

KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN

(Studi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ACHMAD NURUL ISLAM
NIM. 0510310001



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2009

MOTTO

**Need A Precise
Not
The Best Always**



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Februari 2009



Nama : Achmad Nurul Islam
NIM : 0510310001

RINGKASAN

Nurul Islam, Achmad 2009, **Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan** (Studi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu), Drs. Irwan Noor, MA, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, 182+x

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Karena birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat dan sebagai abdi negara yang bertujuan untuk mensejahterahkan masyarakat. Begitu Halnya pada sektor pariwisata yang merupakan salah satu sektor pembangunan daerah dan mempunyai peranan cukup penting dalam perekonomian baik sebagai sumber devisa atau pendapatan. Untuk itu perlu kesiapan dan pembenahan di berbagai bidang, termasuk pengelolaan dan pengembangannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pariwisata di Kota Batu, mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Batu dan mengetahui apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan pelayanan pariwisata di Kota Batu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Perolehan data dilakukan melalui tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu, Analisis data didasarkan pada Model Interaktif Miles and Huberman, data disusun secara sistematis yang akan dilakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan kunjungan wisatawan dapat dilihat dari program-program yang dirumuskan dan dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu. Program pengembangan dan pembinaan objek pariwisata menjadi tujuan utama untuk segera diwujudkan. Hal ini akan menjadikan Kota Batu sebagai ikon pariwisata di Jawa Timur. Berbagai upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kepariwisataan Kota Batu, merupakan cerminan dari pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu. Diharapkan, dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Kota Batu.

SUMMARY

Nurul Islam, Achmad. 2009. **Tourism Service Quality to Improve Tourist Visit** (Study at Tourism and Culture Official at Batu City Government). Supervisor: Irwan Noor. Co-supervisor: Muhammad Shobaruddin. 178 + x

Public service accommodates all service activities given by public service provider as a part of efforts either in meeting the demand of service user or in complying with relevant regulations. Public bureaucracy, therefore, has an obligation and a responsibility to provide better and professional public service. Public bureaucracy reflects the state officer function either as public servant or as state servant to improve public welfare. Tourism sector refers to a sector of local development and plays an important role in economic either as a source of foreign exchange or income. The preparation and refinement in all aspects, including management and development, therefore must be important.

Research objective seems to understand the quality of tourism service at Batu City, to describe the tourism service quality for the improvement of tourist visit into Batu City, and to examine the supporting and constraining factors for the improvement of tourist service at Batu City.

Research employs descriptive method with qualitative analysis. Data have been collected in three ways, including observation, interview and documentation conducted by Tourism and Culture Official. Data analysis considers Miles and Huberman Interactive Model. Data may be arranged systematically for interpretation and conclusion remark.

Results of analysis indicate that tourism service quality at Batu City improves tourist visit as seen in the programs formulated and conducted by Tourism and Culture Official. Development and planning program for Tourism Resort becomes a main priority to be realized. Such trend put the Batu City as tourism icon at East Java. Some measures need to be taken to improve tourism at Batu City by reflecting it through public service given by the government, especially Tourism and Culture Official of Batu City. The improvement of service quality should attract tourism interest to visit Batu City.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu)" dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan bimbingan yang sangat membantu dan berharga bagi penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ayahku (Achmad Kasiari) dan Ibuku (Siti Aminah) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan materi, semangat, serta memberikan nasehat tanpa henti.
2. Bapak Prof. Dr.Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Prof. Drs. Solichin Abdul Wahab, MA.PhD selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Drs. Irwan Noor., MA. selaku pembimbing utama. Terima kasih atas bantuan, waktu, dan nasehat, serta semangatnya dalam membimbing saya.

5. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA. selaku anggota pembimbing. Terima kasih atas bantuan, waktu, motivasi dan kesabaran dalam membimbing saya.
6. Bapak Tanto Mulyo, S.Pd.,M.Si selaku Sekretariat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu.
7. Ibu Selfianingsih,SH., MM selaku Kepala Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Kota Batu dan Drs. Herry Sunomo, M.Pd selaku Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran Produk Pariwisata, serta jajarannya. Terima kasih telah membimbing saya selama penelitian.
8. Teman-temanku kelas A dan Kelas B (Angkatan 2005) yang telah memberikan inspirasi-inspirasi baru dalam jalan hidupku.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Malang, April 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Desentralisasi	8
1. Pengertian Desentralisasi	8
2. Pengertian Otonomi Daerah.....	9
3. Pemerintahan Daerah	11
4. Fungsi Pemerintahan.....	12
5. Fungsi dan Peranan Pemerintah Daerah dalam Sektor Pariwisata.....	13
B. Pelayanan Publik.....	15
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	17
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	17
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	18
5. Paradigma dalam Pelayanan Publik.....	19
C. Kualitas	22
1. Pengertian Kualitas	22
2. Cara-cara Meningkatkan Kualitas.....	24
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
4. Indikator Kualitas Pelayanan	26
5. Pelayanan Publik di Indonesia	27
6. Kepuasan Pelanggan	29
D. Pariwisata	30
1. Pengertian Pariwisata	30
2. Objek Wisata dan Daya Tarik Wisata.....	31

3. Wisatawan.....	32
4. Jenis-jenis Pariwisata	33
5. Jenis Wisatawan.....	37
6. Sarana dan Prasarana Pariwisata.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	41
B. Fokus Penelitian	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian	44
D. Sumber dan Jenis Data	45
E. Teknik Pengumpulan data	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	49
1. Pemerintah Kota Batu	49
2. Visi Misi Pemerintah Kota Batu	51
3. Gambaran Umum Lokasi	53
4. Situs Penelitian.....	60
a) Deskripsi Situs.....	60
b) Visi Misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu	60
c) Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu	61
B. Gambaran Umum Objek dan Daya Tarik Wisata Kota Batu.....	71
C. Penyajian Data Fokus	77
1. Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Batu	77
a) Responsivitas (<i>Responsiveness</i>).....	77
b) Responsibilitas (<i>Responsibility</i>).....	79
c) Akuntabilitas (<i>Accountability</i>).....	80
d) <i>Convenience</i> (Nilai Kepuasan).....	81
e) <i>Security</i> (Keamanan).....	82
f) <i>Personal Attention</i>	83
g) <i>Fairness</i> (Kejujuran).....	84
2. Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Kota Batu.....	84
a) Perumusan Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Pariwisata	84
b) Pengembangan dan Pembinaan Obyek dan Daya Tarik serta Pesona Wisata di Bidang Pariwisata	89
c) Pembinaan Usaha Jasa dan Usaha Sarana Pariwisata.....	94
d) Peningkatan Kunjungan Wisatawan	96
e) Pemberian Perijinan di Bidang Pariwisata.....	102
f) Promosi Potensi Daerah dalam Rangka Pemasaran di Bidang Pariwisata	106
g) Pelaksanaan Tugas-Tugas Ketatausahaan.....	109
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan	

Pelayanan Pariwisata	111
a) Faktor-Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata	111
b) Faktor-Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata	113
D. Analisis dan Intrepetasi Data	114
1. Analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Batu	114
a) Responsivitas (<i>Responsiveness</i>).....	114
b) Responsibilitas (<i>Responsibility</i>).....	116
c) Akuntabilitas (<i>Accountability</i>).....	117
d) <i>Convenience</i> (Nilai Kepuasan).....	118
e) <i>Security</i> (Keamanan).....	118
f) <i>Personal Attention</i>	119
g) <i>Fairness</i> (Kejujuran).....	120
2. Analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Kota Batu.....	120
a) Perumusan Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Pariwisata	120
b) Pengembangan dan Pembinaan Obyek dan Daya Tarik serta Pesona Wisata di Bidang Pariwisata	121
c) Pembinaan Usaha Jasa dan Usaha Sarana Pariwisata.....	123
d) Peningkatan Kunjungan Wisatawan	124
e) Pemberian Perijinan di Bidang Pariwisata.....	126
f) Promosi Potensi Daerah dalam Rangka Pemasaran di Bidang Pariwisata	126
g) Pelaksanaan Tugas-Tugas Ketatausahaan.....	127
3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata	128
c) Faktor-Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata	128
d) Faktor-Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata	130

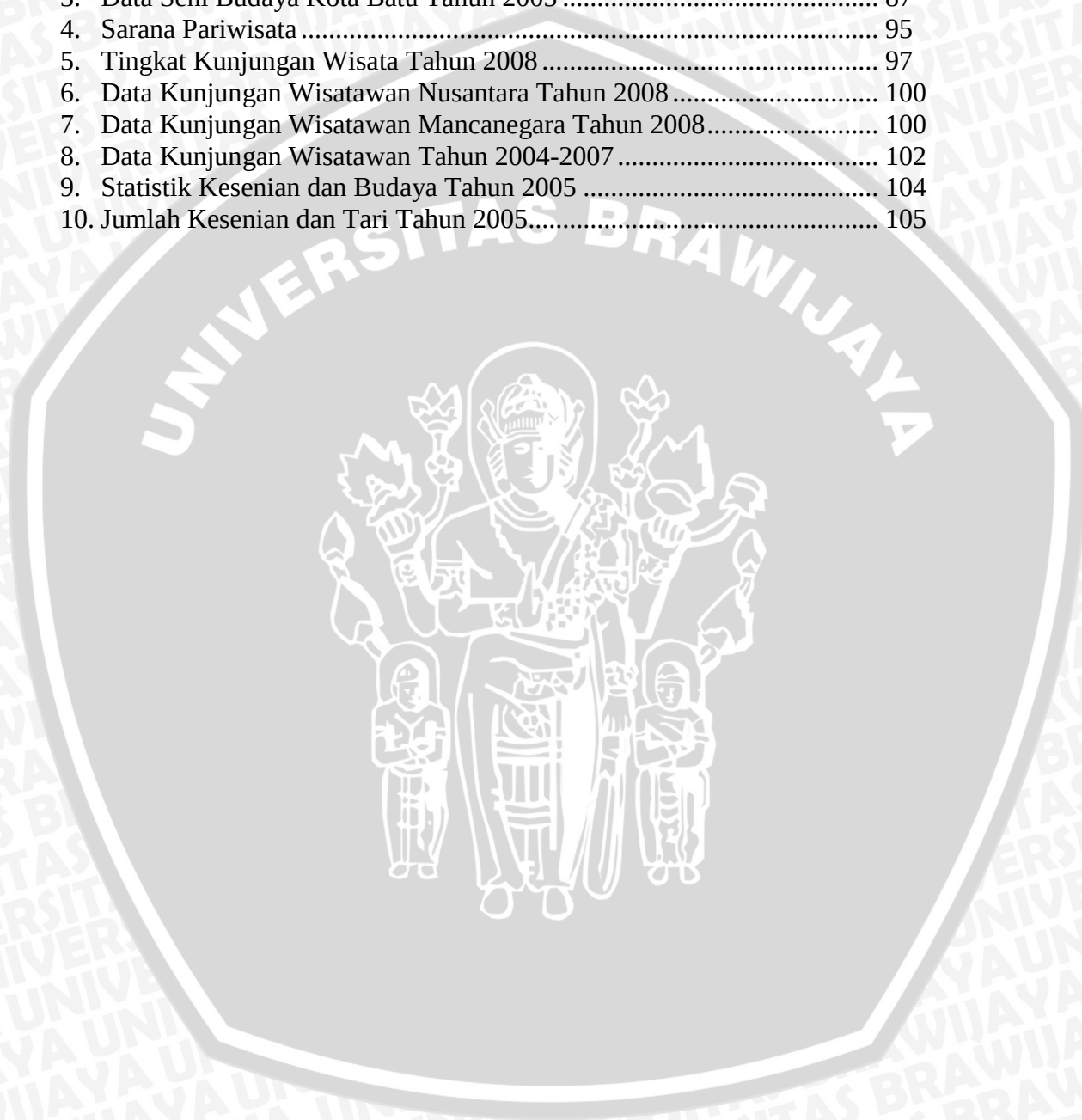
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	132
B. Saran dan Kritik	134

DAFTAR PUSTAKA.....	135
---------------------	-----

DAFTAR TABEL

	Hal.
1. Statistik Penduduk Per Desa Tahun 2005	57
2. Struktur Ekonomi Atas Dasar harga Berlaku dan Konstan Tahun 2000 dan 2007	58
3. Data Seni Budaya Kota Batu Tahun 2005	87
4. Sarana Pariwisata	95
5. Tingkat Kunjungan Wisata Tahun 2008	97
6. Data Kunjungan Wisatawan Nusantara Tahun 2008	100
7. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Tahun 2008	100
8. Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2004-2007	102
9. Statistik Kesenian dan Budaya Tahun 2005	104
10. Jumlah Kesenian dan Tari Tahun 2005	105



DAFTAR GAMBAR

	Hal.
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	30
2. Peta Wilayah Kota Batu	55
3. Distribusi Kegiatan Ekonomi Kota Batu Tahun 2001	59
4. Grafik Data Kunjungan Wisatawan	98
5. Grafik Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Wisatawan mancanegara	99
6. Grafik Kunjungan Wisatawan Mancanegara	101



DAFTAR LAMPIRAN

Hal.

1. Struktur Organisasi Pemerintah Kota Batu.....	139
2. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kota Batu Tahun 2008	140
3. Data Pegawai Negeri Sipil Kota Batu.....	141
4. Data Objek Wisata	145
5. Data Daya Tarik Wisata Wilayah Kota Batu	152
6. Data Hotel Berbintang & Melati Di Kota Batu Tahun m1998.....	153
7. Data Rumah Makan di Kota Batu	167
8. Data Villa Kota Batu.....	169
9. Data Panti Pijat Di Kota Batu Tahun 2008.....	172
10. Kalender Pameran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu Tahun 2007 Dan 2008.....	173
11. Interview Guide	181



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diterapkannya otonomi daerah membawa konsekuensi pada banyak hal yang berkaitan dengan tata pemerintahan sekaligus pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, pemerataan, keadilan, demokrasi, dan penghormatan terhadap nilai-nilai budaya lokal dan mampu menggali potensi dan keanekaragaman daerah serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan melihat pada pengertian pelayanan publik menurut KepMenPAN 63/Kep/M.PAN/7/2003, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Karena birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat dan sebagai abdi negara yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Menurut Nurcholis (2007, h.287) pelayanan publik (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan maka bias dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu:

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda
2. Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk

berpatroli dalam wilayah tertentu berbeda-beda berdasarkan angka kriminalitas.

3. Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: pertama, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan. Kedua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan. (Chitwood dalam Suwondo, 2001, h.29-30)

Adanya otonomi daerah bagi suatu daerah merupakan suatu peluang untuk mempercepat proses pembangunan. Otonomi daerah pada dasarnya memberikan wewenang kepada daerah untuk mengatur dan mengurus setiap kepentingan masyarakat setempat dengan tujuan agar dalam pelaksanaan pembangunan dapat berjalan baik dan lancar serta merata disegala bidang. Sehubungan Otonomi daerah maka pelaksanaan pembangunan daerah dilaksanakan diberbagai sektor dengan memberikan wewenang kepada daerah untuk menggali sumber-sumber pendapatannya sendiri.

Indonesia sebagai negara yang terkenal memiliki banyak potensi wisata baik alam ataupun budaya juga menjadikan pariwisata sebagai salah satu industri yang berperan dalam menambah devisa negara. Banyak obyek wisata yang ada di Indonesia yang telah dikenal tidak hanya di dalam negeri tetapi juga di mancanegara. Oleh karena itu pengembangan kepariwisataan di Indonesia dilakukan di segenap wilayah di Indonesia, dan dalam hal ini maka dibentuk Dinas Pariwisata. Dinas Pariwisata merupakan lembaga yang berwenang dalam penerbitan peraturan, instruksi dan bantuan teknik dan memungkinkan masyarakat berusaha meningkatkan pariwisata di daerahnya. Menurut Yoeti dalam bukunya Pengantar Ilmu Pariwisata (1987, h.286), Dinas Pariwisata adalah badan kepariwisataan yang dibentuk oleh pemerintah sebagai suatu badan yang diberi tanggungjawab mengenai pengembangan dan pembinaan kepariwisataan pada umumnya baik di tingkat nasional maupun regional.

Adapun tujuan pengembangan pariwisata di Indonesia sesuai instruksi Presiden RI no. 9 tahun 1969 (Oka A. Yoeti, 1987, h.138) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan

negara dan masyarakat pada umumnya, perluasan kesempatan kerja serta lapangan kerja dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang lainnya;

2. Memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia;
3. Meningkatkan persaudaraan atau persahabatan nasional dan internasional.

Begitu halnya dengan Kota Batu, Kota Batu yang baru saja berdiri lepas dari Kabupaten Malang tepatnya pada tanggal 17 Oktober 2001 memiliki banyak obyek wisata yang tidak kalah menariknya dengan daerah lain. Hal ini karena didukung oleh kondisi alam dan letak geografis yang menguntungkan. Banyak obyek wisata yang ditawarkan oleh Kota Batu kepada wisatawan baik domestik ataupun mancanegara. Saat ini tidak kurang dari enam belas obyek wisata yang ditawarkan Kota Batu kepada wisatawan baik domestik atau mancanegara misalnya wanawisata Coban Rais, Coban Talun, tempat rekreasi Songgoriti, Selecta, Cangar, candi di Songgoriti atau Jawa Timur Park yang baru saja berdiri. Oleh karena itu tidak mengherankan ketika Kota Batu masih menjadi bagian dari Kabupaten Malang dijadikan sentra wisata di Jawa Timur. Mengingat banyak obyek wisata yang dapat dikembangkan di Kota Batu maka Pemerintah Kota Batu perlu mengambil langkah untuk membentuk lembaga yang mengurus pengembangan pariwisata Kota Batu. Maka sesuai keputusan Walikota Batu nomor. 10 tahun 2001 tanggal 10 November 2001 dibentuk Dinas Informasi dan Pariwisata. (<http://www.geografiana.com/nasional/wisata/kota-batu-3>)

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan daerah dan mempunyai peranan cukup penting dalam perekonomian baik sebagai sumber devisa atau pendapatan. Untuk itu perlu kesiapan dan pembenahan di berbagai bidang, termasuk pengelolaan dan pengembangannya. Melalui sektor ini, dapat juga memperkenalkan keindahan alam dan budaya nusantara yang beraneka ragam serta memiliki keindahan-keindahan lain yang dapat menarik wisatawan asing maupun domestik. Pembangunan kepariwisataan pada hakekatnya merupakan upaya untuk mengembangkan dan memanfaatkan obyek dan daya tarik wisata yang terwujud antara lain dalam

bentuk kekayaan alam yang indah, keragaman flora dan fauna, kemajemukan tradisi dan seni budaya, dan peninggalan purbakala.

