

## ANALISIS KOMPARATIF PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN PADA KAWASAN WISATA GUNUNG BROMO DAN WISATA PUSAT LAUT KOTA PALU

Moh. Farel

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik, Univesitas Tadulako

Email : farelfharel301@gmail.com

### Kata Kunci

1. **Pelayanan publik**
2. **Analisis Komparatif**
3. **Gunung Bromo**
4. **Pusat Laut palu**
5. **Kualitas Pelayanan.**

**Abstrak :** Pelayanan publik berperan penting dalam mendukung kualitas pariwisata, mulai dari layanan bandara dan fasilitas hotel hingga tata kelola kawasan pariwisata. Studi ini membandingkan kualitas layanan publik dan pengelolaan lingkungan di Gunung Bromo di Jawa Timur dan Pusat Laut Palu, serta mengkaji layanan pendukung di Bandara Palu, Bandara Juanda di Surabaya, dan hotel tempat tamu menginap. Analisis didasarkan pada indikator standar layanan, kenyamanan fasilitas, akses informasi, etika staf, dan kepuasan pengunjung, serta aspek kebersihan, mitigasi bencana, dan manajemen pedagang Kecil. Hasilnya menunjukkan bahwa Gunung Bromo dan Bandara Juanda memiliki layanan yang lebih terstruktur dan modern, sementara Pusat Laut Palu dan Bandara Palu masih memerlukan peningkatan fasilitas dan konsistensi standar layanan. Temuan studi ini memberikan masukan bagi pengelola pariwisata untuk meningkatkan kualitas layanan dan manajemen destinasi berkelanjutan.

**Keyword**

1. Public services
2. Comparative Analysis
3. Mount Bromo
4. Palu Marine Center
5. Service Quality.

**Abstract :** *Public services play a key role in supporting tourism quality, from airport services and hotel facilities to tourism area governance. This study compares the quality of public services and environmental management at Mount Bromo in East Java and the Palu Marine Center, and assesses supporting services at Palu Airport, Juanda Airport in Surabaya, and the hotels where guests stay. The analysis was based on indicators of service standards, facility comfort, access to information, staff ethics, and visitor satisfaction, as well as aspects of cleanliness, disaster mitigation, and small-scale vendor management. The results indicate that Mount Bromo and Juanda Airport have more structured and modern services, while the Palu Marine Center, Palu Airport, and the area still require improvements in facilities and consistency of service standards. The findings of this study provide input for tourism managers to improve service quality and sustainable destination management.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik berperan penting dalam mendukung keberhasilan sektor pariwisata, karena seluruh kegiatan pariwisata sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, baik oleh pemerintah maupun sektor swasta. Sebuah destinasi wisata tidak dapat berkembang hanya dengan mengandalkan daya tarik alam atau budayanya, destinasi wisata juga membutuhkan sistem pelayanan yang memberikan rasa aman, nyaman, dan praktis bagi wisatawan. Konsep pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari transportasi dan akomodasi hingga pengelolaan kawasan wisata. Ketika pelayanan publik berfungsi dengan baik, pengalaman wisatawan akan meningkat, yang secara langsung berdampak pada reputasi dan daya tarik suatu kawasan.

Dalam konteks pengembangan destinasi wisata, sarana transportasi udara menjadi elemen yang sangat menentukan, karena bandara merupakan pintu gerbang pertama yang menyambut wisatawan. Bandara Mutiara SIS Al-Jufri di Palu, misalnya, berperan strategis sebagai pintu masuk utama wisatawan ke Sulawesi Tengah. Namun, bandara ini masih membutuhkan peningkatan standar pelayanan, penyediaan ruang tunggu, informasi yang komprehensif, dan kenyamanan ruang publik. Sebaliknya, Bandara

Internasional Juanda di Surabaya menunjukkan kualitas pelayanan publik yang lebih terstruktur, modern, dan profesional. Fasilitasnya yang lengkap, sistem informasi digital yang memadai, dan sumber daya manusia yang terlatih menjadikan bandara ini sebagai contoh pelayanan publik yang mampu memberikan pengalaman positif bagi wisatawan sebelum melanjutkan perjalanan ke destinasi wisata seperti Gunung Bromo.

