai pohon cinta berdasarkan data hasil penelitian mengantakan bahwa beberapa pegawai yang mengalami prioritas pelayanan dengan pengunjung lain, sementara sumber tau informan memberikan informasi hal itu tidak pernah terjadi sekalipun pengunjung begtu ramai, dan para pegawai selalum memberikan informasi jika memang mereka belum dapat melayani.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69)

Waktu pelaksanaan adalah Hari kamis **Waktu pelaksanaan adalah Hari kamis 5 januari Sampai dengan Hari Jumat 6 Januari 2023**. Pertanyaan yang di berikan kepada responden terdiri dari dua pertanyaan yang menjelaskan tentang di mensi ketanggapan yaitu sebagai berikut:

1). Memiliki pengentahuan tentang produk yang ditawarkan

Dari hasil penilitian diatas dikatakan bahwa untuk pengetahuan itu sebagian pegawai tahu dan sebagian pegawai belum tahu. Hal ini dikarenakan pegawai yang bertugas adalah petugas yang baru atau menu yang di sajikan baru dirilist atau menu yang baru diluncurkan jadi beberapa pegawai butuh waktu untuk memahami menu atau produk yang akan disajikan.

2). Memiliki kesopanan dalam berkomunikasi.

Pada hasil data yang ditemukan pada penelitian, yaitu seluruh pegawai dan staf memiliki sikap sopan dalam berkomunikasi kepada pengunjung, walaupun ada nada tinggi yang telah di ucapkan tetapi hal itu tidak berpangaruh kepada pengunjung karena mereka tahu itu pebawaan logat dari staf karena pada umumnya semua pegawai berasal dari Gorontalo yang logatnya kental dengan intonasi yang tinggi.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

(Parasuraman, 2001: 32). Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan nyata pelayanan yang dapat dirasakan, pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, aksi dari pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat yang bersifat faktual.

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonanpelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Di peroleh data hasil penelitian pada hari kamis 5 dan jumat 6 januari 2023. Dengan responden sebanyak 5 orang pengunjung dan informan sebanyak 5 orang dan di lontarkan pertanyaan yang sama. Data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1). Fasilitas dan sarana yang baik

Berdasarkan penjabaran hasil penelitian diatas tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik. Semua fasilitas yang ada dipohon cinta memadai dan baik tetapi ada beberapa banguna pemerintah yang belum dilirik dan di perbaharui. Tetapi itu tidak menjadi keluhan utama dari pengunjung Kawasan kunliner pantai pohon cinta, yang menjadi keluhan utamanya adalah fasilitas toilet dan air bersih yang kurang bahkan tidak ada. Jadi yang diharapkan oleh responden yang sebagai pengunjung dan informan sebagai pengelolan rumah makan dikawasan kuliner pantai pohon cinta sangat mengharapkan untuk didirikan fasilitas toilet yang memadai.

2). Penampilan yang rapi, bersih dan bersergam.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa pemakai seragam untuk pegawai memang sebagian belum mempunyai seragam yang tetap, karena mungkin konsep dari rumah makan yang berada dikawasan pantai pohon cinta. Tetapi walaupun belum seluruhnya mengenakan seragam dan senada dengan pegawai lainnya para staf memperhatikan kebersihan dan kerapihan dari penampilan mereka. Karena tentu ini akan mempengaruhi kenyaman pengunjung jika mereka tidak bersih dan rapi. Tetapi ini semua ada dan dilakukan uleh semua pegawai yang ada di Kawasan dikuliner pantai pohon cinta.

Dengan seluruah jabaran hasil penelitian diatas ditarik kesimpulan sementara bahwa kualitas pelayanan yang ada dikawasan kuliner pantai pohon harus perlu dikembangkan lagi karena ada beberapa indikator yang belum tercapai seperti pada sarana yang dimiliki kemudian penampilan pegawai yang belum berseragam dan teratur. Kemuadian pengentahun dan kesungguhan dalam melayani pengunjung yang harus banyak diberikan pembekelan agar keterampilan mereka dalam melayani akan selalu berkembang. Sehingga dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat memajukan Kawasan wisata ini dan potensi dan daya Tarik yang dimiliki pantai pohon cinta digunakan dengan baik yaitu dengan cara selalu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kecamatan Tanjungsari memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut: yang pertama adalah Sumber Daya Manusia Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Jumlah pelayan yang ada di setiap rumah makan sangat sedkit yang itu berjumlah 1 sampau 3 orang, kemudian juru masaknya hanya 1 orang dan kasir berjumlah 1 orang. Sehingga ini sangat sulit jika jumalah pengunjung yang membludak Ketika mempunyai even. Selain itu kuaitas dari petugas juga masih kurang. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat dalam memberikan

pelayannan dikarenakan petugas merangkap pekerjaan.