Pendit berpendapat ada tiga kebutuhan utama yang harus dimiliki oleh suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata sebagai berikut : (Pendit, 1997, h.71)

1. Daerah memiliki atraksi atau obyek wisata yang menarik.
2. Memiliki sarana perhubungan lalu lintas yang baik sehingga mudah mencapai obyek dan daya tarik wisata tersebut.
3. Dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas tempat untuk tinggal sementara.

Sektor pariwisata yang menjadi andalan Kota Batu harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau pengunjung. Pengunjung adalah orang-orang yang akan menikmati sarana dan prasarana yang disediakan di tempat wisata tersebut. Tersedianya sarana dan prasarana pariwisata di Kota Batu yang sangat memadai, mulai dari hotel, Restoran hingga fasilitas-fasilitas yang lain dapat dimanfaatkan untuk berwisata.

Beberapa kekurangan pada pelayanan pariwisata Kota Batu sangat terlihat jelas. Hal ini disebabkan belum maksimalnya pelayanan pariwisata tersebut. Sebagai kota pariwisata, Kota Batu belum banyak memiliki pramuwisata yang dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sampai saat ini hanya sekitar empat orang pramuwisata di Kota Batu yang memiliki lisensi resmi dari Dinas Pariwisata Jatim. Minimnya pramuwisata yang professional membuat kesulitan wisatawan yang datang ke Batu untuk mendapatkan *guide* yang dapat mengantarkan dan memberikan penjelasan seputar Batu dan wisatanya. Padahal, tidak sedikit wisatawan internasional yang datang ke Batu.

Perlu adanya peningkatan SDM pramuwisata di Kota Batu salah satunya melalui pelatihan yang dilakukan Dinas Pariwisata (Disparta) Kota Batu. Pelatihan yang dilakukan baru sebatas pembakalan awal untuk menjadi pramuwisata yang professional dan untuk menjadikan mereka pramuwisata yang handal serta mampu menghadapi wisatawan global.

Para Pramuwisata minimal harus memiliki kemampuan satu bahasa internasional dan mengerti sejarah dan obyek wisata di Batu. Karena itu

pendidikan bahasa Inggris juga diberikan. Selain itu, pelatihan pramuwisata untuk mendukung visi misi wali kota menjadikan Kota Batu sebagai sentra pariwisata di Jatim. (<http://malangraya.web.id/2008/07/12/berpredikat-kota-wisata-batu-minim-pramuwisata/>)

Untuk kedepannya Wisatawan Kota Batu akan dimanjakan dengan berbagai pelayanan. Tahun depan Pemerintah Kota Batu akan memberikan pelayanan ekstra pada wisatawan yang berkunjung. Pemerintah Kota Batu telah mempersiapkan pembentukan polisi pariwisata dari personel Satpol PP Pemerintah Kota Batu yang akan memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan pada wisatawan dan juga memberikan layanan informasi tentang Kota Batu. Rencana ini sebagai bentuk perwujudan program peningkatan pelayanan publik pada wisatawan, baik itu pada wisatawan domestik maupun mancanegara. (<http://www.jawapos.co.id/radar/index.php?act=detail&rid=39943>).

Tidak itu saja, pelayanan yang harus diberikan Kota Batu dalam peningkatan kualitas pelayanan pariwisata juga terkait dengan penyediaan sarana transportasi. Dengan kemudahan transportasi maka wisatawan akan mudah menjangkau tempat wisata yang ada di Kota Batu, antara tempat wisata satu dengan tempat wisata lainnya. Hal tersebut perlu didukung dengan alat transportasi yang nyaman dan terjangkau bagi wisatawan.

Sehubungan dengan uraian di atas, maka penulisan skripsi ini mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pariwisata di Kota Batu?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Batu?

3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan pelayanan pariwisata di Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari permasalahan di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan pariwisata di Kota Batu.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan domestik di Kota Batu.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan pelayanan pariwisata di Kota Batu.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai, baik secara akademis maupun praktis terhadap kajian manajemen pelayanan publik dan bermanfaat bagi kepentingan berbagai pihak. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Sebagai salah satu bahan kajian dalam studi Administrasi Publik terutama dalam pengembangan manajemen pelayanan publik di daerah sebagai bagian dari Ilmu Administrasi Publik.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi, dan memberikan informasi bagi peneliti berikutnya.
2. Kontribusi Praktis
 - a. Bagi peneliti: untuk menambah wawasan peneliti dan menumbuhkembangkan sikap kritis peneliti terhadap suatu kebijakan mengenai pelayanan publik.
 - b. Bagi Lembaga (Dinas Pariwisata): Memberi informasi dan masukan yang digunakan dalam merumuskan suatu kebijakan tentang pelayanan publik.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

- BAB I : Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.
- BAB II : Pada bab ini memuat tentang teori-teori, kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam pembahasan, dan penelitian-penelitian terdahulu yang menunjang topik dan masalah penelitian.
- BAB III : Pada bab ini berisi langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian diperoleh, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis.
- BAB IV : Pada bab ini disajikan gambaran umum dan pembahasan penelitian yang terdapat dalam fokus penelitian.
- BAB V : Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai generalisasi dan implikasi penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Desentralisasi

1. Pengertian Desentralisasi

Menurut Rondinelli (dalam Suwondo, 2001, h.30) menyatakan bahwa desentralisasi sebagai: *"The transfer of delegation of legal and authority to plan, make decisions and manage public functions from the central governmental its agencies to field organizations of those agencies, subordinate, units of government, semi autonomous public corporation, areawide or regional development authorities; functional authorities, autonomous local government, or non-government organizational"*. Desentralisasi merupakan transfer atau pendelegasian wewenang politik dan hukum untuk merencanakan, membuat keputusan dan manage fungsi-fungsi publik dari pemerintah pusat dan lembaga-lembaga terhadap organisasi-organisasi di lapangan dari lembaga-lembaga tersebut, unit-unit pemerintah, otoritas pembangunan regional: wewenang fungsional; pemerintahan-pemerintahan otonomi lokal; atau lembaga-lembaga non-pemerintahan).

Selanjutnya deesentralisasi dapat dimengerti dalam dua jenis yang berbeda menurut Conyers (dalam Muluk, 2002, h.59) yang mendasarkan pada berbagai literatur berbahasa inggris, yakni *devolution* yang menunjuk pada kewenangan politik yang ditetapkan secara legal dan dipilih secara lokal; dan *deconcentration* yang menunjuk pada kewenangan administratif yang diberikan pada perwakilan badan-badan pemerintahan pusat.

Selanjutnya Rondinelli dan kawan-kawan lebih luas lagi dalam mengungkapkan *deconcentration* (dalam Muluk, 2002, h.61) yakni penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam kementerian atau badan pemerintah, *delegation* yaitu perpindahan tanggung jawab fungsi-fungsi tertentu kepada organisasi diluar struktur birokrasi regular dan hanya

secara tidak langsung dikontrol oleh pemerintah pusat, *devolution* yaitu pembentukan dan penguatan unit-unit pemerintahan sub-nasional dengan aktivitas secara substansial berada diluar kontrol pemerintah pusat, dan *privatization* yaitu memberikan semua tanggung jawab atau fungsi-fungsi kepada organisasi non pemerintahan atau perusahaan swasta yang independen dari pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi adalah penyerahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa desentralisasi adalah wewenang dari organisasi yang lebih tinggi ke organisasi yang lebih rendah yang menyangkut urusan pemerintahan, kemasyarakatan, politik, hukum, pengembangan ekonomi, dan fungsi administratif.

2. Pengertian Otonomi Daerah

Pada prinsipnya, otonomi daerah merupakan bentuk konkret dari pelaksanaan desentralisasi. Adapun konsep dasar otonomi daerah adalah pemerintah pusat memberikan kewenangan yang luas kepada daerah untuk merencanakan dan melaksanakan pembangunan daerah masing-masing. Dengan kewenangannya, daerah akan menjadi kreatif untuk menciptakan kelebihan dan insentif kegiatan ekonomi dan pembangunan daerah. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri sesuai peraturan perundang-undangan yang ada. Menurut C.J Franseen yang dikutip Syarif Saleh dalam Yuwono dkk (2008, h.14), otonomi daerah merupakan hak untuk mengatur urusan-urusan daerah sekaligus menyesuaikan peraturan-peraturan yang sudah dibuat dengannya. Selanjutnya, Wajong dalam Yuwono, dkk (2008, h.14) mendefinisikan otonomi daerah sebagai kebiasaan untuk memelihara dan memajukan kepentingan khusus daerah dengan keuangan sendiri,

menentukan hukum sendiri, dan berpemerintahan sendiri. Pendapat tersebut didukung oleh Ateng Syarifuddin dalam Yuwono,dkk (2008, h.14) yang menguraikan otonomi daerah sebagai kebebasan atau kemandirian tetapi bukan kemerdekaan. Dari pengertian itu jelas bahwa penekanannya lebih kepada kebebasan yang terbatas sebagai wujud dari pemberian kesempatan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pemerintah daerah kepada pemerintah pusat dan masyarakat.

Dalam Yuwono (2008, h.36) pada dasarnya otonomi daerah bukanlah tujuan melainkan media guna mewujudkan cita-cita keadilan, demokrasi, dan kesejahteraan rakyat. Meskipun demikian, kebijakan otonomi daerah yang berorientasi pada kepentingan rakyat tidak akan pernah tercapai apabila pada saat yang sama tidak berlangsung agenda demokratisasi. Idealnya, otonomi daerah harus diagendakan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari demokratisasi kehidupan bangsa, seperti restrukturisasi sistem politik, penegakan hukum, dan pemberdayaan masyarakat lokal itu sendiri, namun kenyataannya menunjukkan bahwa pelaksanaan otonomi daerah justru bukan sebagai media peningkatan pelayanan kepada masyarakat melainkan peningkatan kewenangan dan kesempatan bagi para birokrasi itu sendiri. Pelaksanaan otonomi daerah cenderung memindahkan korupsi dari pusat ke daerah, menciptakan raja-raja kecil di daerah, menciptakan egoisme daerah serta meningkatkan kesenjangan antar daerah. Untuk itu, selanjutnya peran *stakeholders* lain, harus semakin ditingkatkan untuk menyeimbangkan berbagai kekuatan yang mempengaruhi arah reformasi dalam otonomi daerah.

Otonomi diharapkan mampu mendorong daerah untuk berprakarsa lebih nyata dan mandiri dalam merumuskan berbagai prioritas strategi daerah melalui pembagian kewenangan penuh kepada daerah untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi berbagai kebijakan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Otonomi daerah merupakan keluasan wewenang, hak, kewajiban, dan tanggungjawab pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sesuai keadaan dan kemampuan daerahnya sebagai wujud

manifestasi dari desentralisasi. Otonomi daerah dapat diwujudkan sebagai hasil dari pendelegasian sebagian urusan pusat berdasarkan perspektif yang bertujuan mencapai kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat (Yuwono, dkk, 2008, h.16-17).

Agar otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, pemerintah pusat wajib melakukan pembinaan berupa pemberian pedoman, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, pemantauan, serta evaluasi dalam penelitian, pengembangan, perencanaan, dan pengawasan pelaksanaan otonomi daerah. Bersamaan dengan itu, pemerintah wajib memberikan fasilitas seperti pemberian peluang, kemudahan, bantuan, dan dorongan kepada daerah agar otonomi dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian fasilitas tersebut salah satunya adalah melalui penataan kembali keuangan daerah. Dengan demikian, otonomi daerah diharapkan dapat (1) menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah, (2) meningkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat, serta (3) membudayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk ikut serta (berpartisipasi) dalam proses pembangunan (Mardiasmo, 2002, h.59).

3. Pemerintahan Daerah

Menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Sebagaimana disebutkan pada pasal 10 Undang undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan daerah mencakup

kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain.

Dengan pembagian kewenangan atau fungsi tersebut, pelaksanaan pemerintahan di daerah dilaksanakan berdasar asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Dalam Khusaini (2006, h.29) prinsip-prinsip yang terkandung dalam UU No. 32 Tahun 2004 antara lain sebagai berikut:

- a. Dijelaskan daftar tugas, baik untuk Provinsi maupun Kabupaten/Kota
- b. Memuat daftar urusan wajib untuk Provinsi dan Kabupaten/Kota
- c. Departemen Dalam Negeri menentukan daerah penghasil sumber daya alam berdasarkan pada pertimbangan dengan Menteri Teknis
- d. Memuat pembagian hasil sumber daya alam antara Provinsi dan Kabupaten/Kota
- e. Daerah tidak dapat secara langsung mengajukan pinjaman hutang luar negeri, tetapi daerah dapat melakukan pinjaman dari pemerintah daerah lain
- f. Mengatur tentang pemilihan langsung kepala daerah/wakil kepala daerah

4. Fungsi Pemerintah

Mengenai fungsi pemerintah, dalam hal ini terbagi menjadi tiga fungsi pemerintah, yaitu:

1) *Servicing Function* (Fungsi Pelayanan)

Dalam hal ini pemerintah memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Dimana pemerintah ada dan terbentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak diskriminatif dengan kualitas yang sama terhadap semua penerima layanan yaitu masyarakat. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara netral, tidak pilih kasih dimana semua orang memiliki hak yang sama, yakni hak hidup untuk dilayani, dihormati, diberi kesempatan yang sama dan hak-hak lainnya yang terkait dengan masalah pelayanan.

2) *Regulating Function* (Fungsi Pengaturan)

Dalam hal ini fungsi pengaturan digunakan bukan hanya pada masyarakat saja namun juga pada pemerintah itu sendiri selaku pembuat kebijakan. Artinya, dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis, yang mengatur kehidupan bermasyarakat dan serta mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

3) *Empowering* (Fungsi Pemberdayaan)

Mengenai fungsi yang ketiga yaitu fungsi pemberdayaan, dalam hal ini pemerintah memberikan pelayanan dan serta membuat regulasi atau aturan-aturan yang bisa memberikan arti lebih kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaksana dari kebijakan dan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah akan mampu dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga negara, disamping itu pemerintah lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator untuk membantu masyarakat dalam menghadapi dan menjalankan masalah kehidupan dengan harapan ke depan untuk bisa menciptakan suatu bentuk masyarakat yang lebih mandiri yang mampu menghadapi segala sesuatu dengan tingkat keterlibatan pemerintah yang sangat minim.

5. Fungsi dan Peranan Pemerintah Daerah dalam Sektor Pariwisata

Dilaksanakannya otonomi daerah yang dititikberatkan pada daerah Kabupaten/kota dan dilaksanakan dengan dasar asas desentralisasi, maka setiap Pemerintah daerah mempunyai peran yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya baik di bidang pemerintahan, pembangunan maupun pembinaan masyarakat. Salah satu bidang tugas pemerintah tersebut adalah pembangunan sektor pariwisata. Sehubungan dengan hal itu, maka Pemerintah Daerah dalam rangka pembangunan sektor pariwisata juga mempunyai peran dan fungsi untuk dapat memanfaatkan seoptimal mungkin potensi daerah yang ada didaerahnya.

Fungsi pemerintah daerah khususnya sektor pariwisata adalah sebagai pelaksana sekaligus sebagai penanggungjawab terhadap kegiatan pariwisata tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pendit (1994, h.56) yang menyatakan bahwa fungsi pokok pemerintah daerah dalam sektor pariwisata adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai pelaksana dan penanggung jawab penuh terhadap segala kegiatan kepariwisataan dan pembangunan kepariwisataan di daerahnya, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan urusan kepariwisataan.
- b. Sebagai pelaksana dan penanggungjawab daripada upaya pembangunan sektor kepariwisataan yang ditugaskan oleh pemerintah pusat dan atau pemerintah daerah tingkat atasnya menurut tugas pembantuan.

Dengan demikian peran atau dinamisasi daripada Pemerintah Daerah dalam kepariwisataan adalah sebagai unsur pembaharu serta pendorong pembangunan dan pengembangan kepariwisataan dalam menunjang peningkatan sumber-sumber pendapatan bagi daerah maupun bagi devisa negara. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah agar dapat melaksanakan fungsi dan peranannya secara optimal sebagaimana yang diharapkan, maka perlu adanya dukungan atau kerja sama dengan badan atau organisasi lainnya yang berkaitan langsung dengan pengembangan sektor pariwisata tersebut, seperti Dinas Pariwisata Daerah. Adapun tugas pokok dari Dinas Pariwisata Daerah (Disparda) adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan penelitian, *research*, merumuskan dan mengusulkan kebijakan kepariwisataan pada tingkat Kepala Daerah, sehingga tercapai suatu usaha yang terkoordinir dan terarah menuju pengembangan kepariwisataan di daerah yang bersangkutan secara menyeluruh.
- b. Menggerakkan dan mendayagunakan seluruh potensi di daerah yang dapat diarahkan menuju pengembangan kepariwisataan di daerah yang bersangkutan.
- c. Memberikan saran-saran kebijaksanaan pengembangan kepariwisataan di daerah kepada Gubernur Kepala Daerahnya.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan usaha-usaha pengembangan kepariwisataan yang diselenggarakan bersama oleh pemerintah dan masyarakat di daerah yang bersangkutan.
- e. Ikut serta dalam kerjasama antar daerah dan mewakili daerahnya pada tingkat pusat. (Pendit, 1994, h.64)

Dengan demikian peranan Pemerintah Daerah dalam pengembangan sektor kepariwisataan adalah bagaimana pemerintah daerah sanggup menyediakan infrastruktur, memperluas berbagai bentuk fasilitas, melakukan koordinasi antar aparat pemerintah dengan pihak-pihak yang terkait lainnya, pengaturan promosi umum keluar negeri atau ke daerah lain serta melakukan pembinaan kepada masyarakat. Hal ini tidak lain dimaksudkan agar dalam pengembangan sektor pariwisata tersebut dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditargetkan oleh Pemerintah Daerah yang bersangkutan.

