



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 9530-9537

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo (Studi Kasus pada Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata dan Industri Pariwisata)

Nur Afanti Isti Uwaka, Rusli Isa, Sri Yulianty Mozin  
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo  
[istyuwaka3@gmail.com](mailto:istyuwaka3@gmail.com), [rusli\\_isa@ung.ac.id](mailto:rusli_isa@ung.ac.id), [yulmozin@ung.ac.id](mailto:yulmozin@ung.ac.id)

### **Abstrak**

*Pelayanan publik di sektor pariwisata memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan destinasi wisata serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, khususnya pada Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur dinas terkait, pengelola destinasi wisata, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menggunakan lima indikator SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik masih menjadi kendala utama dalam pelayanan publik pariwisata karena pemeliharaan dan kebersihan fasilitas belum dilakukan secara konsisten. Dimensi kehandalan tergolong cukup baik, terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang umumnya sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan. Dimensi daya tanggap dan jaminan menunjukkan hasil yang cukup memadai, ditunjukkan melalui respon petugas yang cepat, pemberian informasi yang jelas, serta kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung. Sementara itu, dimensi empati juga dinilai baik, meskipun pengalaman pelayanan belum sepenuhnya konsisten akibat keterbatasan dan ketidakmerataan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik pariwisata memerlukan perbaikan pemeliharaan fasilitas serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar pelayanan wisata dapat berjalan lebih optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat.*

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Dinas Pariwisata, SERVQUAL, Pelayanan Pemerintah.*

### **1. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi tuntutan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan bantuan administratif yang disediakan oleh badan pelayanan publik. Pemerintah harus berupaya menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik harus diselenggarakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan seluruh warga negara. Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, serta memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan standar perundang-undangan.

Menurut Wasistiono dalam Mamangkey (2019:3) pelayanan publik adalah penyediaan jasa kepada masyarakat, yang dapat dilakukan oleh pemerintah, perusahaan swasta, atau organisasi lain yang bertindak atas nama pemerintah atau sektor swasta, baik secara gratis maupun berbayar, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Rukayat dalam Hartiani dan Tyasotyani (2023) menjelaskan pelayanan publik merupakan bagian penting dari agenda reformasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas. Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang esensial, pemerintah memiliki tanggung jawab dan harus senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Sebagai penyedia

---

Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo (Studi Kasus pada Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata dan Industri Pariwisata)

layanan ini, pemerintah daerah diharapkan untuk terus meningkatkan kualitasnya agar seluruh masyarakat dapat menikmatinya. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan publik yang prima, peningkatan mutu pelayanan perlu terus dilakukan.

Secara teori, Zeffane dalam Aura (2021) menyatakan bahwa permasalahan utama dalam pelayanan publik biasanya mencakup lima hal: kurangnya fasilitas penunjang, rendahnya kompetensi pegawai, prosedur yang tidak efisien, komunikasi yang tidak efektif, dan minimnya kepedulian terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sangat relevan ketika dikaitkan dengan pelayanan pada sektor pariwisata, yang menuntut kecepatan, keramahan, dan fleksibilitas karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengunjung atau pengguna fasilitas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan di bidang pariwisata, yaitu upaya penyediaan fasilitas, informasi, dan layanan langsung yang profesional untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan (Yoeti dalam Larasti, 2022). Menurut Yoeti, pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang bersifat sementara dan bukan untuk mencari nafkah, dengan tujuan utama rekreasi, budaya, atau edukasi. Konsep ini menekankan pentingnya pelayanan pariwisata yang mampu menjembatani interaksi langsung antara petugas dan wisatawan secara profesional, inklusif, dan akuntabel. Apabila layanan yang dilakukan secara langsung berkualitas tinggi dan memuaskan, masyarakat dapat menilai kinerjanya dengan lebih baik. Salah satu fokus utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah mengatasi penurunan mutu pelayanan yang terjadi akhir-akhir ini. Namun demikian, beberapa instansi masih belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memiliki peranan dalam melakukan pelayanan publik. Pada Dinas ini terdapat 5 bidang yaitu, bidang Pengembangan Destinasi dan Industri pariwisata, bidang Pemasaran, pengembangan dan Informasi Pariwisata, bidang Kepemudaan, bidang olahraga dan Sekretariat. Pariwisata merupakan sektor strategis yang memiliki kontribusi besar terhadap pembangunan daerah, termasuk dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan potensi destinasi dan sarana pendukung. Di Kota Gorontalo, terdapat berbagai objek wisata yang tersebar di berbagai wilayah. Sebagian destinasi wisata dan fasilitas pendukungnya saat ini dikelola oleh pihak swasta, baik secara langsung maupun melalui skema kerja sama. Namun, terdapat pula beberapa sarana dan prasarana yang dikelola langsung oleh pemerintah daerah, khususnya melalui Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo.