Selain transportasi, akomodasi, atau hotel, juga merupakan bagian penting dari rantai layanan publik pariwisata. Fasilitas hotel tempat mahasiswa menginap selama kunjungan lapangan menggambarkan bagaimana kualitas layanan akomodasi memengaruhi kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Aspek-aspek seperti kebersihan kamar, ketersediaan fasilitas dasar, keramahan staf, keamanan, dan kualitas makanan merupakan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan layanan. Meskipun beberapa fasilitas hotel menyediakan kenyamanan yang memadai, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, seperti variasi fasilitas, layanan resepsionis, dan kondisi fasilitas pendukung lainnya.

Penelitian ini kemudian memperluas fokus pada perbandingan Pelayanan Publik di dua kawasan wisata yang menjadi objek utama pengamatan yaitu kawasan Gunung Bromo di Jawa Timur dan kawasan wisata Pusat Laut Kota Palu. Gunung Bromo dikenal sebagai destinasi wisata nasional yang telah menerapkan sistem manajemen yang lebih tertib, fasilitas yang lengkap, dan pelayanan publik yang terstandar. Rute wisata yang tertata rapi, pengaturan transportasi, keberadaan papan informasi, dan profesionalisme staf merupakan keunggulan kawasan ini. Di sisi lain, Pusat Laut Palu sebagai destinasi wisata lokal masih dalam tahap pengembangan dan menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan fasilitas, standar pelayanan yang belum jelas, hingga manajemen kebersihan dan mitigasi bencana yang perlu diperkuat mengingat kawasan Palu rawan gempa bumi dan tsunami.

Dalam menyusun analisis komparatif, penelitian ini menggunakan beberapa indikator utama, yaitu standar pelayanan, kenyamanan fasilitas, akses informasi, etika petugas, dan kepuasan pengunjung. Selain itu, penelitian juga mengkaji pengelolaan lingkungan yang mencakup kebersihan kawasan, pengaturan pedagang kecil, serta kesiapsiagaan dalam mitigasi bencana. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melihat perbedaan signifikan antara dua destinasi wisata yang memiliki karakteristik manajemen, kondisi geografis, dan dukungan infrastruktur yang berbeda.

Studi ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan publik memengaruhi daya saing destinasi wisata, serta bagaimana pemerintah daerah dan pengelola pariwisata dapat mengadopsi praktik terbaik dari daerah maju seperti Bromo. Hasil studi ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan tata kelola pariwisata di Kota Palu, sehingga dapat menyediakan layanan yang lebih profesional, berkelanjutan, dan berfokus pada wisatawan

## **LANDASAN TEORI**

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Di era saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan. Banyak manfaat yang dirasakan salah satunya Adalah pelayanan publik. Di masa dahulu, banyaknya komplain yang disampaikan oleh masyarakat akan buruknya proses pelayanan yang diberikan tetapi seiring dengan kemajuan teknologi informasi, lembaga-lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan

kemajuan teknologi informasi ini diharapkan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik (Suprianto, 2023).

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Kualitas Pelayanan, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah selalu memperhatikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen, menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan mengenai pelayanan prima secara rutin untuk para karyawan, agar para karyawan selalu dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, apabila Kualitas Pelayanan di persepsikan baik oleh pelanggan atau konsumen maka ini akan dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas investor, yaitu lebih baik pelayanan (Apriasti *et al*, 2022).

Berkembangnya kepedulian terhadap pengelolaan bisnis yang ramah lingkungan dari semua komponen pariwisata (termasuk wisatawan), mengakibatkan program sertifikasi lingkungan di tingkat global untuk industri perjalanan dan pariwisata juga mengalami perkembangan. Pengelolaan lingkungan melibatkan berbagai inisiatif lingkungan yang mungkin berbeda dalam implementasinya tergantung dari jenis industri, karakteristik organisasi, dan dampaknya terhadap lingkungan. Inisiatif-inisiatif pengelolaan lingkungan dapat diklasifikasikan dalam beberapa kategori yang berbeda seperti pencegahan teknis dan organisasional atau pengendalian polusi (Pramono dan Dhyana, 2016).

Analisis komparatif ini menunjukkan bahwa meskipun e-government dan e-governance saling terkait, keduanya memiliki perbedaan konseptual yang signifikan dalam hal definisi, fokus, tujuan, cakupan, media prioritas kebijakan, indikator utama, hambatan implementasi serta tingkat keberhasilan masing-masing subjek. E-government

lebih berfokus pada aspek teknis dan administratif dari digitalisasi pemerintahan, sementara e-governance mencakup transformasi yang lebih luas dalam proses tata kelola dan relasi antara pemerintah dan masyarakat. Maka perbedaan konseptual ini penting untuk pengembangan strategi digital yang efektif dalam sektor publik yang tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi tetapi juga memperkuat nilai-nilai demokratis (Fauzi dan Purnawati, 2025).