Oleh karena itu peran dan fungsi Pemerintah Daerah, khususnya dalam pengembangan sektor pariwisata ini sangat vital dan perlu mendapat dukungan dari seluruh pihak. Agar tujuan tersebut dapat terwujud sehingga akan berdampak pada pengembangan sektor pariwisata yang pada akhirnya akan meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam mencari arti pelayanan publik tidaklah terlepas dari masalah kepentingan publik atau kepentingan umum. Hal ini dikarenakan kepentingan umum merupakan bentuk himpunan atau kumpulan dari kepentingan-kepentingan individu selama kepentingan-kepentingan tersebut tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. H.A.S. Moenir (1995, h. 6) mendefinisikan kepentingan umum sebagai berikut: “suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hajat hidup orang banyak atau masyarakat itu”.

Dalam Mahmudi (2005, h. 213) disebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut

Dwiyanto (2005, h.141) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Menurut Suparto (2008, h.4) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Zauhar (2001, h.4) bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka.

Menurut Kurniawan (2005, h.4) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan taat terhadap cara yang telah ditetapkan. Menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Mengenai pelayanan publik, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, misalnya Chitwood dalam Frederickson dalam Suwondo (2001, h.29-30), menyebutkan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka bisa dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu:

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.
2. Pelayanan yang sama secara proposional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan berpatroli dalam wilayah tertentu berbeda-beda berdasarkan angka kriminalitas.
3. Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: satu, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan; dua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Ada beberapa jenis pelayanan antara lain:

- 1) Pelayanan administrasi
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan produk akhir berupa dokumen, sertifikat, ijin, rekomendasi.
- 2) Pelayanan barang
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian langsung ke konsumen produk akhir berwujud benda yang memberi nilai tambah bagi penerimanya.
- 3) Jenis jasa
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pasti bahwa produk tersebut mendatangkan manfaat langsung bagi penerimanya.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam Mahmudi (2005, h.218) disebutkan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Kesamaan hak, yaitu diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, agama, gender ataupun golongan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu antara pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Mahmudi (2005, h.218) meliputi:

- a. Kesederhanaan Prosedur
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.
- b. Kejelasan
Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lain yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan, harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

5. Paradigma dalam Pelayanan Publik

Perspektif administrasi publik terus mengalami perubahan seiring dengan meningkatnya persoalan yang dihadapi. Perubahan dalam perspektif administrasi publik ini tentunya mengalami perkembangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ada tiga perspektif dalam administrasi publik (Denhardt & Denhardt, 2003), yaitu 1) perspektif *old public administration*, 2) *new public management* dan 3) *new public service*.

Perspektif yang pertama adalah *old public administration*, perspektif ini merupakan perspektif klasik yang dikembangkan setelah tulisan Woodrow Wilson tahun 1887 yang berjudul "*The Study Of Administration*". Gagasan utama perspektif ini ada dua, yaitu 1) gagasan pemisahan politik dan administrasi, dimana administrasi publik tidak secara aktif terlibat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik, 2) efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi

terpadu. Dapat disimpulkan bahwa dengan melihat dua gagasan tersebut maka dapat dilihat bahwa organisasi publik menjalankan tugasnya cenderung seperti sistem tertutup dimana keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

Perspektif kedua adalah *new public management/ new public administration*, perspektif ini berusaha menggunakan pendekatan sektor privat dan pendekatan bisnis pada sektor publik dimana menekankan pada penggunaan mekanisme dan terminologi pasar. Manajer publik diharapkan “mengarahkan bukan mengayuh” dalam artian bahwa pelayanan publik tidaklah dijalankan sendiri tetapi sedapat mungkin didorong untuk dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar. Pemerintah dalam hal ini lebih bersifat sebagai pengendali (*steering*) daripada sebagai penyedia layanan (*rowing*). Adapaun prinsip utama adalah pengembangan sistem manajemen pelayanan publik dengan pendekatan pemberdayaan system manajemen pelayanan masyarakat dan kerjasama dengan publik.

Ada sepuluh prinsip dari gerakan *reinventing goverment* menurut David Osborne dan Ted Gebler (2005), yaitu:

- 1) Pemerintah Katalis. Fokus pada pemberian pengerahan bukan produksi pelayanan publik. Pemerintah sebaiknya lebih banyak berperan sebagai pengendali daripada produsen pemberi jasa kepada masyarakat, karena biaya yang dikeluarkan pada sektor publik tidak terlalu besar.
- 2) Pemerintah milik masyarakat. Memberi wewenang kepada masyarakat daripada melayani. Pemerintah daerah sebaiknya memberikan wewenang kepada masyarakat sehingga mereka mampu menjadi masyarakat yang partisipatif.
- 3) Pemerintah yang kompetitif. Menyuntikkan semangat persaingan dalam pemberian pelayanan publik untuk dapat meningkatkan efisiensi unit-unit pelayanan pemerintah perlu membuat suasana yang kompetitif.

- 4) Pemerintah yang digerakkan oleh misi. Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan menjadi organisasi yang digerakkan oleh misi.
- 5) Pemerintah yang berorientasi hasil. Membiayai hasil bukan masukan, anggaran setiap unit pelayanan dalam organisasi tidak lagi berorientasi pada input tetapi pada output.
- 6) Pemerintah yang berorientasi pada pelanggan. Memenuhi kebutuhan masyarakat bukan birokrasi.
- 7) Pemerintah mampu memberikan pendapatan dan tidak sekedar membelanjakan.
- 8) Pemerintah antisipatif. Berusaha mencegah daripada mengobati. Pemerintah daerah tradisional yang birokratis memusatkan diri pada produksi pelayanan publik untuk memecahkan permasalahan publik.
- 9) Pemerintah desentralisasi. Dari hierarki menuju partisipatif dan tim kerja.
- 10) Pemerintah berorientasi pada mekanisme pasar. Mengadakan perubahan dengan mekanisme pasar, jika memungkinkan sebaiknya pemerintah melakukan usaha kemitraan dengan pihak swasta.

Perspektif yang ketiga adalah Perspektif *new public service*, kecenderungan arah pelayanan publik masa depan mengarah pada konteks Perspektif *new public service* oleh Denhardt & Denhardt (2003) mengawali pandangan dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting dalam pemerintahan yang demokratis. Perspektif juga menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Secara singkat Perspektif *new public service*, dapat diungkapkan adanya tujuh prinsip yaitu:

- 1) Melayani warga negara dan bukan konsumen, pemerintah tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi memusatkan

diri kepada upaya membangun hubungan saling percaya dan kerjasama yang kuat dengan masyarakat.

- 2) Memenuhi kepentingan publik, pemerintah harus berperan dalam membangun paham bersama dan secara kolektif mengenai kepentingan publik.
- 3) Nilai kewargaan lebih dari nilai kewirausahaan, kepentingan publik akan tercapai lebih baik oleh pemerintah dan warga yang terikat dalam komitmen untuk memberikan kontribusi yang terbaik daripada manajemen wirausaha yang bertindak seolah-olah organisasi dan uang publik adalah miliknya.
- 4) Berfikir strategis dan bertindak secara demokratis, kebijakan dan program yang dibutuhkan oleh publik hanyalah bisa dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui usaha bersama.
- 5) Memahami bahwa pertanggungjawaban bukan hal yang sederhana, pemerintah harus bertindak responsif daripada pasar dan bekerja berdasarkan hukum, konstitusi, nilai masyarakat, norma politik standar profesional dan kepentingan warga.
- 6) Melayani lebih baik daripada mengarahkan, pemerintah berupaya untuk membantu warga dan menemukan kepentingan bersama daripada berusaha mengendalikan atau mengarahkan masyarakat.
- 7) Menilai orang bukan hanya produktivitasnya, organisasi publik dan seluruh jaringannya dalam berpartisipasi mencapai kepentingan publik mungkin akan berhasil dalam jangka panjang apabila ada kolaborasi dan saling menghargai.

Perspektif ini membawa perubahan dalam administrasi publik yang menyangkut perubahan secara mendasar yaitu menyangkut cara pandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang kepentingan masyarakat, perubahan bagaimana administrator menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik dimana pelayanan publik merupakan tugas utama bagi pemerintah sekaligus sebagai fasilitator dalam

perumusan kebijakan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

C. Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Menurut Pasolong (2007, h.132) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2007, h.132) adalah:

- 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
- 2) kecocokan pemakaian.
- 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
- 4) bebas dari kerusakan.
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas menurut Montgomery dalam Pasolong (2007, h.132), “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Lebih lanjut Tjiptono (2001, h.51) mengatakan bahwa:

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas.

Berdasarkan elemen-elemen tersebut, Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2001, h.51), mengetengahkan batasan kualitas yang lebih

luas cakupannya yaitu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Selanjutnya Gronroos dalam Tjiptono (2001, h.60) membagi tiga komponen utama kualitas jasa :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Oleh Parasuraman, et al, *technical quality* dapat dirinci menjadi:
 - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Function Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

2. Cara-cara Meningkatkan Kualitas

Menurut Deming, dalam Ambar dan Rosidah (2003, h.84), “ada beberapa cara untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan meliputi empat, yaitu : *pertama* tingkat budaya perusahaan harus dirubah, *kedua* inisiatif kualitas harus dimulai dari pimpinan tertinggi, *ketiga* komitmen manajemen untuk menyaingi perubahan dan berhubungan dengan praktek sangat dibutuhkan untuk dapat *survive*, dan *keempat* keberhasilan untuk berkompetisi (memenangkan kompetisi)”.

Dalam hal ini pentingnya menekankan pada perubahan dan peningkatan kualitas hasil usaha yang harus diraih oleh semua kalangan organisasi baik dari pimpinan, anggota, maupun budaya organisasi dimana sangat memungkinkan untuk tujuan ke depannya akan meraih suatu harapan yang direncanakan sebelumnya.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 1994, h.4).

Terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai (Tjiptono, 1995, h.34), yaitu:

- a. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
- b. Sistem informasi yang menekankan ketepatan baik pada waktu maupun detail.
- c. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar.
- d. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
- e. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Menurut Tjiptono (1996) dalam Tangkilisan (2005, h.209-210) pada prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat kontennitas dengan spesifikasinya, yaitu perspektif yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas, barang dan jasa yang cacat tidak dijual, namun jika masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

Menurut Moenir (1995;190), bentuk layanan itu terdiri dari:

- 1) Layanan dengan lisan, layanan yang umumnya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (*public relation*) , bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat yang membutuhkan.

- 2) Layanan melalui tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah namun juga dari segi peranannya yang pada dasarnya bentuk layanan ini cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.
- 3) Layanan dengan perbuatan, layanan jenis ini erat hubungannya dengan layanan lisan. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya penekanannya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan dimana tujuan utama dari pihak yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Lenvine (1990, h.188), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Penelitian Empirik tentang kualitas pelayanan Parasuraman (1985), mengevaluasi bahwa ada 5 dimensi dari SERVQUAL yaitu :

1. *Tangibles* (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat dimana pelayanan itu diberikan serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pelayanan pada pelanggan.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu kecakapan atau kemampuan petugas dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan meliputi kepedulian dan perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Sesuai dengan paradigma *The New Public Service*, menurut Denhardt&Denhardt (2003) untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu (*service quality*) pemerintah perlu memperhatikan delapan (8) prinsip pelayanan yang bermutu, yaitu:

1. *Convenience*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga.
2. *Security*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya.
3. *Realibility*: menilai tingkat pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu.
4. *Personal Attention*: mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat pada warga dan aparat bisa bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya.
5. *Problem-Solving Approach*: mengukur sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya.
6. *Fairness*: ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan cara yang adil bagi semua orang.
7. *Fiscal Responsibility*: ukuran yang menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab.
8. *Citizen Influence*: mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

5. Pelayanan Publik Di Indonesia

Sejak tahun 1993, berbagai usaha pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat dan sekaligus menyangkut citra aparatur menuju kearah yang lebih maju telah dilakukan. Dalam hal ini, pedoman yang digunakan dalam memperbaiki sistem dan tata laksana pelayanan publik adalah keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Pelayanan Umum yang intinya mengenalkan pola pelayanan umum yang baik untuk dapat dipakai sebagai acuan semua instansi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan umum di bidang masing-masing.

Kriteria yang dipakai untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik sesuai dengan keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 adalah :

- 1) Kriteria Kualitatif dengan cakupan:
 - a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
 - b. Kejelasan dan kepastian, yaitu menyangkut: 1) Prosedur/tata cara pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan administratif maupun persyaratan secara teknis, 3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, 4) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Keamanan, yaitu bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
 - d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara

luas, agar mudah diketahui oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak.

- e. Efisiensi, yaitu: 1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, 2) mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan prasyarat dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
- f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus diterapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, 2) kondisi atau kemampuan masyarakat dalam membayar biaya pelayanan, 3) ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, yaitu bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan kontribusi yang merata dan diberlakukan.
- h. Ketepatan waktu, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2) Kriteria Kuantitatif, adalah sebagai berikut:

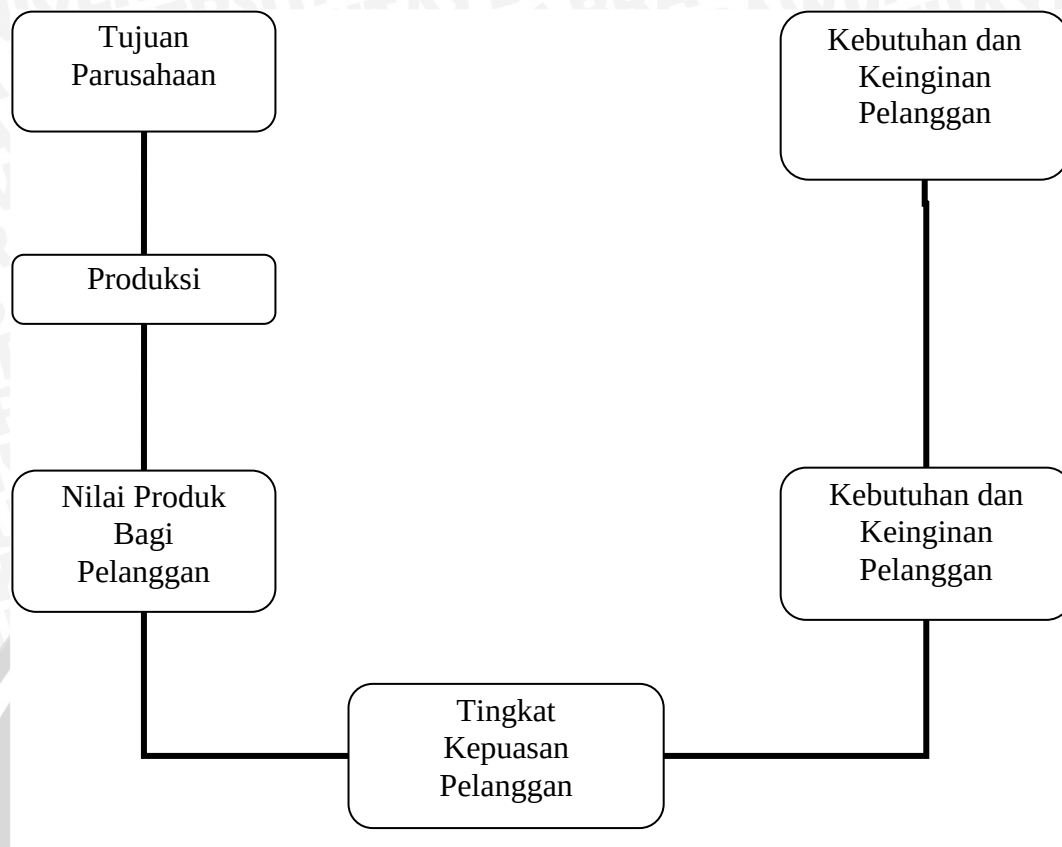
- a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan, atau pertahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Rasio/perbandingan jumlah pegawai yang ada dengan jumlah masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d. Penggunaan perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan.

- e. Frekuensi keluhan dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak-kotak saran yang disediakan.
- f. Penilaian fisik lainnya misalnya kebersihan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain mengenai aspek yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan masyarakat.

6. Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa pakar yang mendefinisikan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, di antaranya Day dalam Tangkilisan (2005, h.211-212). Di antara definisi yang dikemukakan, menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Dari beberapa definisi yang dikemukakan para pakar tersebut, pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Pawitra, 1993, h.136). Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Tangkilisan(2005, h.212)

Meskipun Umumnya definisi yang diberikan menitikberatkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk atau pelayanan. Pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan/ketidakpuasan terhadap suatu organisasi tertentu karena keduanya berkaitan erat (Peterson dan Wilson, 1992, h.60-61) dalam Tangkilisan, 2005, h.211-212.

C. Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Menurut bahasa Sansekerta dalam Yoeti (1982, h.103)”Pariwisata berasal dari dua suku kata yaitu masing-masing kata “pari” yang berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap dan “wisata” yang berarti perjalanan, bepergian, yang dalam hal ini sinonim dengan kata “travel” dalam bahasa inggris.