**Tabel 1.1. Daftar Prasarana Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo**

No.	Nama Sarana/Prasarana	Lokasi	Jenis Kegiatan yang Diizinkan
1.	Kolam Renang Lahilote	Jl. Jend. Sudirman	Latihan Renang, lomba renang, ekstrakurikuler dan lomba olahraga air lainnya
2.	Rumah Adat Dulohupa	Jl. Drs. Achmad Nadjamuddin	Resepsi adat, pagelaran budaya dan seni, dan penerimaan tamu daerah

*Sumber Data: Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo*

Setiap fasilitas memiliki lokasi yang strategis dan fungsi yang berbeda-beda. Misalnya, Kolam Renang Lahilote yang digunakan untuk kegiatan latihan renang, lomba renang, ekstrakurikuler, serta olahraga air lainnya. Fasilitas ini berpotensi menjadi sarana pembinaan atlet muda sekaligus destinasi rekreasi masyarakat. Sementara itu, Rumah Adat Dulohupa, yang juga berada di lokasi yang sama, digunakan untuk acara resepsi adat, pagelaran budaya, seni, dan penerimaan tamu daerah. Hal ini menunjukkan pentingnya fasilitas tersebut dalam pelestarian nilai-nilai budaya lokal dan penguatan identitas daerah.

Meskipun keberadaan fasilitas ini menjadi potensi dalam mendukung pengembangan destinasi dan industri pariwisata di Kota Gorontalo, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala dalam hal pelayanan publik

yang diberikan oleh pihak dinas. Mulai dari keterbatasan informasi dan akses layanan, hingga sikap dan daya tanggap petugas yang dinilai belum maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan, dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, guna memberikan gambaran yang objektif dan menjadi dasar perbaikan layanan ke depan.

Berdasarkan hasil observasi awal, kualitas pelayanan di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga masih belum optimal. Hal ini dikarenakan beberapa masyarakat kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh instansi, permasalahan yang ditemui yaitu pada Kolam Renang Lahilote, khususnya fasilitas toilet yang masih belum memadai. Berdasarkan fakta di lapangan, kondisi toilet yang kurang terawat dan tidak bersih mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para pengunjung. Hal ini mencerminkan rendahnya perhatian terhadap aspek fisik (*tangible*) dari pelayanan, yang seharusnya mendukung kenyamanan dan kepuasan pengguna wisata. Kemudian permasalahan yang ada di Rumah Adat Dulohupa, terdapat keluhan dari masyarakat mengenai ketidaksesuaian antara informasi jadwal yang diberikan pihak Dinas dengan kondisi aktual di lapangan. Misalnya, masyarakat atau komunitas yang telah mendapatkan surat izin dari Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga untuk menggunakan fasilitas tertentu, seringkali menemui kondisi di mana tempat tersebut masih digunakan oleh pihak lain, belum dibersihkan, atau belum disiapkan sesuai kebutuhan kegiatan. Dengan demikian, baik secara teori maupun fakta lapangan, permasalahan ini menjadi alasan pentingnya dilakukan penelitian mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang berupaya menggambarkan fenomena pelayanan publik secara mendalam dan natural berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Waktu yang dibutuhkan penulis dalam melaksanakan penelitian ini selama 4 bulan. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo dengan menggunakan teori SERVQUAL Lupiyoadi (2016), yaitu: 1. Bukti Fisik (*tangible*), 2. Keandalan (*Reability*) Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## 3. Hasil dan Diskusi

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak berkualitas.

### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik (*tangible*) adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, dan digunakan secara nyata oleh konsumen sebagai indikator kualitas pelayanan. Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang merujuk pada aspek fisik dan bukti nyata yang dapat dirasakan melalui indra manusia, seperti fasilitas, peralatan, penampilan petugas, dan media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada destinasi, bukti fisik menunjukkan adanya kendala pada pemeliharaan dan kebersihan fasilitas. Meskipun fasilitas seperti toilet, ruang ganti, dan papan informasi tersedia, kondisi kebersihannya sering tidak terjaga, terutama pada saat ramai pengunjung. Beberapa pengunjung bahkan menyatakan bahwa kamar mandi kotor dan memerlukan peningkatan segera agar memberikan kenyamanan lebih baik. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi antara pihak pemerintah dan pengelola lapangan terkait perawatan fasilitas. Pemerintah menegaskan bahwa petugas kebersihan dan keamanan rutin ditugaskan setiap hari dan setiap bulan, namun pengelola menilai bahwa pelaksanaan di lapangan masih kurang optimal sehingga beberapa fasilitas menjadi kurang layak digunakan. Hal ini didukung dari hasil observasi awal oleh peneliti bahwa bukti fisik sering kali terabaikan dan kurang mendapat perawatan. Pada Kolam Renang Lahilote, kebersihan toilet, ruang ganti, bak air yang kotor, area sekitar kolam tidak terjaga terlebih saat pada jumlah pengunjung cukup ramai. Temuan baru juga ditemukan pada Rumah Adat Dulohupa, dimana fasilitas hanya dibersihkan ketika ada penyewa yang menggunakan tempat tersebut. Ketika tidak ada kegiatan penyewaan, area rumah adat terlihat kotor. Praktik seperti ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas masih bersifat situasional dan tidak dilakukan secara berkala.

Hasil penelitian (Pernata, et al., 2025) menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) di Jurusan Administrasi Publik tergolong cukup memadai, terutama pada fasilitas teknologi informasi seperti komputer, laptop, dan printer yang mendukung percepatan proses pelayanan akademik. Akses informasi juga tersedia dengan baik melalui website akademik dan ruang administrasi. Namun, penelitian ini menemukan adanya kendala dalam keberlanjutan penyediaan sarana dan prasarana, karena jurusan tidak memiliki kemandirian dalam pengelolaan anggaran dan harus mengajukan permohonan ke fakultas tanpa jaminan ketersediaan fasilitas tambahan. Selain itu, beberapa fasilitas fisik seperti ruang kelas dan LCD projector belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelayanan. Temuan ini memiliki keterkaitan dengan penelitian pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo yang menunjukkan bahwa destinasi wisata, fasilitas fisik memang tersedia, tetapi kualitasnya menurun akibat pemeliharaan dan kebersihan yang kurang optimal, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Meskipun pemerintah mengklaim telah menugaskan petugas kebersihan dan keamanan secara rutin, pengelola lapangan menilai pelaksanaannya belum efektif sehingga beberapa menjadi kurang layak digunakan. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas *tangible* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas, tetapi juga oleh manajemen penyediaan, perawatan, dan pengelolaan fasilitas secara berkelanjutan untuk mendukung kenyamanan serta kepuasan pengguna layanan.

Dengan demikian hasil penelitian, indikator *tangible* merupakan permasalahan paling menonjol dan paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari kondisi fisik destinasi wisata yang sering kali terabaikan dan kurang mendapat perawatan rutin.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu layanan atau organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya setiap kali pelayanan diberikan. Dengan kata lain, kehandalan mengacu pada kemampuan petugas atau institusi untuk menepati janji, memenuhi standar prosedur, dan menyelesaikan pelayanan dengan benar tanpa kesalahan.

Berdasarkan hasil penelitian pada destinasi, kehandalan layanan menunjukkan bahwa hampir tidak pernah terjadi perubahan jadwal atau pembatalan layanan tanpa pemberitahuan. Khusus Kolam Renang Lahilote, memang ada jadwal rutin pembersihan kolam setiap Senin dan Jumat pagi, namun pengunjung tetap sudah mengetahui informasi tersebut sehingga tidak menimbulkan kebingungan. Pada destinasi Rumah Adat Dulohupa perubahan jadwal hampir tidak pernah terjadi karena kegiatan diatur sesuai waktu yang tersedia. Bahkan apabila ada penutupan mendadak karena alasan teknis, pengelola selalu menyampaikan informasi melalui papan pengumuman atau komunikasi langsung kepada pengguna. Meskipun pada observasi awal sempat ditemukan kasus jadwal pemijaman bertabrakan, temuan lapangan yang aktual menunjukkan bahwa kejadian tersebut bukan merupakan masalah yang berulang. Ketika kasus tersebut terjadi, pihak dinas dapat segera menyelesaikan dan menyesuaikannya sehingga tidak merugikan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan berada pada kategori cukup baik, karena dinas mampu memastikan janji dan standar operasional.