Tujuan penelitian untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Pengembangan Wisata Alam Berbasis Ekowisata Dalam Perspektif Pelayanan Publik Manfaat penelitian memperkaya khasanah ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan Pengembangan Wisata Alam Berbasis Ekowisata Dalam Perspektif Pelayanan Publik (Ferdinan, 2015).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-komparatif. Metode ini dipilih karena dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi pelayanan publik di tiga lokasi berbeda yaitu Bandara Mutiara SIS Al-Jufri di Palu, Bandara Juanda di Surabaya, dan lokasi wisata yang dikunjungi. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan kondisi pelayanan aktual berdasarkan observasi lapangan, sedangkan pendekatan komparatif digunakan untuk melihat perbedaan dan persamaan pelayanan antar lokasi. Dengan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di setiap lokasi.

### **➤ Lokasi Penelitian:**

- Tempat Wisata dan lokasi seperti Bandara serta hotel yang dikunjungi selama kegiatan Praktek Pengenalan Lapangan (PPL).

➤ **Indikator Perbandingan Pelayanan Publik:**

1. Standar pelayanan.
2. Kenyamanan fasilitas.
3. Akses informasi.
4. Etika petugas.
5. Kepuasan pengunjung.

➤ **Indikator Perbandingan Pengelolaan Lingkungan:**

1. Kebijakan kebersihan.
2. Sistem mitigasi bencana.
3. Tata kelola pedagang kecil.

## **PEMBAHASAN**

Hasil observasi menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam kualitas Pelayanan Publik di berbagai lokasi. Bandara Juanda di Surabaya, sebagai bandara internasional, cenderung memiliki standar layanan yang lebih tinggi karena fasilitasnya yang modern, sistem manajemen yang terstruktur, dan sumber daya manusia yang memadai. Di sisi lain, Bandara Palu dan beberapa fasilitas hotel/pariwisata masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kelengkapan, konsistensi layanan, dan pengelolaan lingkungan.

**Tabel Perbandingan.**

<b>Indikator Pelayanan</b>	<b>Bandara Palu (Mutiara SIS Al-jufri)</b>	<b>Bandara Surabaya (Juanda)</b>	<b>Hotel (Tempat Menginap)</b>	<b>Kawasan Wisata Bromo</b>	<b>Pusat Laut Palu</b>
Standar Pelayanan	Standar dasar tersedia, namun belum konsisten, beberapa alur pelayanan masih manual.	Sangat terstandarisasi; mengacu pada standar nasional.	Standar pelayanan cukup baik, mengikuti SOP hotel; proses check-in/check-out jelas.	Standar pelayanan sangat terstruktur, didukung pengelolaan wisata nasional.	Standar pelayanan tergantung pengelola lokal.
Kenyamanan fasilitas	Ruang tunggu cukup nyaman tetapi terbatas; fasilitas toilet & informasi masih perlu peningkatan.	Fasilitas lengkap, modern, dan koneksi jaringan baik.	Kamar bersih, fasilitas lengkap (air panas, AC, TV), tempat tidur nyaman.	Fasilitas umum seperti toilet, area istirahat, dan jalur pendakian tertata rapi.	Fasilitas masih terbatas.
Akses Informasi	Informasi tersedia tetapi terbatas; papan informasi masih minim.	Akses informasi sangat baik, dan petugas informatif.	Informasi layanan hotel jelas melalui resepsionis.	Informasi rute, tarif jeep, aturan kawasan tersedia dan mudah diakses.	Informasi rute, aturan pengunjung, bisa dibilang masih sangat terbatas.
Etika Petugas	Petugas ramah.	Petugas sangat profesional	petugas ramah, pelayanan sopan, responsif terhadap permintaan tamu.	petugas wisata ramah, profesional, terbiasa menangani banyak wisatawan.	Petugas wisata bervariasi.