Selanjutnya E.Guyer Freuler dalam Yoeti (1982, h.105) merumuskan pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut:

“Pariwisata dalam artian modern adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil daripada perkembangan perniagaan, industry, perdagangan, serta penyempurnaan daripada alat-alat pengangkutan”.

Menurut Prof. Salah Wahab dalam Yoeti (1982, h.106) bahwa pengertian pariwisata adalah:

“Suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar dan mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri (diluar negeri), meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain (daerah tertentu, suatu Negara atau benua) untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya dimana ia memperoleh pekerjaan tetap”.

Menurut Prof. Hunziker dan Kraft dalam Chalik Hamid (1996, h.22) pengertian pariwisata adalah:

“Keseluruhan hubungan dengan gejala-gejala atau peristiwa yang timbul dari adanya perjalanan dan tinggalnya orang asing dimana perjalanannya tidak untuk mencari nafkah”.

Dari definisi-definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pariwisata adalah suatu fenomena yang dilakukan oleh manusia yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan wisata, seperti motif untuk mencari udara segar dan menikmati keindahan alam, kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, dan sebagainya.

2. Objek Wisata dan Daya Tarik Wisata

Dalam Yoeti (1982, h.158) disebutkan bahwa untuk pengertian objek wisata lebih banyak menggunakan istilah “*tourist attractions*”, yaitu segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu.

Selanjutnya Chalik Hamid (1996, h.27) mengartikan bahwa objek wisata adalah segala sesuatu yang menarik dan telah dikunjungi

wisatawan. Sedang daya tarik adalah segala sesuatu yang menarik namun belum tentu dikunjungi wisatawan.

Dalam Chalik Hamid (1996, h.27) membedakan objek dan daya tarik wisata sebagai berikut:

1. *Site Attraction*

Yakni objek yang bersifat statis, seperti tempat yang memiliki iklim yang menyenangkan, pemandangan yang indah ataupun tempat-tempat yang bersejarah.

2. *Event Attraction*

Yakni objek yang bersifat hidup, seperti kejadian atau peristiwa kongres, pameran, festival, olah raga, kesenian, dan lain-lain.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa objek dan daya tarik wisata adalah sesuatu yang dimiliki oleh suatu daerah sehingga membuat daerah tersebut dikunjungi oleh wisatawan, karena wisatawan merasa tertarik dengan apa yang dimiliki oleh daerah yang dikunjungi tersebut.

3. **Wisatawan**

Ditinjau dari segi bahasa Sansekerta seperti yang dikemukakan oleh Yoeti (1982:120) adalah:

“Bahwa kata itu berasal dari kata “wisata” yang berarti “perjalanan” yang sama tau dapat disamakan dengan kata “*travel*” dalam bahasa inggris. Jadi orang yang melakukan perjalanan dalam pengertian ini, maka “wisatawan” sama artinya dengan kata “*traveler*”, karena dalam bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman pemakaian akhiran “...wan” untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadaanya, jabatannya, kedudukan seseorang”.

Menurut G.A. Schmoll dalam Yoeti (1982:127) mengatakan bahwa:

“Wisatawan adalah individu atau kelompok individu yang mempertimbangkan dan merencanakan tenaga beli yang dimilikinya untuk perjalanan rekreasi dan berlibur, yang tertarik dengan perjalanan pada umumnya dengan motivasi perjalanan yang pernah ia lakukan, menambah pengetahuan, tertarik oleh pelayanan yang diberikan oleh suatu daerah tujuan wisata yang dapat menarik pengunjung dimasa yang akan datang”.

Selanjutnya menurut Komisi Ekonomi Bangsa-bangsa dalam Chalik Hamid (1996, h.20) menyebutkan bahwa: “ Wisatawan adalah seseorang

yang melakukan perjalanan selama 24 atau lebih di negara, selain dimana yang bersangkutan bertempat tinggal”.

Kemudian F.W. Ogilvie dalam Pendit (1986:86) mengatakan bahwa:

“wisatawan adalah semua orang yang memenuhi syarat, pertama bahwa mereka meninggalkan rumah kediaman mereka untuk jangka waktu kurang dari 1 tahun dan kedua bahwa sementara mereka berpergian mereka mengeluarkan uang di tempat yang mereka kunjungi tanpa dengan maksud mencari nafkah di tempat tersebut”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa wisatawan merupakan pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang bersangkutan, dimana orang-orang tersebut mempunyai motif perjalanan yang beragam, diantaranya: liburan, kesenangan, belajar, olah raga, keagamaan, dan sebagainya.

4. Jenis-jenis Pariwisata

Chalik Hamid (1996, h.36) mengategorikan pariwisata menurut jenisnya sebagai berikut:

a. Pariwisata Melancong (*pleasure tourism*)

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang pergi untuk berlibur guna menghirup udara baru, melepas keingintahuan (*curiosity*), untuk santai, melihat sesuatu yang baru, keindahan kota, dan lain-lain.

b. Pariwisata Rekreasi (*recreational tourism*)

Tipe pariwisata ini bertujuan untuk beristirahat, memulihkan ketegangan dan kelelahan baik fisik maupun rohani, misalnya karena kesibukan-kesibukan pekerjaan atau karena mundurnya kesehatan. Pada umumnya mereka pergi ke pantai, daerah pegunungan atau tempat peristirahatan dimana dapat hidup dengan tenang untuk beberapa waktu.

c. Pariwisata Budaya (*cultural tourism*)

Tujuan dari wisata ini antara lain: karena rasa ingin tahu dan ingin mempelajari sesuatu kebudayaan masyarakat ini, misalnya mempelajari tentang adat kebiasaan suatu suku atau bangsa, organisasi dan cara hidup masyarakat lain/asing, mengunjungi bangunan-bangunan bersejarah, bangunan-bangunan modern, *art galerie*, pusat-pusat agama yang besar dan ikut serta dalam festival-festival kesenian dan kebudayaan masyarakat.

d. Pariwisata Olah Raga (*sport tourism*)

Jenis pariwisata ini dapat dibedakan menjadi 2 yakni:

1. Pariwisata olah raga yang besar, seperti olympiade, pertandingan tinju dunia, ASEAN GAMES dan olah raga lainnya yang bersifat internasional. Yang datang berkunjung pada peristiwa itu tidak terbatas pada olahragawan saja, akan tetapi orang-orang yang senang untuk menonton pertandingan itu sendiri atau pendukungnya.
2. Olahraga bagi wisatawan: Kegiatan olah raga ini benar-benar dilakukan oleh wisatawan. Misalnya: mendaki gunung, berburu dan memancing (*hunting* dan *game fishing*), menunggang kuda (*horse ridding*), ski, dan lain-lain.
- e. Pariwisata Bisnis (*business tourism*)
Ada beberapa pendapat yang mengatakan bahwa perjalanan untuk melakukan niaga tidak dapat dimasukkan sebagai perjalanan wisata, akan tetapi sebagai *professional travel* tujuannya adalah mencari keuntungan atau mencari nafkah I.U.O.T.O, sebagai organisasi pariwisata internasional, memasukkan orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk niaga sebagai salah satu jenis dari perjalanan wisata.
- f. Pariwisata Konvensi (*convention tourism*)
Tipe pariwisata ini merupakan tipe yang paling mudah dikembangkan, tetapi telah berkembang pesat. Tujuan wisata ini adalah untuk menghadiri konferensi-konferensi internasional atau konferensi yang bersifat nasional, dan konferensi bisnis. Konferensi ini sering dihadiri oleh beribu-ribu peserta yang tinggal untuk beberapa hari di kota kecil maupun kota besar dimana konferensi itu diselenggarakan.

Selanjutnya menurut Yoeti (1982, h.110) bahwa jenis dan macam pariwisata adalah:

1. Menurut letak geografis, dimana kegiatan pariwisata berkembang:
 - a. Pariwisata Lokal (*Local Tourism*)
Yang dimaksud dengan jenis pariwisata semacam ini adalah pariwisata setempat yang mempunyai ruang lingkup relatif sempit dan terbatas dalam tempat-tempat tertentu saja. Misalnya, kepariwisataan Kota Bandung atau kepariwisataan di daerah DKI Jakarta saja.
 - b. Pariwisata Regional
Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang disuatu tempat atau daerah yang ruang lingkupnya lebih luas bila dibandingkan dengan “Pariwisata Lokal (*Local Tourism*)”, tetapi lebih sempit jika dibandingkan dengan “Kepariwisataan Nasional (*National Tourism*)”.
 - c. Kepariwisataan Nasional
 1. Kepariwisataan Nasional dalam arti sempit
Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang dalam wilayah suatu Negara. Pengertian ini sinonim dengan pengertian “pariwisata dalam negeri” atau *domestic tourism*,

dimana titik beratnya orang yang melakukan perjalanan wisata adalah warga negara sendiri dan orang asing yang berdomisili di negara tersebut.

2. Kepariwisataan Nasional dalam arti luas

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang dalam suatu wilayah suatu negara, selain kegiatan “*domestic tourism*” juga dikembangkan “*foreign tourism*” dimana didalamnya termasuk “*in bound tourism*” dan “*out going tourism*”.

d. *Regional-internasional Tourism*

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu wilayah internasional yang terbatas, tetapi melewati batas-batas lebih dari dua atau tiga Negara dalam wilayah tersebut. Misalnya kepariwisataan ASEAN, Timur Tengah, Asia Selatan, dan lain-lain.

e. *Internasional Tourism*

Pengertian ini sinonim dengan kepariwisataan dunia (*world tourism*), yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di seluruh dunia, termasuk didalamnya, selain “*regional-internasional tourism*” juga kegiatan “*national tourism*”.

2. Menurut pengaruhnya terhadap neraca pembayaran.

a. *In Tourism* atau Pariwisata Aktif

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang ditandai dengan gejala masuknya wisatawan asing ke suatu daerah tertentu. Disebut sebagai pariwisata aktif, karena dengan masuknya asing tersebut, berarti dapat memasukkan devisa bagi negara yang dikunjungi yang dengan sendirinya akan memperkuat posisi neraca pembayaran negara yang dikunjungi wisatawan tersebut.

b. *Out-going Tourism* atau Pariwisata Pasif

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang ditandai dengan gejala keluarnya warga negara sendiri berpergian keluar negeri sebagai wisatawan. Disebut sebagai pariwisata pasif, karena ditinjau dari segi pemasukan devisa bagi negara, kegiatan ini merugikan negara asal wisatawan, karena uang yang seharusnya dibelanjakan didalam negeri dibawa keluar negeri dan tidak ada arti ekonominya bagi negara sendiri. Karena itu jarang suatu negara berkeinginan untuk mengembangkan pariwisata semacam ini.

3. Menurut saat atau waktu berkunjung.

a. *Seasonal Tourism*

Yaitu jenis pariwisata yang kegiatannya berlangsung pada musim-musim tertentu. Termasuk dalam kelompok ini adalah *Summer Tourism* atau *Winter Tourism*, yang biasanya ditandai dengan kegiatan olah raga.

b. *Occasional Tourism*

Yaitu jenis pariwisata dimana perjalanan wisatanya dihubungkan dengan kejadian (*occasion*) maupun suatu *events*, seperti misalnya: galungan dan kuningan di Bali, sekaten di Yogya atau panjang jimat di Cirebon.

4. Pembagian menurut objeknya

a. *Cultural Tourism*

Yaitu jenis pariwisata dimana motivasi orang-orang untuk melakukan perjalanan disebabkan karena adanya daya tarik dari seni budaya suatu tempat atau daerah. Jadi objek kunjungannya adalah warisan nenek moyang, benda-benda kuno.

b. *Recuperational Tourism*

Biasanya disebut sebagai wisata kesehatan. Tujuan daripada orang-orang untuk melakukan perjalanan adalah untuk menyembuhkan sesuatu penyakit, seperti mandi di sumber air panas, mandi lumpur seperti yang dijumpai di Eropa atau mandi susu, dan lain-lain.

c. *Commercial Tourism*

Disebut sebagai pariwisata perdagangan, karena perjalanan ini dikaitkan dengan kegiatan perdagangan internasional dan nasional, dimana sering diadakan kegiatan *Expo, Fair, Exhibition*, dan lain-lain.

d. *Sport Tourism*

Biasanya disebut istilah pariwisata olah raga. Yang dimaksud dengan jenis pariwisata ini ialah perjalanan orang-orang yang bertujuan untuk melihat atau menyaksikan suatu pesta olah raga disuatu tempat atau negara tertentu, seperti *Olympiade, All England*, pertandingan tinju dan lain-lain.

e. *Political Tourism*

Biasanya disebut sebagai pariwisata politik, yaitu suatu perjalanan yang tujuannya untuk melihat atau menyaksikan suatu peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan kegiatan suatu negara, apakah ulang tahun atau peringatan hari tertentu, seperti hari angkatan perang di Indonesia, Parade 1 Mei di Tiongkok, dan lain-lain.

f. *Social Tourism*

Pariwisata sosial jangan hendaknya diasosiasikan sebagai suatu pariwisata yang berdiri sendiri. Pengertian ini hanya dilihat dari segi penyelenggaraannya saja yang tidak hanya menekankan untuk mencari keuntungan, seperti misalnya *Study Tour, Picnic* atau *Youth Tourism* yang sekarang kita kenal dengan pariwisata remaja.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa pariwisata yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Dimana masing-masing ahli tersebut mempunyai pendapat yang berbeda mengenai jenis atau macam wisatawan. Tetapi pada dasarnya mempunyai maksud yang sama. Bahwa jenis pariwisata merupakan suatu hal yang berada di kawasan objek wisata, dimana jenis pariwisata tersebut adalah salah satu faktor penting yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu objek.

Sehingga dapat dikatakan bahwa jenis pariwisata akan menjadi daya tarik bagi suatu kawasan objek wisata.

5. Jenis Wisatawan

Dalam Yoeti (1982, h.131) menyebutkan bahwa jenis dan macam wisatawan adalah sebagai berikut:

1. *Wisatawan Asing (Foreign Tourist)*
Adalah orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang memasuki wilayah suatu negara lain yang bukan merupakan negara dimana ia biasanya tinggal.
2. *Domestic Foreign Tourist*
Yang dimaksud dengan wisatawan semacam ini adalah orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal pada suatu negara, yang melakukan perjalanan wisata di wilayah negara dimana ia tinggal.
3. *Domestic Tourist*
Adalah wisatawan dalam negeri, yaitu seseorang warga negara suatu negara yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya.
4. *Indigenous Foreign Tourist*
Adalah warga negara tertentu, yang karena tugasnya atau jabatannya berada di luar negeri, pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri.
5. *Transit Tourist*
Yang dimaksud dengan *transit tourist* adalah wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata ke suatu negara tertentu, yang menumpang kapal udara atau kapal laut ataupun kereta api, yang terpaksa mampir atau singgah pada suatu pelabuhan/airport/stasion bukan atas kemauannya sendiri.
6. *Business Tourist*
Yang dimaksud dengan *business tourist* adalah orang yang melakukan perjalanan (apakah orang asing atau warga negara sendiri) yang mengadakan perjalanan untuk tujuan lain bukan wisata, tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah tujuan utamanya selesai.

Selanjutnya menurut Chalik Hamid (1996, h.38) pengelompokan wisatawan adalah:

A. Menurut Bentuknya

1. *Wisatawan Perorangan dan Kolektif*
Yang dimaksud dengan wisatawan perorangan adalah seorang wisatawan atau satu grup wisatawan yang dalam melakukan perjalanannya dengan cara mengatur sendiri. Mereka mengatur tentang programnya, menentukan tujuan, dan mengatur kebutuhan-kebutuhan selama perjalanan.

2. Wisatawan Jangka Pendek, Menengah, dan Jangka Panjang
Wisatawan dapat diklasifikasikan yaitu: jangka pendek 1 minggu sampai 10 hari. Jangka menengah antara 2 minggu sampai 1 bulan, sedangkan jangka panjang antara 1 bulan sampai dengan 6 bulan.

B. Menurut Volumennya

1. Wisatawan Mancanegara
Yakni wisatawan asing yang melakukan perjalanan dari suatu negara ke negara lain.
2. Wisatawan Domestik
Yakni wisatawan yang melakukan perjalanan di dalam negeri.

Dapat dilihat bahwa ada beberapa kategori yang dikemukakan oleh beberapa ahli jenis-jenis wisatawan. Tetapi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa jenis wisatawan tersebut menyangkut orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan wisata ke wilayah yang bukan merupakan wilayah yang biasa ia tinggal. Baik itu dilakukan di dalam negeri atau di luar negeri, yang dilakukan untuk jangka waktu tertentu dan dengan maksud tertentu pula.

6. Sarana dan Prasarana Pariwisata

Permasalahan yang dihadapi dalam bidang pariwisata saat ini sangat kompleks. Hal ini disebabkan karena masalah pariwisata tidak lepas dari penyediaan prasarana sektor-sektor lain di luar pariwisata itu sendiri yaitu berupa penyediaan prasarana transportasi, prasarana komunikasi, prasarana air bersih, prasarana perbankan, prasarana kesehatan, maupun prasarana keamanan. Sarana pariwisata itu sendiri sering mengalami hambatan karena kurangnya fasilitas pendukung berupa biro perjalanan wisata, sarana akomodasi, restoran atau rumah makan dan sarana penunjang lainnya.

Dalam upaya melaksanakan fungsi dan peranannya dalam memenuhi pelayanan bidang pariwisata pemerintah daerah melakukan berbagai upaya pengembangan sarana dan prasarana pariwisata, yang dimaksud disini adalah sebagai berikut:

a. Sarana Pariwisata

Menurut Prof. Salah Wahab dalam Yoeti (1996, h.194) sarana pariwisata dapat diartikan : “semua bentuk perusahaan yang dapat

memberikan pelayanan kepada wisatawan tetapi hidup dan kehidupan tidak selamanya tergantung pada wisatawan”.