Hasil penelitian Pernata, et al. (2025) menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan salah satu faktor utama dalam kualitas pelayanan publik yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kehandalan mengacu pada kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Berdasarkan temuan penelitian, petugas administrasi menunjukkan dedikasi tinggi dengan melayani mahasiswa tepat waktu, bahkan terkadang di luar jam kerja resmi. Dari segi ketelitian dan akurasi, sebagian besar dokumen diproses dengan cermat, meskipun masih terdapat beberapa kesalahan pengetikan. Namun, pelayanan tidak selalu tepat waktu karena ada dokumen yang penyelesaiannya melampaui jadwal yang dijanjikan. Penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan waktu dan penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang jelas untuk meningkatkan kehandalan layanan. Hasil penelitian pada destinasi wisata menunjukkan hal yang sejalan, di mana kehandalan layanan berada pada kategori cukup baik. Hampir tidak pernah terjadi perubahan jadwal atau pembatalan layanan tanpa pemberitahuan, baik pada Kolam Renang Lahilote maupun Rumah Adat Dulohupa. Informasi terkait jadwal pembersihan atau penutupan mendadak selalu disampaikan kepada pengguna sehingga tidak menimbulkan kebingungan. Meski observasi awal menemukan beberapa kasus jadwal bertabrakan, temuan lapangan menunjukkan kejadian tersebut bersifat insidental dan dapat segera diselesaikan oleh pihak pengelola. Kedua penelitian menegaskan bahwa kehandalan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas untuk menepati janji, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dalam memastikan prosedur dan informasi disampaikan dengan tepat, sehingga pelayanan dapat berlangsung konsisten dan memuaskan bagi masyarakat.

Dengan adanya kemampuan dinas dalam mengatasi potensi benturan jadwal dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan, maka *reliability* dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik, meskipun masih membutuhkan sistem pencatatan dan koordinasi internal yang lebih rapi agar potensi kendala serupa dapat diminimalkan di masa mendatang.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan atau kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian pada destinasi, bukti daya tanggap petugas terlihat dari mekanisme komunikasi yang tersedia. Dinas Pariwisata menyediakan beberapa saluran komunikasi lain yang dapat digunakan masyarakat dan pengelola destinasi, antara lain nomor telepon kantor, WhatsApp, serta media sosial resmi Dinas Pariwisata seperti Facebook dan Instagram. Untuk kepentingan formal, komunikasi juga dilakukan melalui surat resmi. Pengelola Kolam Renang Lahilote menambahkan bahwa pengunjung dapat menghubungi nomor kontak yang disediakan untuk menanyakan jadwal atau kebutuhan lain, dan informasi terkait layanan juga terkadang dibagikan melalui akun media sosial resmi. Dengan demikian, meskipun kanal komunikasi belum merata di semua destinasi, pemerintah dan pengelola telah menyediakan sarana yang memadai untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi dan bantuan secara tepat waktu.

Hasil penelitian (Pernata, et al., 2025) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, respon petugas administrasi terhadap permintaan dan pertanyaan mahasiswa sudah cukup baik, baik secara langsung maupun melalui sistem informasi dan grup WhatsApp. Jurusan juga proaktif menyampaikan informasi terbaru melalui berbagai media serta menyediakan mekanisme pengaduan langsung. Namun, pelayanan langsung terkadang tertunda ketika petugas sedang sibuk, sehingga mahasiswa harus menunggu lebih lama untuk pengurusan dokumen administrasi, meskipun informasi yang diberikan sudah relevan dan efektif. Hasil penelitian pada destinasi wisata menunjukkan hal yang sejalan, di mana bukti daya tanggap petugas terlihat dari tersedianya berbagai mekanisme komunikasi bagi masyarakat dan pengelola destinasi. Dinas Pariwisata menyediakan saluran komunikasi melalui nomor telepon kantor, WhatsApp, media sosial resmi seperti Facebook dan Instagram, serta surat resmi untuk kepentingan formal. Pengelola Kolam Renang Lahilote menambahkan bahwa pengunjung dapat menghubungi kontak yang disediakan untuk menanyakan jadwal atau kebutuhan lain, dan informasi layanan juga dibagikan melalui media sosial resmi. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kanal komunikasi belum merata di seluruh destinasi, pemerintah dan pengelola telah menyediakan sarana memadai untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi dan bantuan secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan, sehingga daya tanggap pelayanan publik dapat dikategorikan cukup baik.