Kepuasan Pengunjung	Standar baik	Sangat puas	Baik, karena fasilitas memadai untuk kebutuhan istirahat.	Sangat tinggi, pengalaman wisata dinilai memuaskan dan tertata baik.	Sedang
Kebersihan	Cukup bersih namun perlu perawatan rutin	Bersih dan terkelola baik	Area hotel bersih.	Kebersihan terjaga; sampah dikelola baik oleh pengelola kawasan.	Kebersihan masih menjadi masalah, sampah tidak dikelola secara konsisten.
Mitigasi Bencana	Minim informasi jalur evakuasi; fasilitas pendukung terbatas.	rambu evakuasi jelas	informasi jalur evakuasi tersedia tetapi terbatas.	papan jalur evakuasi dan petugas siaga.	Minim rambu dan pengelolaan bencana.
Pengelolaan Pedagang Kecil	Cukup baik	Baik area khusus UMKM disediakan.	Tidak ada pedagang di dalam area hotel.	Pedagang tertib, ditempatkan pada area khusus yang ditentukan.	Pedagang kecil sudah ditempatkan pada area yang ditentukan.

## PENUTUP

Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik berperan penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan wisatawan. Analisis Bandara Mutiara SIS Al-Jufri di Palu, Bandara Juanda di Surabaya, hotel-hotel, kawasan wisata Gunung Bromo, dan Pusat Laut Palu. menunjukkan bahwa Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup

fasilitas fisik tetapi juga kejelasan standar layanan, akses informasi, dan profesionalisme staf.

Hasil Penelitian menunjukkan perbedaan yang signifikan antara lokasi dengan standar layanan tinggi dan lokasi yang masih menghadapi berbagai tantangan. Bandara Juanda di Surabaya dan Kawasan Wisata Gunung Bromo terbukti menyediakan layanan yang lebih terstruktur, fasilitas yang lebih lengkap, kebersihan yang terjaga, dan pengelolaan lingkungan yang lebih baik. Sementara itu, Bandara Palu dan kawasan Pusat Laut Palu terus mengalami peningkatan, terutama dalam hal fasilitas umum, informasi layanan, pedagang kecil, dan kebersihan, yang berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung yang masih tergolong moderat.

Secara keseluruhan, Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pariwisata memerlukan pendekatan yang terpadu dan berkelanjutan. Penguatan standar pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, peningkatan kualitas informasi, dan pengelolaan lingkungan yang lebih efektif akan berkontribusi signifikan dalam menciptakan destinasi wisata yang kompetitif dan mampu memberikan pengalaman positif bagi wisatawan. Upaya peningkatan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan wisatawan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Abulebu, H. I., Bahar, T., & Ramlan, R. (2025). MANFAAT DATA PELAYANAN TRANSPORTASI BERBASIS SISTEM INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PARIWISATA SULAWESI TENGAH. *Jurnal Sains dan Teknologi Tadulako*, 11(2), 124-139.

- Adrianta, T. (2016). GOVERNANCE VALUE CHAIN: PENGEMBANGAN WISATA TELUK PALU. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(2).
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135-145.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31-40.
- Endah, E. J. F. S. A., & Farista, W. R. H. (2018). Analisis komparatif efektifitas dan efisiensi e-procurement dalam proses pengadaan barang dan jasa. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 2(1), 16-24.
- Fauzi, E. A., & Purnamawati, N. (2025). Definisi Konseptual E-Government dan E-Governance: Analisis Komparatif. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 12(1), 16-22.
- Ferdinan, Y. (2015). Pengembangan wisata alam berbasis ekowisata dalam perspektif pelayanan publik (studi pada disparbud kabupaten nganjuk) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Firdaus, A., Farida, N., & Widiartanto, W. (2022). Pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui keputusan berkunjung sebagai variabel intervening (Studi pada pengunjung Taman Nasional Bromo Tengger Semeru). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 774-781.
- Hajar, S., Ali, K., Saputra, A., Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(1), 136-142..

- Mecha, I. P. S., Darmawan, R. N., & Tania, R. P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Explore Bromo Tour & Travel. *Jurnal Pijar*, 1(3), 462-474.
- Misdawati, M. (2019). Analisis Kontrastif Dalam Pembelajaran Bahasa. *A Jamiy: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab*, 8(1), 53-66.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.
- Pramono, J., & Dhyana, U. (2016). Isu-isu pengelolaan lingkungan pada hotel berbintang di Bali. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64-72.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.
- Safitri, Y., Sanjaya, A. W., & Febrian, A. W. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TICKETING TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PINTU MASUK CEMOROLAWANG TAMAN NASIONAL BROMO TENGGER SEMERU. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(6), 809-818.
- Sholehah, A. Z., Susanto, C. Z., Qotrunada, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Karimah Tauhid*, 2(1), 352-359.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.

- Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 6(2), 1-9.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(1).