

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang bagaimana upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak serta apa sajakah kendala-kendala Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak tersebut. Latar belakang penelitian ini yakni kondisi destinasi pariwisata di Kabupaten Sumenep yang memiliki potensi besar, namun belum terkelola dengan baik. Pulau Gili Labak merupakan salah satu obyek wisata yang berpotensi besar untuk dikembangkan karena Pulau Gili Labak merupakan obyek wisata yang paling banyak jumlah pengunjungnya dari tahun ke tahun di Kabupaten Sumenep dan telah berhasil menjadi primadona di Kabupaten Sumenep. Namun, yang menjadi permasalahannya yakni mengenai minimnya pelayanan publik wisatawan di Pulau Gili Labak, seperti listrik, kebutuhan air bersih, tempat penginapan dan transportasi laut menuju area pulau gili labak belum terkelola dengan baik. Wisatawan Pulau Gili Labak mengharapkan agar pelayanan publik di Pulau Gili Labak lebih ditingkatkan demi kenyamanan pengunjung yang terus bertambah dari tahun ke tahun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode observasi, studi dokumen dan wawancara secara mendalam dengan 14 informan yang berlatarbelakang 4 orang dari Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep serta 10 orang dari masyarakat yang terdiri dari 5 orang wisatawan Pulau Gili Labak serta 5 orang lainnya dari masyarakat asli Pulau Gili Labak yang berperan sebagai pelaku usaha. Penentuan informan dilakukan dengan *purposive* dimana pihak-pihak dianggap mengetahui secara jelas terkait penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak belum terealisasi dengan baik karena terdapat berbagai kendala-kendala yang menghambat terealisasinya upaya-upaya itu. Diantara kendala-kendala yang ada yakni yang pertama mengenai permasalahan anggaran yang masih minim, yang kedua mengenai pola pikir masyarakat yang masih rendah, masyarakat Kabupaten Sumenep masih kurang partisipatif akan pariwisata karena sejauh ini tingkat kesadaran penduduk masih kurang, dan yang ketiga yakni mengenai tingkat pendidikan yang masih kurang. Tiga kendala tersebut yang menghambat upaya Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap wisatawan Pulau Gili Labak.

Kata Kunci: Pariwisata, Pelayanan Publik, Upaya Peningkatan Pelayanan Publik