Dengan itu, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pada layanan pariwisata di Kota Gorontalo menunjukkan tingkat *responsiveness* yang baik. Petugas cukup cepat tanggap, komunikatif, dan ramah dalam memberikan informasi maupun bantuan, sementara pemerintah daerah melalui berbagai saluran komunikasi berupaya memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan pengelola destinasi. Meskipun demikian, *responsiveness* petugas terkadang terlihat kurang optimal ketika fasilitas fisik atau kebersihan destinasi tidak dalam kondisi yang mendukung, karena hal tersebut berada diluar kendali langsung petugas dilapangan dan lebih berkaitan dengan aspek *tangible*. Dengan kata lain, *responsiveness* petugas cukup baik, hanya saja persepsi masyarakat dapat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang tidak terawat.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan aman, dapat dipercaya, dan profesional. Jaminan mencakup aspek pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada destinasi, bukti jaminan kemampuan petugas dalam membangun rasa aman terlihat dari persepsi pengguna layanan. Masyarakat, baik pengunjung Kolam Renang Lahilote maupun peminjam Rumah Adat Dulohupa, menilai bahwa petugas responsif, ramah, dan cepat tanggap terhadap pertanyaan atau kendala yang dihadapi. Kepala Dinas menjelaskan bahwa rasa aman dan kepercayaan masyarakat tercermin dari tingginya pemanfaatan layanan, transparansi prosedur, serta komunikasi terbuka mengenai persyaratan dan aturan. Kepala Bidang Destinasi menambahkan bahwa respons positif masyarakat juga terlihat dalam interaksi langsung dengan petugas, khususnya terkait aspek kebersihan, kenyamanan, dan pengelolaan destinasi. Pengelola Kolam Renang Lahilote menekankan bahwa pengawasan langsung oleh petugas menjadi faktor penting yang membuat pengunjung merasa aman selama menggunakan fasilitas. Meskipun menurut pihak dinas dan masyarakat aspek jaminan (*assurance*) dinilai sudah baik terlihat dari petugas yang responsif, ramah, cepat tanggap, serta adanya komunikasi terbuka dan transparansi prosedur, penelitian ini menemukan bahwa jaminan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dinas dalam menangani keluhan masyarakat terkait fasilitas yang rusak atau kurang terawat, seperti toilet, ruang ganti, dan area pendukung di beberapa destinasi wisata. Dengan demikian, meskipun petugas menunjukkan kompetensi dan sikap profesional, jaminan yang diberikan belum sepenuhnya mencakup aspek fisik layanan, sehingga rasa aman dan kepuasan masyarakat masih dapat terpengaruh oleh kondisi fasilitas yang tidak konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas jaminan perlu disertai perbaikan dan pemeliharaan sarana-prasarana secara berkelanjutan agar pelayanan dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna.

Hasil penelitian (Pernata, et al., 2025) menegaskan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan publik karena berkaitan dengan kemampuan aparaturnya memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Berdasarkan temuan lapangan, kompetensi petugas administrasi di Jurusan Administrasi Publik sudah memadai, meskipun beberapa petugas baru membutuhkan pelatihan lebih lanjut. Namun, aspek ketepatan waktu dan keteraturan pelayanan masih menjadi kendala hal ini disebabkan oleh kurangnya sistem antrian yang terstruktur, sehingga mahasiswa sulit mendapatkan kepastian layanan dan penyelesaian dokumen tepat waktu. Akibatnya, jaminan layanan belum optimal, sehingga kepercayaan dari masyarakat (mahasiswa) terhadap layanan cenderung menurun. Hasil penelitian pada destinasi wisata menunjukkan bahwa, meskipun petugas dinilai responsif, ramah, dan cepat tanggap serta prosedur pelayanan dan komunikasi dinilai terbuka dan transparan, hal yang mencerminkan jaminan dalam pelayanan tetap terdapat kelemahan ketika aspek fasilitas fisik dan pemeliharaan sarana-prasarana kurang diperhatikan. Masyarakat pengguna layanan (pengunjung Kolam Renang Lahilote maupun peminjam Rumah Adat Dulohupa) mengaku bahwa kondisi fasilitas seperti toilet, ruang ganti, dan area pendukung terkadang kurang terawat atau rusak, yang dapat memengaruhi rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan mereka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan meskipun petugas di destinasi wisata Kota Gorontalo sudah responsif, ramah, dan mampu memberikan rasa aman, jaminan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan dinas dalam menangani keluhan fasilitas yang rusak atau kurang terawat, sehingga peningkatan kualitas jaminan perlu didukung dengan perbaikan dan pemeliharaan sarana-prasarana secara berkelanjutan.