Yang termasuk ke dalam sarana pariwisata ada tiga yang tidak dapat dipisahkan dan saling melengkapi yaitu:

1. Sarana Pokok pariwisata adalah perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada lalu lintas wisatawan yang melakukan wisata, yang fungsinya mempersiapkan dan merencanakan wisata. Termasuk dalam kelompok ini adalah: Hotel, Losmen, Wisma, Restoran, dan lain-lain.
2. Sarana Pelengkap Pariwisata, adalah fasilitas-fasilitas yang dapat melengkapi sarana pokok, sehingga fungsinya membuat wisatawan lebih lama tinggal di daerah atau tujuan wisata. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah fasilitas-fasilitas untuk berolah raga dan untuk beribadah.
3. Sarana Penunjang Pariwisata, adalah fasilitas yang diperlukan untuk menunjang sarana pokok dan sarana pelengkap, yang fungsinya agar wisatawan lebih banyak membelanjakan uangnya di tempat yang dikunjungi tersebut. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah keberadaan pasar seni yang menjual berbagai hasil kerajinan dari masyarakat setempat.

b. Prasarana Pariwisata

Menurut Yoeti (1996, h.186) prasarana adalah “semua fasilitas yang memungkinkan proses perekonomian dapat berjalan dengan lancar sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya”.

Sedangkan prasarana pariwisata menurut Yoeti (1996, h.15) dapat diartikan “semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana pariwisata dapat hidup dan berkembang serta dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan tersebut yang beranekaragam”.

Lothar A. Kreck dalam Yoeti (1996:186), membagi prasarana menjadi dua kelompok yaitu prasarana perekonomian dan prasarana sosial.

a. Prasarana Perekonomian, yang terdiri dari:

1. Pengangkutan (Transportasi), yang dapat membawa para wisatawan dari tempat dimana ia tinggal, ke tempat atau ke negara yang merupakan daerah tujuan wisata.
2. Prasarana Komunikasi, yang bermanfaat agar mendorong para wisatawan untuk mengadakan perjalanan jarak jauh. Dengan tersedianya prasarana komunikasi, wisatawan dapat berkomunikasi dengan keluarganya di negara asalnya. Yang termasuk dalam prasarana ini antara lain: telepon, telegram, radio, televisi, dan lain-lain.
3. Perbankan, pelayanan bank yang lancar dan baik berarti wisatawan mendapat jaminan untuk memudahkan mengirim dan menerima uangnya.
4. Kelompok prasarana yang tergolong utilitas, yaitu kelompok prasarana yang sifatnya sangat mendasar, yang termasuk dalam kelompok ini adalah penerangan (listrik), dan persediaan air minum.

b. Prasarana Sosial

Prasarana sosial adalah semua faktor-faktor yang menunjang kemajuan atau menjamin kelangsungan prasarana perekonomian yang ada. Termasuk dalam prasarana ini adalah:

1. Pelayanan Kesehatan
Adapun jaminan bahwa di daerah tujuan wisata tersedia pelayanan bagi suatu penyakit yang diderita oleh wisatawan, misalnya Rumah Sakit atau Rumah Sakit Pembantu.
2. Petugas yang langsung melayani wisatawan termasuk ke dalam kelompok ini seperti: Polisi, Pramuwisata dan lain-lain.
3. Faktor keamanan dan kenyamanan, yang memberi rasa aman dan nyaman bagi wisatawan selama tinggal di daerah wisata.

Dari penjelasan di atas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya sarana pelengkap dan penunjang serta sarana perekonomian dan sosial akan mendukung sarana-sarana pokok pariwisata. Ini berarti sarana dan prasarana pariwisata tersebut satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan saling mengisi.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam suatu kegiatan penelitian agar penelitiannya dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana maka harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Dengan metode penelitian peneliti dapat menentukan arah kegiatan penelitian yang dilakukan sehingga dapat tercapai tujuan penelitian yang diinginkan.

Yang dimaksud dengan metode adalah suatu cara atau prosedur untuk mengetahui sesuatu dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Sedangkan penelitian menurut Singarimbun dan Effendi (1989, h.8) diartikan sebagai berikut:

“Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya. Hasil akhirnya, pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya.”

Dengan demikian, metode penelitian adalah cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

A. Jenis Penelitian

Menurut Parsons dalam Nasir (1999, h.13) mengemukakan bahwa penelitian adalah pencarian atas sesuatu (*inquiry*) secara sistematis dengan penekanan bahwa pencarian ini dilakukan terhadap masalah-masalah yang dapat dipecahkan.

Berdasarkan definisi di atas, maka penelitian merupakan suatu usaha atau sarana untuk memahami proses dengan langkah-langkah yang terencana secara sistematis dan alamiah sehingga didapatkan pemecahan masalah dari suatu permasalahan yang ada dan kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan suatu metode untuk dipakai sebagai dasar agar maksud dan tujuan peneliti dapat tercapai sesuai dengan pokok

masalah yang diteliti, serta berguna untuk mendapatkan data dan informasi yang mendukung penelitian tersebut.

Suatu metode dipilih dengan memperhatikan kesesuaian dengan objek studi, atau dengan kata lain dalam suatu penelitian sangat diperlukan metode yang sesuai pokok permasalahannya dengan tujuan penelitian dengan maksud agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan peneliti.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2006, h.9) yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala dan juga untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian saat ini.

Sedangkan pendekatan kualitatif yaitu sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Adapun karakteristik penelitian kualitatif menurut Moleong (2006, h.8-13) adalah:

- a. Latar alamiah
- b. Manusia sebagai alat (instrumen)
- c. Metode kualitatif
- d. Analisis data secara induktif
- e. Teori dari dasar (*grounded theory*)
- f. Deskriptif
- g. Lebih mementingkan proses daripada hasil
- h. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus
- i. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
- j. Desain yang berifat sementara
- k. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama

B. Fokus Penelitian

Yang dimaksud fokus penelitian adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan dalam mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti, seperti yang diungkapkan oleh Moleong (2000, h.7)

Dalam penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal

tersebut disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, batas menentukan kenyataan jamak yang kemudian mempertajam fokus. Kedua, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Dengan kata lain, bagaimanapun, penetapan fokus sebagai pokok masalah penelitian penting artinya dalam usaha menemukan batas penelitian. Dengan hal itu dapatlah peneliti menemukan lokasi penelitian.

Dengan fokus penelitian maka akan mencegah terjadinya pembiasan dalam mempersepsikan dan membahas masalah yang sedang diteliti. Adapun tujuan menentukan fokus penelitian menurut Moleong (2006, h.237) adalah:

1. Penetapan fokus yang membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi, eksklusi untuk menjangkau info yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan, data tidak dihiraukan.

Sehubungan dengan topik penelitian maka peneliti memberi fokus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pariwisata Kota Batu dilihat dari indikator dibawah ini:
 - a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
 - b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
 - c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.
 - d. *Convenience*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga.
 - e. *Security*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya.

- f. *Personal Attention*: mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat pada warga dan aparat bisa bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya.
 - g. *Fairness*: ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan cara yang adil bagi semua orang.
2. Kualitas pelayanan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Batu dengan melaksanakan program-program yang terdiri dari:
 - a. Perumusan rencana program peningkatan kualitas pelayanan bidang pariwisata
 - b. Pengembangan dan pembinaan obyek dan daya tarik serta pesona wisata di bidang pariwisata
 - c. Pembinaan usaha jasa dan usaha sarana pariwisata
 - d. Peningkatan Kunjungan Wisatawan
 - e. Pemberian perijinan di bidang pariwisata
 - f. Promosi potensi daerah dalam rangka pemasaran di bidang pariwisata
 - g. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan
3. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan pelayanan pariwisata di Kota Batu.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu.

Situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat terjadinya proses pengamatan objek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Kantor Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Kantor Kepala Bidang Pengembangan Pariwisata, Kantor Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata.

D. Sumber dan Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2006, h.157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.

Setiap penelitian memerlukan data, baik bahan untuk deskripsi maupun untuk memperkaya informasi dalam mengambil kesimpulan. Data merupakan fakta-fakta dan foto-foto yang dikumpulkan dalam penelitian yang terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini diperoleh dengan wawancara yang digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. Data tersebut menjadi data sekunder jika dipergunakan oleh orang yang tidak berhubungan langsung dengan penelitian yang bersangkutan. Data primer diperoleh dari wawancara dengan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Kepala Bidang Pengembangan Pariwisata, Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dan wisatawan. Data primer juga diperoleh dari hasil observasi terhadap gejala atau proses yang menjadi kajian dalam penelitian ini.
2. Data Sekunder, yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, artinya melalui satu atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri, dalam hal ini data sekunder diperoleh melalui jurnal dan studi pustaka, catatan-catatan dari instansi terkait. Data sekunder yang akan diambil oleh peneliti adalah data yang diambil dari catatan-catatan resmi, laporan-laporan, dokumen, arsip-arsip yang ada di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu mengenai kualitas pelayanan pariwisata dan kunjungan wisatawan. Selain itu, data yang diambil adalah data yang berasal dari internet, surat kabar dan jurnal-jurnal.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang diperlukan untuk dianalisis, melalui tiga kegiatan yaitu: proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*), berada di lokasi penelitian (*getting along*) dan proses pengumpulan data (*logging the data*).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

1. Observasi, peneliti melakukan pengamatan terhadap objek dan subjek penelitian sehingga peneliti dapat belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelokasi penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keadaan kualitas pelayanan pariwisata di Kota Batu. Misalnya : Keadaan pelayanan pariwisata di Kota Batu, keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebagainya.
2. Wawancara, Dengan metode ini penulis mengumpulkan data-data primer yang pengambilan datanya dengan cara tanya jawab penulis dengan sejumlah informan seperti: Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan atau Kepala Bidang Pengembangan Pariwisata, Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dan wisatawan. Dalam pelaksanaannya maka teknik wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara tak terstruktur yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat pertanyaan secara garis besar yang akan ditanyakan
3. Dokumentasi, Data sekunder bersumber dari instansi-instansi terkait seperti : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Badan Perencanaan Daerah dan sebagainya. dalam penelitian ini berupa arsip, laporan, gambar-gambar, foto-foto, peraturan, kebijakan dan data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

F. Instrumen Penelitian

Dalam mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrument penelitian berupa:

1. Peneliti sendiri; seperti diungkapkan Moleong (2002, h.4) bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain adalah pengumpul data utama.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*); digunakan sebagai kerangka dasar dalam melakukan wawancara agar wawancara yang dilakukan peneliti tetap terarah dan tetap menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.
3. Buku catatan lapangan; digunakan untuk mencatat informasi yang diperoleh selama penelitian di lapangan.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian (1999, h.405). Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Nasution dalam Sugiyono (2005) menyatakan bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Sebuah analisis data jenis apapun, pada dasarnya melibatkan cara berpikir tertentu yang merujuk pada pengujian secara sistematis tentang suatu hal guna menemukan bagian-bagiannya, hubungan antar bagian, dan hubungan dengan keseluruhan. Singarimbun dan Effendi (1989, h.263), mengartikan analisis data sebagai proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode analisis data adalah suatu teknik pengolahan data dengan menganalisa terhadap pokok masalah yang diteliti dimana analisa tersebut memerlukan pemecahan yang tepat.

Analisa data pada penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas dari keadaan yang sedang diteliti. Miles dan Hoberman (1992, h.16-19) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari 3 (tiga) kegiatan yaitu:

1. Reduksi data, yaitu dengan menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diversifikasi.

2. Penyajian data, yaitu berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, dilakukan secara longgar, tetap terbuka, tetapi dirumuskan secara rinci dan mengakar dengan kokoh.

Data yang diperoleh berdasarkan fokus penelitian disederhanakan dan transformasi data dilakukan terhadap catatan-catatan atau informasi yang diperoleh di lapangan. Setelah itu data disusun secara sistematis yang memungkinkan dilakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Pemerintah Kota Batu

Berdirinya Kota Administratif Batu menjadi kedua kalinya setelah Jawa Timur mempunyai Kota Administratif Jember. Kota Administratif Batu sangat diandalkan sebagai sentra wisata Jawa Timur. Kelahiran ini pada tanggal 6 Maret 1993 dengan Walikota pertamanya Drs.Chusnul Arifien Damuri. Pelantikan dan peresmian itu dilakukan di Kantor Pembantu Bupati Malang di Batu yang terletak di pusat kota di Jalan Panglima Sudirman No. 98. Pelantikan itu langsung dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri Rudini, hadir juga Bupati Malang, Drs. Abdul Hamid Mahmud, para pejabat serta undangan lainnya.

Kelahiran itu berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 12 tahun 1993 tentang Peningkatan Status Kecamatan Batu menjadi Kotatip Batu yang terdiri dari 3 kecamatan yaitu Kecamatan Batu (wilayah pusat), Kecamatan Bumiaji (wilayah utara) dan Kecamatan Junrejo (wilayah selatan). Saat itulah Batu sebagai klasifikasi kota sedang menyiapkan diri untuk lebih meningkatkan prestasinya. Prestasi pertama yang diraih adalah adanya Gerakan K3 (Kebersihan, Ketertiban dan Keindahan) yang secara simbolis dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 16 April 1993, lalu diciptakannya semboyan “BATU BERAMAL”, yang dapat diuraikan sebagai berikut : Bersih; Elok; Rapi; Aman; Manusiawi; Agrowisata dan Industri; serta Lestari.

Dalam bidang kebersihan Batu mampu meraih piala Adipura sebanyak 4 kali berturut-turut (mulai tahun 1993-1996) untuk klasifikasi sedang. Selain prestasi-prestasi di atas, Kotatip Batu mulai membangun sarana dan prasarana yang memadai khususnya bisa mendukung sektor pariwisata, perdagangan dan industri. Sarana dan prasarana itu antara lain yaitu: (1) Sarana Transportasi; (2) Sarana Perhubungan; (3) Sarana Penerangan; (4) Sarana Perbelanjaan; (5) Sarana Kesehatan; (6) Sarana Hiburan; dan (7) Sarana Keamanan.

Selain prestasi, sarana dan prasarana di atas, Kotatip Batu juga biasa dikunjungi sebagai tempat acara-acara penting daerah maupun Nasional. Hotel-hotel bertaraf internasional banyak dibangun dan kesemuanya memiliki fasilitas

lengkap, seperti kamar standard, *royal suite*, *cottage*, *tennis court*, kolam renang, ruang pertemuan, *squash court*, bar, diskotik, cafe, kebun buah (apel, jeruk), kebun sayur serta fasilitas lainnya.

Perkembangan Kotatiff Batu sebagai sentra wisata Jawa Timur terus meningkat hari demi hari, kota yang dulunya tidak selengkap kota lain, sekarang hampir menyamai kota-kota lainnya. Karena perkembangan Batu cukup maju maka banyak warga dari Kotatiff Batu yang ingin status kotanya ditingkatkan, organisasi-organisasi banyak didirikan untuk mendukung peningkatan status Kotatiff Batu, misalnya Kelompok Kerja (Pokja) Batu, kelompok kerja ini berusaha bersama masyarakat Batu untuk meningkatkan status kotanya. Dukungan-dukkungan lainnya dari Bupati Malang, DPRD II Malang, Gubernur Jawa Timur dan organisasi masyarakat lainnya. Setelah hampir 8 tahun menjadi Kota Administratif yang diperintah oleh tiga Walikota, yaitu Drs. Chusnul Arifien Damuri, Drs. Gatot Bambang Santoso dan Drs. Imam Kabul, akhirnya Batu ditingkatkan statusnya menjadi Pemerintah Kota Batu. Pemerintah Kota Batu Tanggal 28 Mei 2001 proses peningkatan status Kota Administrattif Batu menjadi Pemerintah Kota mulai dilaksanakan Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah.

Pada tanggal 30 Juni 2001 Undang-Undang No. 11 tentang Peningkatan Status Kota Administratif Batu disahkan, setelah itu pada tanggal 17 Oktober 2002 secara resmi Kotatiff Batu ditingkatkan statusnya menjadi Pemerintah Kota. Kemudian pada tanggal 22 Oktober 2002 Gubernur Jawa Timur atas nama Menteri Otonomi Daerah melantik Drs. Imam Kabul sebagai Walikota Batu.. Setelah Batu ditingkatkan statusnya dengan pejabat Walikotanya Drs. Imam Kabul, Batu ingin meningkatkan lagi pembangunannya, baik pembangunan fisik maupun non fisik. Sejak statusnya meningkat, Pemerintah Kota Batu bersama masyarakat mulai menyiapkan diri bagaimana agar pamor dan citra kota dingin ini tetap ada dan tetap dikenang banyak orang baik domestik maupun luar negeri.

Adapun kronologis terbentuknya Pemerintah Kota Batu, yaitu:

1. Pada tahun 1950 berdasarkan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Batu masih merupakan Kecamatan dalam lingkungan wilayah Pemerintah Kabupaten Malang.

2. Pada tahun 1997 Kecamatan Batu sebagai Daerah Kota Administratif berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1997 tentang Pembentukan Kota Administratif Kota Batu, dalam wilayah Kabupaten Malang, yang meliputi wilayah Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji dan Kecamatan Junrejo.
3. Pada tahun 2001 Kota Administratif statusnya kemudian berubah menjadi Kota Batu berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu yang disahkan oleh Presiden Republik Indonesia tanggal 21 Juni 2001, maka tanggal 17 Oktober 2001 telah diresmikan Kota Batu menjadi Daerah Otonom yang terpisah dari Kabupaten Malang yang meliputi tiga Kecamatan (Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji dan Kecamatan Junrejo) terdiri dari 19 Desa serta Kelurahan.
4. Pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus 2002 diadakan pemilihan anggota DPRD Kota Batu. Dan selanjutnya pada hari Senin tanggal 16 September 2002 DPRD Kota Batu dilantik. Setelah DPRD Kota Batu terbentuk, maka secara resmi dan sah Pemerintah Kota Batu telah memiliki Badan Legislatif dan secara sah pula DPRD berhak dan mengadakan Pemilihan Kepala Daerah.
5. Pada hari Senin tanggal 4 November 2002 diadakan Pemilihan Kepala Daerah dan terpilih Drs. H. Imam Kabul M.Si yang berpasangan dengan Drs. M. Khudhori sebagai Walikota dan Wakil Walikota Batu yang pertama.
6. Pada hari Senin tanggal 25 November 2002 dilaksanakan Pelantikan Walikota dan Wakil Walikota Batu oleh Gubernur Imam Utomo.
7. Setelah Drs. H. Imam Kabul, M.Si berakhir masa jabatannya, kemudian digantikan dengan Edi Rumpoko periode 2007-2012.