Kemudian yang kedua adalah Sarana dan Prasarana Keadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan dikawasan kuliner pantai pohon cinta semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi, toilet yang belum memadai, kemudian kebersihan yang ada pada sarana di Kawasan pohon cinta yang kurang diperhatikan sehingga itu sangat menggangu pemandangan para pengunjung. Penanggulangan masalah sampah dilakukan dengan pengumpulan sampah, sebagai berikut :1) Penyediaan tempat keranjang sampah pada tempat-temapat umum yang mudah diangkut dan dibersihkan, berupa sampah kering seperti debu, kertas dan sebagainya. 2). Disediakan bak penampungan sampah basah. Sampah dikumpulkan dan diangkut ke penampungan sementara sebelum diangkut petugas Dinas Kebersihan Kota ke tempat pembuangan sampah akhir.Kemudian fasilitan atau saran yang rusak yang dibiarkan dan tidak diperbaiki atau diperhatikan oleh pemerintah.

Yang terakhir adalah penerangan yang ada dikawasan pantai pohon cinta yang sangat tidak memadai. Kurang penerangan sehingga para pengunjung jarang untuk datang pada malam hari. Pencahayaan yang dibutuhkan adalah a) Pencahayaan menyeluruh (general lighting) Pencahayaan menyeluruh digunakan untuk semua ruang luar sebagai sumber penerangan pada malam hari. b) Pencahayaan khusus (special lighting) Berupa pencahayaan yang memiliki tujuan khusus, misalnya menyinari atau menyorot fasad, pohon, dan lainsebagainya. Sehingga pengunjung tidak terganggung dengan kurangya penerangan yang kurang memadai.

Dan yang terkahir adalah kurangnya perhatian dari pemerintah. Kurangnya pengawasan serta perhatian yang lebih dari pemerintah Kabupaten dalam pengelolaan serta pemanfaatan potensi Kawasan pantai ini mengakibatkan kawasan pantai ini belum dikelola secara professional, permasalahan yang didapati juga yaitu kurangnya partisipasi maupun kerja sama masyarakat lokal terhadap pelaksanaan pariwisata di Kawasan pantai ini. Dari berbagai permasalahan yang ada mengenai keberadaan pantai wisata kuliner ini menjadi tantangan tersendiri bagi saya pribadi. Perlunya menyusun suatu rencana pengembangan kawasan pantai pohon cinta ini yang nantinya dapat dijadikan pedoman sekaligus acuan bagi Pemerintah sendiri, pihak investor maupun masyarakat local dalam upaya mengembangkan kepariwisataan di Kabupaten Pohuwato, dan juga sebagai langkah awal yang sangat penting untuk penentuan Langkah Langkah lanjutan yang lebih operasional.

Dengan memperhatika kualitas yang kurang dan kemudian kekurangan itu di jadikan bahan untuk mengembangkan sektor pariwisata yang khusunya dikawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato. Hal ini dapat memajukan daerah. Pembangunan bidang pariwisatadiharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, karena sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi, (Ethika, 2016). Dengan jelas untuk menumbuhkan ekonomi harus memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Sehingga Kawasan ini akan selalu tetap eksis dan stabil di masa sekarang dan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berasarkan deskripsi hasil penelitian diatas tentang Kualitas Pelayanan di Kawasan Kuliner Pantai Pohon Cinta Kabupaten Pohuwato menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan harus di tingkat karena ada 1 indikator yang tidak tercapai yaitu pengetahun tentang produk yang dijual
2. Pada dimensi perhatian salah satu indikator dalam melayani dengan bersungguh harus lebih ditingkatkan dan kembangkan lagi.
3. Kemudian kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik yang harus ditingkatkan lagi adalah fasilitas air bersih dan fasilitas toilet yang bahkan tidak.

Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam mendirikan suatu usaha atau untuk mengambangkan Kawasan wisata dan hal lain yang memberikan pelayanan. Dengan sendirinya potensi dan daya Tarik yang dimiliki akan terus meningkat.

REFERENSI

Akbar, L. O. J., Yusuf, D., & Kasim, M. (2019). Analisis Potensi Wisata Bahari Berbasis Sistem Informasi Geografis di Pantai Langala Provinsi Gorontalo. *Jambura Geoscience Review*, *1*(1), 30–39. https://doi.org/10.34312/jgeosrev.v1i1.2036

Al-Azzam, A. F. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and ManagementOnline)*, *7*(15), 2222–2839.

Alamgir, M., & Shamsuddoha, M. (2014). Service Quality Dimensions : A Conceptual Analysis. *Journal of Business Administration*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1). https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654

Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development (IJRD)*, *4*(2).

Suma, R. H., Elawati, Shamin, N., & Gintulangi, S. O. (2020). Penataan Kawasan Objek Wisata Kuliner Pantai Pohon Cinta di Kota Marisa. *RADIAL – JuRnal PerADaban SaIns, RekayAsa Dan TeknoLogi*, *8*(2).

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. In *Umj Press 2018*. UMJ PRESS 2018.

Tjoanoto, M. T., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, *1*(1), 1–9. https://doi.org/10.1007/978-3-540-72816-0_11862

Utami, S. (2018). Kuliner Sebagai Identitas Budaya: Perspektif Komunikasi Lintas Budaya. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, *8*(2), 36–44. https://doi.org/10.35814/coverage.v8i2.588