## 5. *Empathy* (Empati)

Empati (*empathy*) adalah kemampuan petugas pelayanan untuk memahami, merasakan, dan memperhatikan kebutuhan serta perasaan masyarakat yang dilayani. Empati dalam pelayanan publik merupakan kemampuan pelayan publik untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan serta perasaan masyarakat secara tulus dan penuh perhatian.

Berdasarkan hasil penelitian pada destinasi, bukti empati petugas terlihat dari interaksi langsung dengan masyarakat. Petugas menunjukkan sikap ramah, peduli, dan memberikan perhatian yang cukup terhadap keluhan maupun pertanyaan pengunjung. Proses ini mencerminkan adanya komunikasi dua arah yang efektif antara masyarakat, pengelola destinasi, dan pemerintah, sehingga pelayanan tidak hanya berfokus pada prosedur formal, tetapi juga pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Namun, empati belum diterapkan secara menyeluruh karena pelayanan belum mempertimbangkan kenyamanan jangka panjang pengguna layanan. Misalnya, fasilitas yang dibiarkan kotor pada hari-hari tanpa kegiatan penyewaan dan juga dinas yang belum bisa memberikan jaminan terkait keluhan masyarakat terkait fasilitas yang kebersihannya membuat pengunjung tidak nyaman menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna belum dipertimbangkan secara konsisten.

Hasil penelitian (Pernata, et al., 2025) menegaskan bahwa empati merupakan komponen penting dalam pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan petugas untuk memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat

secara tulus. Temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas administrasi di Jurusan Administrasi Publik sudah menunjukkan kepedulian yang cukup baik, ditandai dengan sikap ramah, penjelasan yang mudah dipahami, serta bantuan yang diberikan ketika mahasiswa mengalami kendala administratif. Namun, tingkat empati ini belum konsisten. Pada saat beban kerja meningkat, petugas terkadang kurang responsif dan terlihat cuek sehingga mahasiswa merasa kurang diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa empati dalam pelayanan masih dipengaruhi oleh situasi dan kondisi kerja, sehingga stabilitas sikap peduli perlu ditingkatkan. Hasil penelitian pada destinasi wisata menunjukkan pola yang serupa, di mana empati petugas terlihat melalui interaksi langsung dengan masyarakat, khususnya melalui sikap ramah, peduli, dan perhatian terhadap keluhan atau pertanyaan pengunjung. Komunikasi dua arah antara pengunjung, pengelola destinasi, dan pemerintah telah berjalan cukup baik, sehingga pelayanan tidak hanya bersifat formal tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan pengguna. Meskipun demikian, penerapan empati belum menyeluruh karena beberapa kebutuhan pengunjung belum sepenuhnya dipertimbangkan secara berkelanjutan. Contohnya, fasilitas yang dibiarkan kotor pada hari tanpa penyewaan dan tidak adanya jaminan penyelesaian keluhan terkait kebersihan menunjukkan bahwa perhatian terhadap kenyamanan jangka panjang masih kurang optimal. Dengan demikian, baik penelitian Pernata maupun penelitian ini menegaskan bahwa empati dalam pelayanan publik membutuhkan konsistensi dan perhatian berkelanjutan agar masyarakat merasa benar-benar diperhatikan dan dilayani secara manusiawi.