2. Visi dan Misi Pemerintah Kota Batu

Visi Kota Batu tahun 2007-2012 yang harus diwujudkan yaitu: “Kota Batu Sebagai Sentra Pariwisata Berbasis Pertanian Didukung Oleh SDM, SDA, dan SDB serta Pemerintahan yang Kreatif, Inovatif dan Bersih bagi Seluruh Rakyat yang Dijiwai Keimanan dan Ketaqwaan Kepada Tuhan Yang Maha Esa.”.

Berpijak dari pencapaian target tahun 2007 dan tahun sebelumnya serta capaian target tahun 2008 Pemerintah Kota Batu menghadapi berbagai persoalan baik internal maupun eksternal, maka prioritas pembangunan atau misi pembangunan Kota Batu Tahun Anggaran 2009 diarahkan pada :

- a) Pengentasan Kemiskinan dan Pengangguran serta Perbaikan Iklim Ketenagakerjaan, melalui pengentasan kemiskinan dan pengangguran; perbaikan iklim ketenagakerjaan; serta kependudukan dan keluarga kecil berkualitas.
- b) Percepatan Pertumbuhan Ekonomi dan Pembangunan Infrastruktur, melalui revitalisasi pertanian; peningkatan investasi dan perdagangan; peningkatan daya saing pariwisata; peningkatan daya saing industri; pemberdayaan koperasi dan usaha kecil, mikro dan menengah; peningkatan pengelolaan BUMD dan pengembangan pasar daerah; dan peningkatan infrastruktur sumber daya air, transportasi, dan perumahan, permukiman serta gedung-gedung pemerintah.
- c) Peningkatan Aksesibilitas dan Kualitas Pendidikan dan Kesehatan, melalui peningkatan akses terhadap pendidikan yang berkualitas; dan peningkatan akses terhadap kesehatan yang berkualitas.
- d) Peningkatan Kualitas Kehidupan Politik serta Penegakan Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM), melalui pengembangan hukum dan hak asasi manusia; serta peningkatan keamanan dan ketertiban.
- e) Peningkatan Pelayanan Publik dan Peningkatan Kapasitas Anggaran Daerah, melalui pemantapan desentralisasi dan otonomi daerah; penciptaan pemerintahan yang bersih dan bertanggungjawab; dan perwujudan kelembagaan demokrasi yang makin kokoh.
- f) Peningkatan Kesalehan Sosial dalam Beragama dan Sosial Budaya, melalui peningkatan kesalehan sosial dalam beragama; kesejahteraan sosial; pemuda dan olahraga; pengembangan budaya yang berlandaskan nilai-nilai luhur; serta peningkatan peran perempuan dan perlindungan anak.
- g) Optimalisasi Pengelolaan Sumber daya Alam, Pelestarian Fungsi Lingkungan Hidup dan Penataan Ruang, melalui perbaikan pengelolaan

sumber daya alam dan pelestarian fungsi lingkungan hidup; dan penataan ruang.

h) Pemberantasan Korupsi, dan Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, melalui pencegahan tindak pidana korupsi; serta penataan kelembagaan, ketatalaksanaan, dan pengawasan aparatur.

3. Gambaran Umum Lokasi

a) Keadaan Geografis

Kota Batu merupakan salah satu bagian dari wilayah Jawa Timur yang secara geografis Kota Batu terletak pada posisi antara : 7,44deg 55,11" s/d 8,26deg 35,45" Lintang Selatan dan 122,17deg 10,90" s/d 122,57deg 00,00" Bujur Timur. Kota dengan Luas 202,800 Km² atau sama dengan 20,280 ha ini, berbatasan dengan:

- Sebelah Selatan : Kecamatan Dau dan Kecamatan Wagir
- Sebelah Barat : Kecamatan Pujon
- Sebelah Timur : Kecamatan Karang Ploso dan Kecamatan Dau
- Sebelah Utara : Kabupaten Mojokerto dan Kecamatan Prigen

Dilihat dari keadaan geografinya, kota Batu dapat dibagi menjadi 4 Jenis Tanah, yaitu :

1. Tanah andosol

Berupa Lahan tanah yang paling subur meliputi Kecamatan Batu seluas 1.831,04 ha, Kecamatan Junrejo seluas 1.526,19 ha. Kecamatan Bumiaji seluas 2.873,89 ha.

2. Tanah Kambisol

Berupa Jenis tanah yang cukup subur meliputi Kecamatan Batu seluas 889,31 ha, Kecamatan Junrejo 741,25 ha, dan Kecamatan Bumiaji 1395,81 ha.

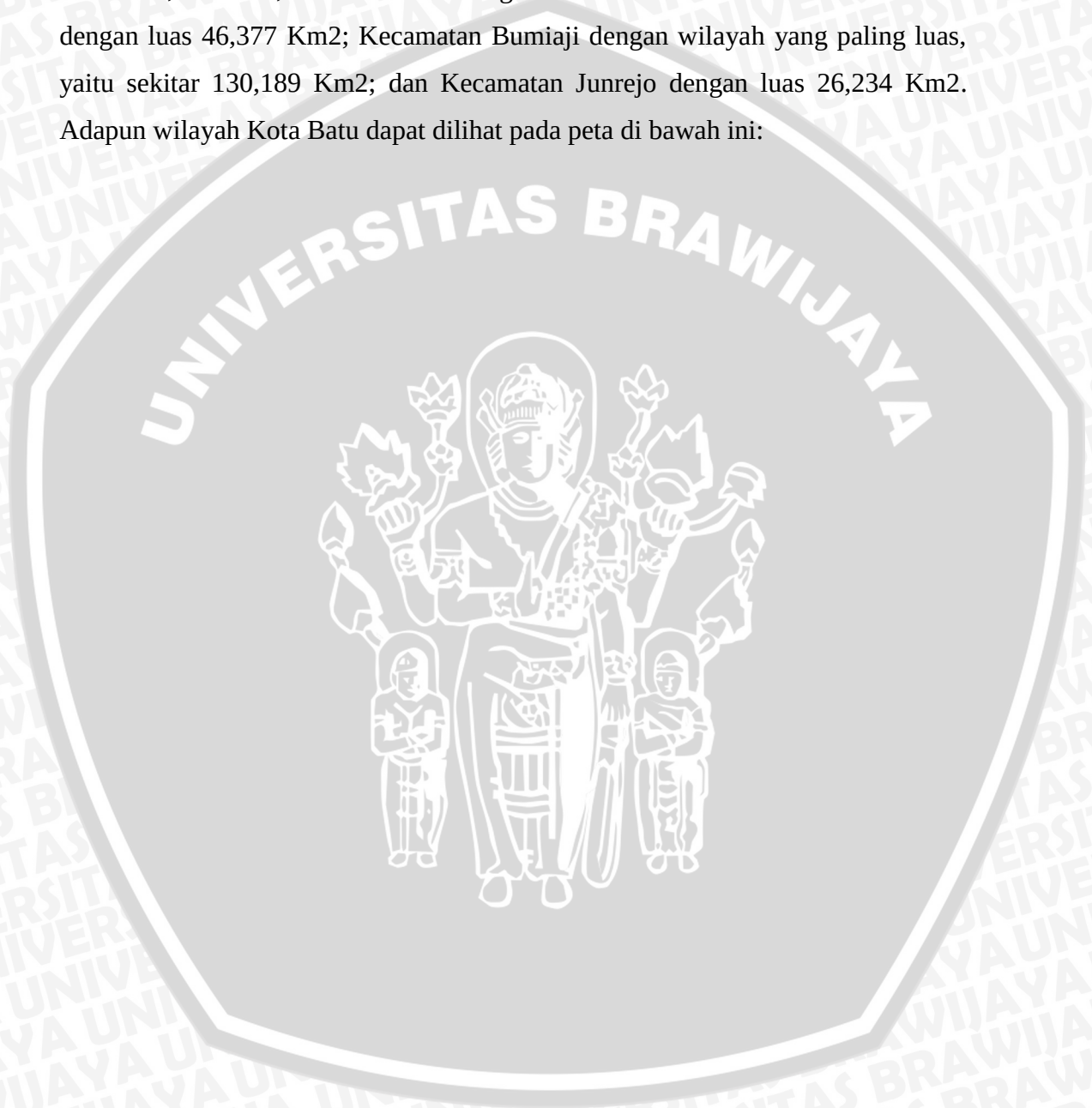
3. Tanah Alluvial

Berupa tanah yang kurang subur dan mengandung kapur meliputi Kecamatan Batu seluas 239,86 ha, Kecamatan Junrejo 199,93 ha, dan Kecamatan Bumiaji 376,48 ha.

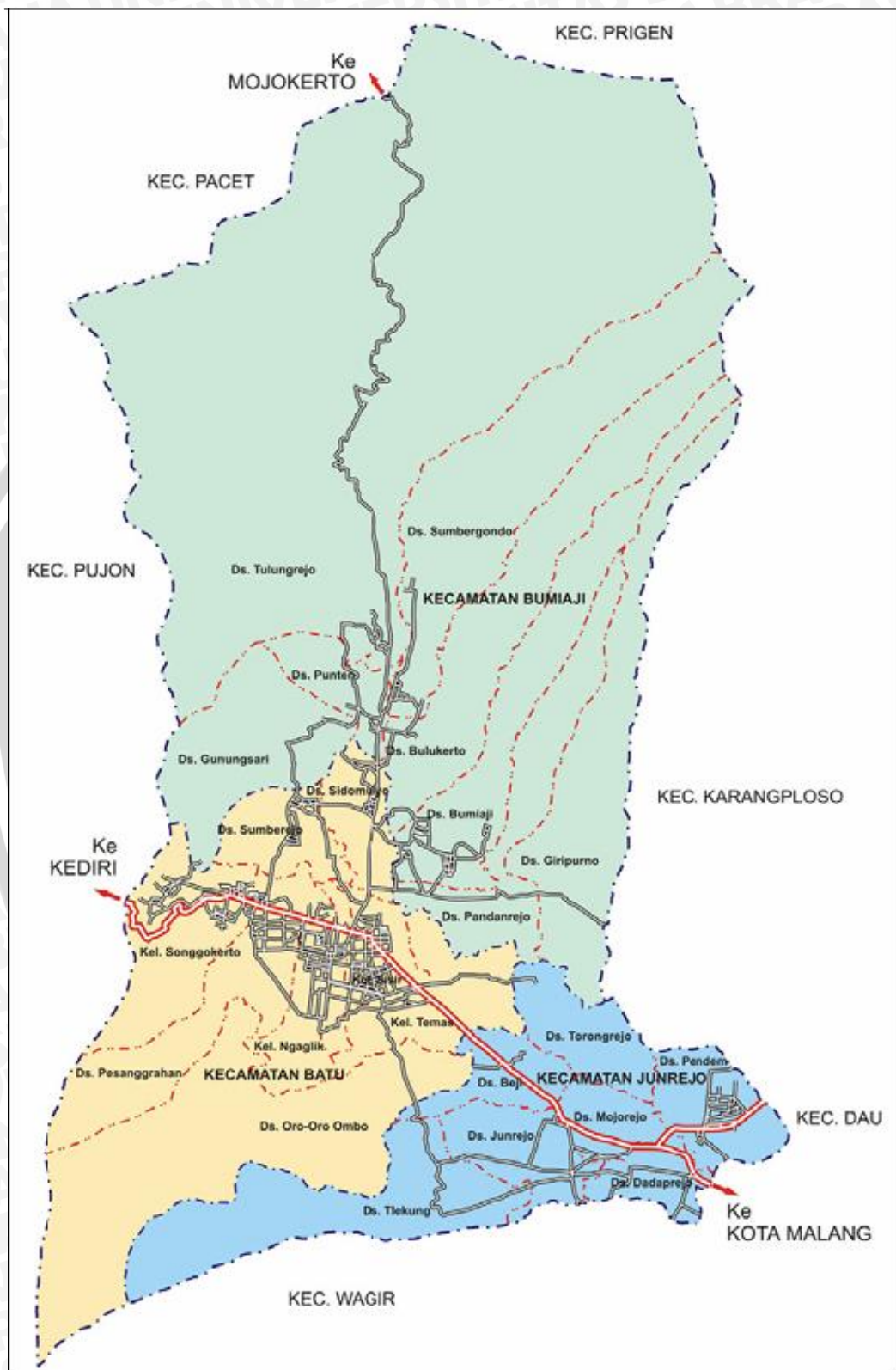
4. Tanah Latosol

Meliputi Kecamatan Batu seluas 260,34 ha, Kecamatan Junrejo 217,00 ha, dan Kecamatan Bumiaji 408,61 ha.

Pembagian wilayah Kota Batu terdiri dari 3 kecamatan dan 23 desa atau kelurahan, 226 RW, dan 1052 RT. Ketiga kecamatan itu adalah: Kecamatan Batu dengan luas 46,377 Km²; Kecamatan Bumiaji dengan wilayah yang paling luas, yaitu sekitar 130,189 Km²; dan Kecamatan Junrejo dengan luas 26,234 Km². Adapun wilayah Kota Batu dapat dilihat pada peta di bawah ini:



Gambar 2
Peta Wilayah Kota Batu



b) Keadaan Topografi

Dengan kondisi topografi pegunungan dan perbukitan tersebut menjadikan Kota Batu terkenal sebagai daerah dingin. Temperatur rata-rata kota Batu $21,5^{\circ}\text{C}$, dengan temperatur tertinggi $27,2^{\circ}\text{C}$ dan terendah $14,9^{\circ}\text{C}$. Rata-rata kelembaban nisbi udara 86% dan kecepatan angin 10,73 km/jam. Curah hujan tertinggi di kecamatan Bumiaji sebesar 2471 mm dan hari hujan 134 hari.

Keadaan topografi Kota Batu memiliki dua karakteristik yang berbeda. Karakteristik pertama yaitu bagian sebelah utara dan barat yang merupakan daerah ketinggian yang bergelombang dan berbukit. Sedangkan karakteristik kedua, yaitu daerah timur dan selatan merupakan daerah yang relatif datar meskipun berada pada ketinggian 800 - 3000m dari permukaan laut.

c) Keadaan Demografi

Berdasarkan hasil registrasi penduduk akhir tahun 2002, jumlah penduduk Batu tercatat sebesar 163.393 jiwa dengan tingkat kepadatan sebesar 806 jiwa/Km. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa 49,33% ada penduduk laki-laki dan 50,67% adalah penduduk perempuan dengan angka sex ratio sebesar 97,37%. Struktur umur penduduk cenderung mengarah pada kelompok berusia muda, hal ini ditunjukkan dengan angka beban ketergantungan penduduk muda sebesar 35,78%. Dengan demikian angka beban ketergantungan secara keseluruhan mencapai 44,67% atau dengan angka absolut dikatakan bahwa setiap seratus penduduk usia produktif akan menanggung sekitar 44 orang bukan usia produktif (0-14 tahun) dan 64 tahun ke atas atau dengan ratio 2:1.

Dari data kependudukan di atas maka Kota Batu dapat digolongkan kepada kelas Kota Sedang, dimana berdasar kriteria BPS mengenai kelas kota, Kota Sedang adalah Kota dengan jumlah penduduk antara 100.000 sampai 500.000 jiwa.

Jika dilihat berdasar jumlah penduduk per desa dari setiap kecamatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Statistik Penduduk Per Desa
Keadaan Februari 2005

Kecamatan	Desa	LuasWilayah	JumlahPria	JumlahWanita	Jumlah
Batu	Songgokerto	5883	2955	3060	6015
	Ngaglik	3276	4866	4909	9775
	Sisir	2645	9282	9490	18772
	Temas	4753	5805	6077	11882
	Sumberejo	2998	3104	2912	6016
	Sidomulyo	2620	3532	3622	7154
	Pesanggrahan	7108	5505	5275	10780
	Oro-oroOmbo	17144	3420	3225	6645
	TOTAL	46427	38469	38570	77039
Bumiaji	Punten	2588	2541	2500	5041
	Tulungrejo	70333	5735	5801	11536
	Sumbergondo	14797	1542	1708	3250
	Bulukerto	1029	2705	2683	5388
	Gunungsari	6975	2939	2986	5925
	Pandanrejo	6325	2405	2445	4850
	Bumiaji	8743	2948	2939	5887
	Giripurno	10138	3930	4045	7975
	TOTAL	120928	24745	25107	49852
Junrejo	Torongrejo	3440	2459	2637	5096
	Beji	2525	3096	2822	5918
	Tlekung	5983	1820	1855	3675
	Junrejo	3472	3478	3472	6950
	Mojorejo	2045	1841	1848	3689
	Dadaprejo	2127	2499	2617	5116
	Pendem	3642	4738	4875	9613
	TOTAL	23234	19931	20126	40057
TOTAL		190589	83145	83803	166948

Sumber: Capilnaker Kota Batu

Berdasarkan sajian tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah penduduk di Kota Batu mengalami peningkatan dari tahun 2005 sebanyak 166.948 jiwa dan pada tahun 2006 menjadi 172.015 jiwa, yang mana tersebar dalam tiga Kecamatan di Kota Batu. Rata-rata jumlah penduduk wanita lebih banyak daripada penduduk pria yaitu penduduk wanita 83803 jiwa dan penduduk pria 83145 jiwa.

d) Keadaan Ekonomi

Struktur ekonomi suatu daerah merupakan bagian dari struktur ekonomi nasional dan regional. Apabila struktur ekonomi nasional dan regional berubah, maka hal tersebut akan mempengaruhi struktur ekonomi di tingkat lokal/daerah. Kontribusi sektoral terhadap PDRB yang menyumbang cukup besar adalah sektor-sektor andalan yaitu sektor tersier meliputi perdagangan, hotel, dan restoran, angkutan dan komunikasi, persewaan dan jasa, perusahaan serta jasa-jasa. Apabila sektor tersebut mengalami penurunan maka PDRB juga akan mengalami penurunan.