Dengan demikian, indikator empati menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat melalui sikap ramah, sopan, dan kesediaan membantu ketika dibutuhkan. Petugas mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan memberikan respons yang sesuai ketika pengguna layanan mengalami kendala. Meskipun demikian, empati belum diterapkan secara menyeluruh karena pelayanan belum mempertimbangkan kenyamanan jangka panjang pengguna., terlihat dari fasilitas yang kerap dibiarkan kotor dan keterbatasan dinas dalam menanggapi keluhan terkait fasilitas. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna belum dipenuhi secara konsisten, sehingga peningkatan empati perlu didukung dengan pengelolaan fasilitas.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo (Studi Kasus di Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1). Bukti Fisik (*Tangible*): Fasilitas wisata Kota Gorontalo sudah tersedia, namun pemeliharaan dan kebersihannya masih kurang optimal, terlihat di Kolam Renang Lahilote dan Rumah Adat Dulohupa. Perbedaan persepsi antara pemerintah dan pengelola menunjukkan pengelolaan fasilitas belum efektif, sehingga kualitas pelayanan sangat bergantung pada konsistensi pemeliharaan. 2). Keandalan (*Reliability*): Pelayanan pariwisata berjalan cukup baik sesuai jadwal dan prosedur, dengan informasi yang jelas saat ada perubahan. Benturan jadwal yang pernah terjadi segera diselesaikan, menandakan konsistensi layanan terjaga, meskipun sistem pencatatan dan koordinasi internal perlu ditingkatkan. 3). Daya Tanggap (*Responsiveness*): Petugas responsif, ramah, dan memberikan informasi serta bantuan secara efektif, baik melalui komunikasi langsung maupun saluran resmi. Meski beberapa destinasi belum memiliki kanal komunikasi sendiri dan kondisi fasilitas memengaruhi respon, secara umum petugas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. 4). Jaminan (*Assurance*): Petugas memahami tugas, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan memberikan rasa aman serta nyaman kepada pengunjung. Namun, jaminan pelayanan petugas belum mampu memberikan rasa aman karena keterbatasan kemampuan dinas dalam menangani keluhan terkait fasilitas yang kurang terawat, sehingga peningkatan kompetensi petugas perlu disertai perbaikan sarana dan prasarana. 5). Empati (*Empathy*): Petugas menunjukkan keramahan, perhatian, dan menindaklanjuti keluhan pengunjung, sehingga menambah kenyamanan. Empati belum sepenuhnya optimal karena fasilitas pendukung belum merata, sehingga pengalaman pelayanan belum konsisten di setiap destinasi. Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut: 1). Pemerintah daerah melalui Dinas Pariwisata perlu meningkatkan pemeliharaan dan penyediaan fasilitas penunjang di destinasi wisata agar kenyamanan dan kepuasan pengunjung lebih terjamin. 2). Perlu adanya sistem pengaduan masyarakat yang lebih cepat dan efektif, baik secara langsung maupun berbasis teknologi digital, agar keluhan masyarakat dapat ditangani lebih sigap. 3). Dinas Pariwisata disarankan memperkuat kerja sama dengan pihak swasta maupun komunitas masyarakat dalam pengembangan destinasi, serta melakukan inovasi berbasis digital untuk mempermudah akses informasi dan reservasi layanan.

## Referensi

1. Badan, K., Dan, P., Kreatif, E., Pariwisata, B., Ekonomi, D. A. N., Badan, K., Dan, P., & Kreatif, E. (2020). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 18 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik*.
2. Fajri, A., Susilo Utomo, H., & Irawan, B. (2020). *Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang)*. Journal Administrasi Publik, Nomor 1, 8(1), 1–12.
3. Fitrianiingsih, S., Mozin, SY., & Nani, YN. R. Z. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JIANA ( Jurnal Ilmu Administrasi Negara )*, 17(2), 412–419. <https://doi.org/10.46730/jiana.v17i2.7899>
4. Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
5. Isa, R. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah. *Jurnal Inovasi*, 6(04).
6. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
7. Menpan. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. In Ombudsman (p. 1).
8. Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2020). *Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1–11.
9. Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
10. Pernata, F., Isa, R., & Mozin, S. Y. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(3), 285-290.
11. Purnivira, IS., & Susiani. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Di Lihat Dari Aspek Responsiviness di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur. *ISSN : 2723-0937 DOI. 10.35722/japb* <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>. 8, 298–304.
12. Samangka, I. W., Gobel, L. V., & Nusu, O. S. (2025). *Peran Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Untuk Mendorong Pemanfaatan Pasar Rakyat Ampana Di Kabupaten Tojo Una-Una*. Journal of Government and Public Administration (JoGaPa), 2(4), 869-847.
13. Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
14. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
15. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 49–56.
16. Widanti, N. P. T. (2022). *Prinsip Administrasi Publik*. Denpasar: Jagat Langit Sukma.
17. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Accros the Firm*. McGraw-Hill.