Sektor primer yang mencakup sektor pertanian, dan sektor pertambangan dan penggalian. Sektor sekunder meliputi sektor industri pengolahan, sektor listrik dan air bersih serta sektor bangunan. Dari klasifikasi PDRB sektoral maka dapat dianalisis dengan tabel di bawah ini :

Tabel 2
Struktur Ekonomi Atas Dasar harga Berlaku dan Konstan
Tahun 2000 dan 2007
(dalam persen)

Sektor	Berlaku		Konstan	
	2000*	2007*	2000*	2007*
1. Sektor Primer	22,64	20,55	22,64	21,33
a. Pertanian	22,43	20,34	22,43	21,12
b. Pertambangan dan Penggalian	0,21	0,21	0,21	0,21
2. Sektor Sekunder	11,95	10,92	11,95	10,81
a. Industri pengolahan	9,54	7,61	9,54	7,76
b. Listrik, gas dan air	1,32	1,61	1,32	1,54
c. Bangunan	1,09	1,70	1,09	1,51
3. Sektor Tersier	65,41	68,53	65,41	67,86
a. Perdagangan, hotel, dan restoran	47,21	45,79	47,21	46,18
b. Angkutan&komunikasi	3,17	3,52	3,17	3,41
c. Keuangan, persewaan dan jasa perusahaan	4,20	4,38	4,20	4,67
d. Jasa-jasa	10,83	14,85	10,83	13,60

Sumber : BPS Kota Batu Tahun 2007

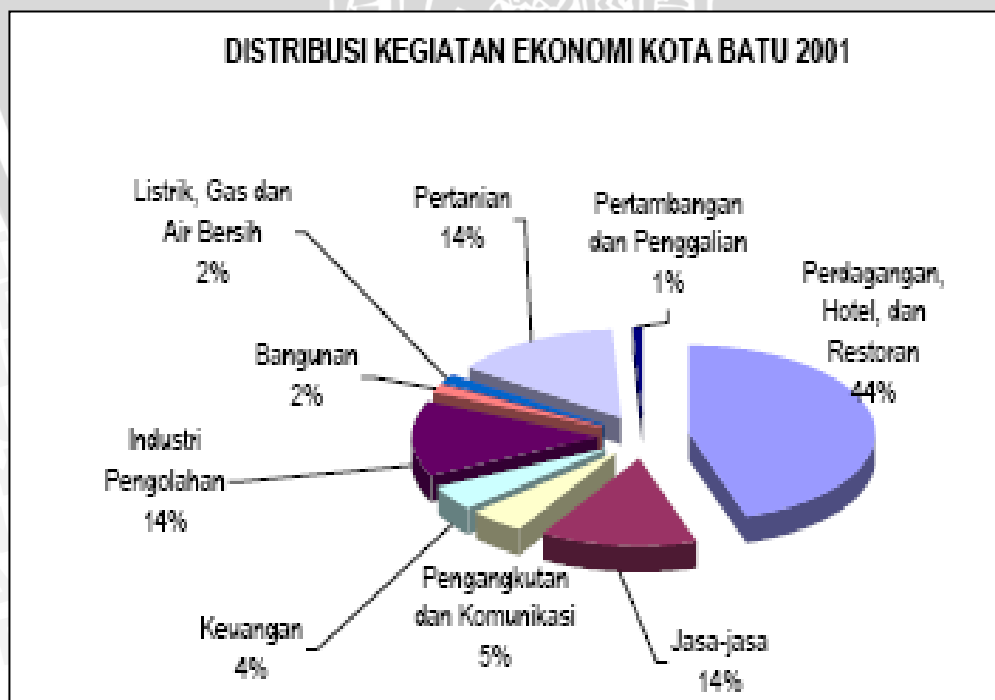
Berdasarkan tabel di atas, perubahan pangsa pasar terhadap PDRB Kota Batu terlihat dari tahun 2000 sampai dengan 2007. Pangsa sektor tersier meningkat hingga 3,12 poin. Pada tahun 2000, pangsa sektor tersier masih mencapai 65,41%

dan secara konsisten naik hingga mencapai 68,55% pada tahun 2006. Pada tahun 2007, peningkatan sektor tersier yang terus menerus selama enam tahun terakhir terhenti dan untuk pertama kalinya sejak kota ini berdiri sektor ini tertahan dan pangsaanya menurun tipis menjadi 68,53%. Sementara itu, pangsa sekunder yang diharapkan menjadi motor penggerak perekonomian Kota Batu bersama sektor tersier kembali mengalami peningkatan yaitu dari 10,87% pada tahun 2006 menjadi 10,92% pada tahun 2007.

Peningkatan pangsa sektor sekunder, terutama didorong oleh sektor bangunan yang meningkat dari 1,59% menjadi 1,70% dan sektor listrik, gas dan air bersih yang meningkat dari 1,58% menjadi 1,61%. Sebaliknya sektor industri pengolahan kembali mengalami penurunan peranannya terhadap pembentukan PDRB Kota Batu. Di pihak lain, pangsa sektor primer kembali mengalami penurunan peranannya. Penurunan sektor ini terlihat dari terus menurunnya pangsa primer yaitu dari 22,64% pada tahun 2000 menjadi 20,55% pada tahun 2007.

Selain struktur ekonomi di atas, distribusi kegiatan ekonomi yang meliputi sektor-sektor baik primer, sekunder dan tersier dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 3



Sumber: BPS kota Batu, 2003

Berdasarkan gambar di atas, bahwa distribusi kegiatan ekonomi Kota Batu lebih banyak pada sektor perdagangan, hotel, dan restoran dengan persentase 44% dan persentase yang paling kecil yaitu di sektor pertambangan dan penggalian sebesar 1%. Distribusi kegiatan ekonomi Kota Batu sangat cocok dengan keadaan alamnya yang berpotensi sebagai daerah pariwisata.

4. Situs Penelitian

a. Deskripsi Situs

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Batu (SKPD) yang terkait dengan kepariwisataan. Adapun susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan adalah:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, meliputi: Sub Bagian Umum; Sub Bagian Keuangan; Sub. Bagian Progam dan Pelaporan
3. Bidang Pengembangan Produk Pariwisata, meliputi: Seksi Pengembangan dan Daya Tarik Wisata; Seksi Usaha Jasa dan Sarana Wisata.
4. Bidang Promosi dan Pemasaran Wisata, meliputi: Seksi Informasi dan Promosi; Seksi Pemasaran dan Kerjasama;.
5. Bidang Kebudayaan, meliputi: Seksi Sejarah dan Kependidikan; Seksi Nilai-nilai Tradisional; Seksi Kesenian dan Perfilman.

b. Visi Misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Visi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu yaitu, Kota Batu sentra wisata berbasis pertanian yang didukung sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya budaya dengan pemerintahan yang kreatif dan inovatif dan bersih bagi seluruh rakyat yang dijiwai keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Dari misi tersebut di atas diharapkan dapat terpenuhi maksud dan tujuan dari Pemerintah Kota Batu yang tertuang dalam Misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu yaitu:

- 1) Upaya pengembangan sumber daya manusia pariwisata serta jasa dan sarana pariwisata.
- 2) Upaya pengembangan dan peningkatan kualitas dan kuantitas objek serta daya tarik wisata.
- 3) Upaya peningkatan kualitas maupun kuantitas infrastruktur dan suprastruktur pariwisata.
- 4) Upaya pengadaan perangkat pendukung industri dan produk wisata.
- 5) Upaya perlindungan wisatawan dan lingkungan objek pariwisata.
- 6) Upaya pemasaran dan promosi wisata, produk usaha kecil dan home industri.
- 7) Upaya pelestarian peninggalan sejarah, seni budaya, flora dan fauna, adat istiadat.
- 8) Upaya menggali dan menetapkan kekhasan sebagai ciri khusus Kota Wisata di bidang seni budaya, ornamen, dan pakaian adat.
- 9) Upaya mendorong pertumbuhan usaha pariwisata yang berorientasi pada pemberdayaan ekonomi kerakyatan, memperluas kesempatan kerja serta berusaha meningkatkan pendapatan masyarakat dan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

c. Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Adapun tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu terkait dengan bidang-bidang didalamnya, antara lain:

1) Bidang Sekretariat

Bidang Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan dinas dalam pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di setiap bidang.

Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, Bidang Sekretariat mempunyai fungsi antara lain:

- a) Pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan dinas;

- b) Penyusunan anggaran dan laporan pertanggungjawaban keuangan;
- c) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Dalam Bidang Kesekretariatan terdapat tiga sub bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda, sub bagian tersebut antara lain:

1.1 Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Melaksanakan pengelolaan surat-menyurat dan tata kearsipan;
- b) Melaksanakan kegiatan rumah tangga dan perlengkapan;
- c) Menyelenggarakan administrasi perjalanan dinas;
- d) Melaksanakan penyusunan rencana melalui perhitungan dan penetapan kebutuhan tenaga kerja serta formasi pegawai dan usulan pengembangan karier;
- e) Melaksanakan administrasi kepegawaian sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku;
- f) Mengusulkan rencana kegiatan dan pelatihan kepegawaian
- g) Melaksanakan pembinaan dan peningkatan disiplin pegawai;
- h) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan mutasi pegawai;
- i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas

1.2. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Melaksanakan administrasi keuangan yang meliputi pengelolaan anggaran, pembukuan, pertanggungjawaban dan verifikasi serta penyusunan perhitungan anggaran;
- b) Melaksanakan pengurusan biaya perjalanan dinas, perpindahan pegawai dan ganti rugi gaji pegawai serta pembayaran hak-hak keuangan lainnya;
- c) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas.

1.3 Sub. Bagian Program dan Pelaporan

Sedangkan Sub Bagian Program dan Pelaporan mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Menyusun Program Tahunan dalam Jangka Panjang terhadap Pengembangan Pariwisata;

- b) Memantau Pelaksanaan Program Dinas Pariwisata dan Kebudayaan;
- c) Melakukan Koordinasi dan Sinkronisasi terhadap Perencanaan Pengembangan Pariwisata;
- d) Merencanakan pengembangan wilayah dan investasi di Bidang Pariwisata;
- e) Menyiapkan bahan Informasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan;
- f) Mengumpulkan data dan bahan dalam rangka penyusunan Program Analisa dan Evaluasi di Bidang Kepariwisata;
- g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas.

2) Bidang Pengembangan Produk Pariwisata

Selain Bidang Kesekretariatan, terdapat juga Bidang Pengembangan Produk Pariwisata yang mempunyai tugas dan fungsi didalamnya. Adapun tugas yang harus dilakukan, yaitu: melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan dan pengembangan kepariwisataan.

Sedangkan fungsi Bidang Pengembangan Produk Pariwisata, yaitu:

- a) Pengumpulan dan penyiapan bahan untuk penyusunan rencana, pembinaan dan kerja sama pemberdayaan dan pengembangan industri pariwisata;
- b) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan industri pariwisata, usaha jasa dan sarana wisata;
- c) Pelaksanaan penyusunan bahan laporan pembinaan dan pengembangan industri pariwisata, usaha jasa dan sarana wisata;
- d) Penyiapan bahan untuk penyusunan rencana dan petunjuk teknis pembinaan di bidang usaha jasa dan sarana wisata;
- e) Pelaksanaan standarisasi dan klasifikasi usaha jasa dan sarana wisata;
- f) Pemberian perijinan atau rekomendasi usaha jasa dan sarana wisata;
- g) Pengembangan sumber daya manusia pariwisata dan peningkatan peran serta masyarakat di bidang kepariwisataan;
- h) Pelaksanaan penggalian dan penggalangan peran serta masyarakat dalam bidang kepariwisataan;

- i) Pelaksanaan pemantauan, pengawasan dan pengevaluasian kegiatan pembinaan terhadap pengembangan industri pariwisata, usaha jasa dan sarana wisata;
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Dalam Bidang Pengembangan Produk Pariwisata terdapat dua Seksi Pengembangan yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda, Sie-sie tersebut antara lain:

2.1 Seksi Pengembangan dan Daya Tarik Wisata

Seksi Pengembangan dan Daya tarik Wisata mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan untuk menyusun rencana, membina dan kerja sama memberdayakan dan mengembangkan industri pariwisata;
- b) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan industri pariwisata, usaha jasa dan sarana wisata;
- c) Melaksanakan dan menyusun bahan laporan pembinaan dan pengembangan industri pariwisata, usaha jasa dan sarana wisata;
- d) Menyiapkan bahan untuk penyusunan rencana dan petunjuk teknis pembinaan di bidang usaha jasa dan sarana wisata;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

2.2 Seksi Usaha Jasa dan Sarana Wisata

Sedangkan Seksi Usaha Jasa dan Sarana Wisata mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Melaksanakan standarisasi dan klasifikasi usaha jasa dan sarana wisata;
- b) Memberikan perijinan atau rekomendasi usaha jasa dan sarana wisata;
- c) Mengembangkan sumber daya manusia pariwisata dan meningkatkan peran serta masyarakat di bidang kepariwisataan;
- d) Melaksanakan penggalian dan penggalangan peran serta masyarakat dalam bidang kepariwisataan;

- e) Melaksanakan pemantauan, pengawasan dan pengevaluasian kegiatan pembinaan terhadap pengembangan industri pariwisata, usaha jasa dan sarana wisata;
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

3) Bidang Promosi dan Pemasaran Wisata

Selain dua bidang di atas, terdapat Bidang Promosi dan Pemasaran Wisata yang mempunyai peran penting dalam memperkenalkan potensi-potensi wisata yang ada di Kota Batu. Tugas dari bidang tersebut, yaitu melaksanakan analisis pasar, menyusun informasi dan kalender pariwisata, melakukan promosi dan hubungan kerja sama dengan lembaga dan pasar wisata di dalam dan di luar negeri.

Adapun fungsi dari Bidang Promosi dan Pemasaran Wisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu, antara lain:

- a) Penyiapan bahan dan pengumpulan data dalam rangka penyusunan kegiatan promosi;
- b) Penyiapan bahan dan pengumpulan data dalam rangka penyusunan analisis pasar;
- c) Pelaksanaan promosi dan pemasaran pariwisata seni budaya serta penyediaan informasi;
- d) Pelaksanaan hubungan kerja sama pariwisata dan pertukaran budaya dengan lembaga-lembaga di dalam dan di luar negeri;
- e) Pelaksanaan pengawasan, pengevaluasian dan pelaporan hasil kegiatan pemasaran wisata dan seni budaya;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Dalam Bidang Promosi dan Pemasaran Wisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu terdapat dua Sie yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda, Sie-sie tersebut antara lain:

3.1 Seksi Informasi dan Promosi

Adapun tugas dari Seksi Informasi dan Promosi yang harus dikerjakan, diantaranya:

- a) Menyiapkan bahan dan mengumpulkan data dalam rangka penyusunan kegiatan promosi dan atau pameran kepariwisataan;
- b) Melaksanakan promosi dalam bentuk media elektronik dan cetak di bidang pariwisata;
- c) Melaksanakan hubungan kerja sama pariwisata dengan lembaga-lembaga pemasaran di dalam dan di luar negeri;
- d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

3.2 Seksi Pemasaran dan Kerja sama

Sedangkan tugas dari Sie Pemasaran dan Kerjasama, diantaranya:

- a) Melaksanakan pengawasan, pengevaluasian dan pelaporan hasil kegiatan pemasaran wisata;
- b) Menyiapkan bahan dan pengumpulan data dalam rangka penyusunan analisis pasar;
- c) Menganalisa permintaan dan penawaran wisatawan;
- d) Menganalisa perkembangan atau pertumbuhan kepariwisataan;
- e) Menganalisa keunggulan dan kelemahan produk wisata;
- f) Menginventarisasi potensi industri pariwisata;
- g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

4) Bidang Kebudayaan

Dalam Bidang Kebudayaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu mempunyai tugas dan fungsi didalamnya. Adapun tugas yang harus dilakukan, yaitu:

- a) Melaksanakan perencanaan, pembinaan, pengembangan dan pementasan seni budaya serta penggalian dan pelestarian benda-benda kepurbakalaan dan nilai-nilai budaya tradisional;
- b) Rencana Induk Pengembangan kebudayaan skala daerah;
- c) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai perlindungan HKI bidang kebudayaan;

- d) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penepatan kebijakan daerah mengenai kriteria sistem pemberian penghargaan/anugerah bagi insan/lembaga yang berjasa di Bidang Kebudayaan;
- e) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai kerjasama luar negeri di Bidang Kebudayaan skala daerah;
- f) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai kerjasama luar negeri di Bidang Kebudayaan skala daerah.

Sedangkan fungsi dari Bagian Kebudayaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu, yaitu:

- a) Penyiapan bahan dan pengumpulan data dalam rangka perumusan kebijaksanaan operasional di bidang seni budaya;
- b) Pelaksanaan pembinaan dan penyelenggaraan pementasan seni budaya;
- c) Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga terkait dalam rangka pemberdayaan potensi seni budaya;
- d) Penyiapan bahan pembinaan dan pemantauan benda-benda purbakala serta nilai-nilai tradisional;
- e) Pelestarian dan penyelamatan serta pemeliharaan situs-situs purbakala dan nilai-nilai tradisional daerah;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas;
- g) Penanaman nilai-nilai tradisi serta pembinaan watak dan pekerti bangsa;
- h) Pembinaan lembaga kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan lembaga adat;
- i) Pengembangan jaringan informasi kebudayaan;
- j) Peningkatan kemitraan dengan berbagai pihak terkait, lembaga adat dan masyarakat;
- k) Advokasi lembaga kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan lembaga adat.

Dalam Bidang Kebudayaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu terdapat tiga Sie yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda, Sie-sie tersebut antara lain:

4.1 Seksi Sejarah dan Kepurbakalaan

Dalam Sie Sejarah dan Kepurbakalaan mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Melaksanakan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan pentas seni budaya;
- b) Menyusun rencana penyelenggaraan seni budaya sebagai salah satu obyek dan hiburan wisata;
- c) Menyiapkan sarana dan prasarana pembinaan agar dapat dinikmati secara aman dan nyaman;
- d) Melaksanakan pendataan dan evaluasi terhadap pembinaan yang telah dilaksanakan;
- e) Melaksanakan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan seni budaya daerah sesuai dengan fungsinya;
- f) Menyusun dan merencanakan pengembangan kesenian dan budaya daerah sebagai obyek dan daya tarik wisata;
- g) Melakukan pendapatan dan evaluasi terhadap kesenian daerah;
- h) Menggali / membina / melestarikan seni budaya daerah;
- i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya;

Sedangkan fungsi dari Sie Sejarah dan Kepurbakalaan, yaitu:

- a) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan operasional perfilman skala daerah;
- b) Pemberian izin usaha pembuatan film oleh tim asing skala daerah;
- c) Pemberian perizinan usaha perfilman di bidang pembuatan film, pengedaran film, penjualan dan penyewaan film (VCD, DVD), pertunjukan film (bioskop), pertunjukan film keliling, penayangan film melalui media elektronik, dan tempat hiburan;
- d) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di bidang kegiatan standarisasi profesi dan teknologi perfilman;

- e) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai kerjasama luar negeri di Bidang perfilman;
- f) Pengawasan dan pendataan film dan rekaman video yang beredar, perusahaan persewaan, dan penjualan rekaman video serta kegiatan evaluasi dan laporan pelaksanaan kebijakan perfilman skala daerah;
- g) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai kegiatan standarisasi di bidang peningkatan produksi dan apresiasi film skala daerah;
- h) Monitoring dan evaluasi pengembangan perfilman skala daerah;
- i) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai standarisasi dan perfilman delegasi asing di Bidang kesenian;
- j) Penerbitan rekomendasi pengiriman misi kesenian dalam rangka kerjasama luar negeri skala daerah;
- k) Penetapan kriteria dan prosedur penyelenggaraan festival, pameran, dan lomba tingkat daerah;
- l) Penetapan dan monitoring implementasi SPM bidang kesenian skala daerah;
- m) Pemberian penghargaan kepada seniman yang telah berjasa kepada bangsa dan Negara skala daerah;
- n) Penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kesenian skala daerah;
- o) Penerapan dan pelaksanaan prosedur perawatan dan pengamanan aset atau benda kesenian (karya seni) skala daerah
- p) Pelaksanaan pembentukan dan atau pengelolaan pusat kegiatan kesenian skala daerah;
- q) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah peningkatan bidang apresiasi seni tradisional dan non tradisional;
- r) Pelaksanaan kebijakan nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah dalam rangka perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan kesenian skala daerah.

4.2 Seksi Nilai-nilai Tradisional

Sie lain dalam Bidang Kebudayaan yaitu Sie Nilai-nilai Tradisional yang mempunyai tugas, diantaranya:

- a) Melaksanakan, menyusun pedoman dan petunjuk teknis pembinaan tempat dan situs benda purbakala;
- b) Menggali, memelihara, menjaga, mengembangkan tempat dan benda purbakala sebagai obyek wisata;
- c) Mengembangkan tempat dan benda purbakala sebagai inspirasi kreativitas budaya;
- d) Mengumpulkan dan mengkomodasikan, menjaga benda purbakala sebagai sumber informasi;
- e) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap museum dan benda purbakala yang ada;
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari Sie Nilai-nilai Tradisional, diantaranya:

- a) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di bidang penulisan sejarah lokal dan sejarah kebudayaan skala daerah;
- b) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di bidang pemahaman sejarah nasional, sejarah wilayah, sejarah lokal dan sejarah kebudayaan daerah;
- c) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di bidang inventarisasi dan dokumentasi sumber sejarah dan publikasi sejarah;
- d) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah pemberian penghargaan tokoh yang berjasa terhadap pengembangan sejarah;
- e) Penerapan pedoman peningkatan pemahaman sejarah dan wawasan kebangsaan skala daerah;
- f) Pelaksanaan pedoman penanaman nilai-nilai sejarah dan kepahlawanan skala daerah;

- g) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai database dan sistem informasi geografi sejarah;
- h) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah mengenai koordinasi dan kemitraan pemetaan sejarah skala rendah;
- i) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah penyelenggara diklat bidang sejarah skala daerah;
- j) Pelaksanaan pedoman mengenai hasil ratifikasi konvensi internasional “*Culture Natural Heritage*” skala daerah;
- k) Penerapan kebijakan perlindungan, pemeliharaan dan pemanfaatan BCB/situs skala rendah;
- l) Penerapan BCB/situs skala rendah;
- m) Penerapan kebijakan penyelenggara dan pengelolaan museum di daerah;
- n) Penerapan pedoman penelitian arkeologi;
- o) Penerapan pedoman pendirian museum yang dimiliki daerah;
- p) Penerapan pedoman hasil pengangkatan peninggalan bawah air skala daerah.

4.3 Kesenian dan Perfilman

Adapun Sie yang dibawahi Bidang Kebudayaan adalah Sie Kesenian dan Perfilman. Sie tersebut mempunyai fungsi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yaitu:

- a) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di bidang penanaman nilai-nilai tradisi, pembinaan karakter dan pekerti bangsa;
- b) Pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah dalam pembinaan lembaga kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan lembaga adat skala daerah.

B. Gambaran Umum Objek dan Daya Tarik Wisata Kota Batu

Kota Batu adalah Kota yang identik dengan daerah sejuk yang memiliki pemandangan alam indah serta ciri khas Buah Apel yang semakin menarik dan

semakin mengidentikkan Kota Batu sebagai Kota Pariwisata. Selain terkenal sebagai Kota Agrowisata, Kota Batu juga terkenal dan dilengkapi dengan situs dan bangunan peninggalan di masa Pemerintahan Hindia Belanda yang masih terlihat bahkan menjadi faktor pelengkap sebagai aset dan kunjungan Wisatawan, baik Wisatawan Mancanegara ataupun Wisatawan Nusantara.

Dengan adanya Potensi Wisata Kota Batu, maka Pemerintah Kota Batu mengutamakan Pembangunan Khususnya Pada sektor Pariwisata. Dengan tujuan apabila Kota Batu yang identik dengan Kota wisata semakin maju pada sektor kepariwisataan diharapkan semakin meningkat pula pertumbuhan ekonomi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Batu pada khususnya. Hal ini tertuang dalam Visi Kota Batu yaitu “Batu Agro Politan Bernuansa Pariwisata dengan Masyarakat Madani“. Adapun Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) dalam Konsep Kepariwisataan bila ditinjau dari segi klasifikasi obyeknya dapat dibedakan menjadi :

1. Taman Rekreasi, terdiri dari: TR Alun – alun Seribu satu bunga, TR Jatim Park, TR Selecta, TR Songgoroti, TR Tirta nirwana, TR Batu Night Spektakuler (BNS).
2. Obyek Wisata Alam, terdiri dari: Pemandian Air Panas Cangar, Pemandian Air Panas Songgoriti, Air Terjun Coban Rais, Air Terjun Coban Talun, Bumi Perkemahan Cangar, Bumi Perkemahan Brantas.
3. Obyek Wisata Sejarah, terdiri dari: Hotel Selecta, Candi Supo Songgoriti, Patung Ganesha Torongrejo, Makam Ritual Belanda Kuno, Goa Jepang Tlekung, Goa Jepang cangar.
4. Obyek Wisata Budaya, terdiri dari: Sedekah Bumi, Tari Sembromo, Tari Jaranan, Campur Sari, Slametan Desa.
5. Obyek Wisata Minat Khusus, terdiri dari: Lasing Olahraga Paralayang Gunung Banyak, Arung Jeram, Arboritum Sumber Brantas.
6. Obyek Wisata Agro / Wisata Desa, terdiri dari: Kusuma AgroWisata, Wisata Desa Bunga Sidomulyo dan Gunung Sari, Wisata Agro Apel Punten.

Untuk mengetahui dan memperjelas nama dari masing-masing jenis objek wisata serta penyebarannya di Kota Batu dapat dilihat pada lampiran (2-3). Sedangkan sarana dan prasarana pendukung objek wisata yang menjadikan Kota

Batu sebagai tempat wisata yang menjadi andalan para pengunjung, antara lain dapat dilihat pada Lampiran (4-7).

Berdasarkan objek wisata dan sarana prasarana pendukung objek wisata memberikan daya tarik tersendiri bagi Kota Batu dalam keindahan alamnya. Kota Batu memiliki panorama yang indah dan sejuk dengan suhu udara minimal 15 derajat C dan maksimal 24 derajat C serta mempunyai spesifikasi khusus yaitu dikelilingi Gunung Panderman, Gunung Banyak, Gunung Welirang, Gunung Bokong dengan potensi daya tarik wisata yang beraneka ragam.

Potensi wisata yang ada di Kota Batu juga beraneka ragam, hal ini terbukti karena keindahan panorama yang didukung dengan kekayaan hasil bumi daerah sekitar membuat Batu menjadi Kota yang indah. Adapun potensi wisata yang diberikan Kota Batu, adalah:

1. Wisata Agro

Kota Batu terkenal identik dengan Agro Wisatanya yang antara lain Bunga, Apel, Strowberi, dan Sayur Mayur.

Wisata petik apel langsung dari pohon sebagai salah satu andalan Wisata Agro di Kota Batu dapat ditemui di wilayah Desa Punten, Desa Bumiaji, dan



kawasan wisata Kusuma Agro. Di daerah Kecamatan Bumiaji dapat juga kita temui wisata bunga Mawar, sedangkan desa Sumberbrantas kawasan Cangar dapat kita temui hasil pertanian dan perkebunan sayur mayur seperti wortel, kentang, sawi, dan lain-lain. Dari hasil pertanian telah diolah menjadi makanan ringan yaitu keripik Kentang dan juga keripik Apel yang menjadi makanan cemilan khas Kota Batu.

2. Wisata Alam

Kondisi geografis Kota Batu yang dikelilingi dengan pegunungan sangat cocok untuk berwisata alam. Bagi wisatawan yang ingin melepaskan kepenatan ataupun refreshing dapat



melakukan aktifitas berkemah sekaligus mengunjungi air terjun Coban Rais ataupun Coban Talun yang setiap saat memiliki perkemahan sendiri-sendiri. Bagi yang ingin merasakan aliran air panas alami yang bersumber dari Gunung Arjuna dapat bermandi di Pemandian Air Panas Cangar ataupun Pemandian Air Panas Songgoriti.

3. Wisata Budaya

Kebudayaan merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia. Di Kota Batu kebudayaan tradisional tumbuh dan berkembang dengan baik sebagai suatu tradisi budaya yang dipegang teguh masyarakatnya. Keindahan tradisi budaya Batu dapat dilihat pada pentas tari-tarian khas Batu, pada Sedekah Bumi dan kegiatan bersih desa serta pentas Ludruk dan Campursari.



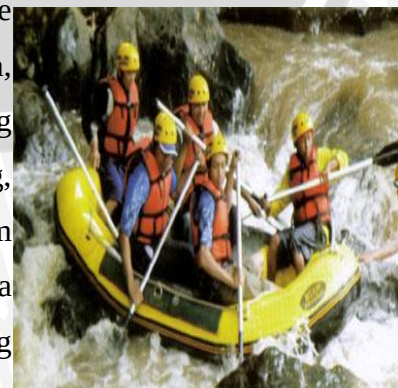
4. Wisata Rekreasi

Seiring dengan perkembangan Kota Batu telah dibangun tempat-tempat rekreasi wisata pendidikan dan keluarga untuk menambah daya tarik wisata di Kota Batu, seperti Jawa Timur Park dengan konsep "Belajar sambil Rekreasi Wisata" sangat cocok untuk wisata keluarga selain rekreasi wisata keluarga lainnya seperti Batu Night Spectacular (BNS).



5. Wisata Minat Khusus

Bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu dan ingin menguji adrenalin, Kota Batu memiliki obyek wisata yang mendukung untuk itu antara lain Paralayang, Arung Jeram, *Mountain Bike*. Kondisi alam Kota Batu memiliki daya tarik tersendiri jika dilihat dari atas langit melalui paralayang



akan begitu indah panoramanya, juga aliran sungai Brantas yang melalui hutan dapat dinikmati dengan olah raga Arung Jeram. Begitu pula dengan *Mountain Bike* yang mempunyai track di lereng Gunung Panderman.

6. Wisata Sejarah

Di Kota Batu terkenal juga dengan wisata sejarahnya, antara lain Candi Songgoriti, Patung Ganesha yang merupakan situs peninggalan sejarah jaman kerajaan Singosari. Peninggalan-peninggalan jaman Belanda seperti rumah-rumah peristirahatan, Hotel Kartika Wijaya, Makam tuan Denger.



Di Selecta pun ada peninggalan sejarah dari Presiden RI pertama Ir. Soekarno. Beliau memberi bukti suatu pernyataan yang tak ternilai harganya berupa kenang-kenangan kata-kata dari beliau yang berisi tentang keindahan yang ada di Kota Batu. Tidak ketinggalan juga peninggalan sejarah berupa Goa-goa jaman Jepang.

7. Wisata Religi

Wisata Religi merupakan salah satu obyek daya tarik wisata mengenai seni arsitektur bangunan tempat peribadatan agama di Kota Batu. Hal ini menggambarkan kerukunan hidup dan toleransi antar umat beragama yang ada di Kota Batu begitu harmonis



masyarakatnya dalam kehidupan. Keberadaan bangunan dan tempat beribadah begitu terawat dan terjaga. Agama Islam, Katolik, Kristen, Budha, Hindu maupun Konghucu begitu erat hidup berdampingan antara satu dengan yang lainnya.

8. Wisata Ziarah

Masyarakat Kota Batu sangat menghormati leluhur mereka dulu, sehingga makam mereka sangat terjaga dengan bersih. Makam mbah Wastu yang terletak di



Bumiaji merupakan cikal bakal nama Kota Batu. Ada juga Pesarean Mbah Pathok yang konon merupakan orang yang membuka jalan di daerah Songgoriti.

9. Wisata Kuliner

Beraneka ragam makanan khas Kota Batu dapat kita jumpai di Kota Batu. Bagi para peminat wisata kuliner tersedia makanan dan minuman khas Kota Batu seperti : Sop Buntut, Gurame Bakar, Sate Kelinci, Bebek Kuali, Ayam Goreng, Rawon, dan sebagainya. Sedangkan untuk jajan malam



kawasan kaki lima dapat dijumpai menu masakan : Pecel lele, Ayam goreng, Bebek goreng, usus goreng, Wader goreng, yang begitu khas dan menggugah selera.

10. Wisata Souvenir Handycraft

Kota Batu juga terkenal dengan industri kerajinan. Berbagai macam kerajinan telah dihasilkan oleh para pengrajin Kota Batu. Kerajinan ini kebanyakan terdapat di Kecamatan Junrejo seperti Onix, Entong, Irus, Gerabah, dan souvenir lainnya dan ini merupakan Obyek Daya Tarik Wisata tersendiri bagi para peminat Souvenir khas Kota Batu.



11. Wisata Husada

Wisata Husada merupakan wisata yang sangat diminati bagi para wisatawan khususnya bagi mereka yang sangat mengagumi tanaman obat herbal seperti Kunir, Jahe, Temu Lawak, dan lain-lain (Tanaman Toga).

Wisata tersebut dapat dijumpai di



Balai Metria Medika Jl. Lahor Panglima Sudirman Batu.

C. Penyajian Data Fokus

1. Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Batu

a. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan dan inspirasi, tuntutan pengguna layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan/kemudahan mengenali karakteristik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai pihak terkait dalam hal kepariwisataan telah menyusun dan melaksanakan program-program kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata Kota Batu. Pelaksanaan program-program ini telah sesuai dengan keinginan masyarakat, stakeholders dan pengunjung wisata pada umumnya.

Adanya keinginan dari masyarakat yang diwujudkan dalam pembangunan Torong Park, memperlihatkan peran serta masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Kota Batu. Inspirasi dan keinginan dari masyarakat tersebut didukung pemerintah setempat dalam sektor pendanaan. Kemudian, secara teknisnya dari pembangunan sampai pada pemeliharannya dilakukan oleh masyarakat. Keikutsertaan masyarakat ini menunjukkan kepedulian masyarakat dalam bidang pariwisata, yang dapat menambah objek pariwisata di Kota Batu.

Adanya tuntutan masyarakat kepada penyedia layanan (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) telah mendapat respon positif dari masyarakat. Sedikitnya protes dari masyarakat ataupun dari stakeholders menunjukkan jika ada timbal balik yang baik dari penyedia layanan. Keadaan seperti harus tetap dipertahankan dalam menjaga kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Pelayanan pariwisata yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam memenuhi tuntutan dari masyarakat, dapat dilihat dari beberapa perkembangan kepariwisataan di Kota Batu yang sudah cukup banyak. Selain itu, perkembangannya sudah cukup baik dilihat dari segi penggunaan, pemanfaatan dan pengelolaannya. Respon penyedia layanan (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) yang diberikan dalam

menanggapi beberapa masalah yang muncul dalam kepariwisataan, setidaknya mampu menyelesaikannya tanpa ada protes atau demo dari masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, sebagai contoh banyaknya bus pariwisata yang masuk ke Kota Batu pada awalnya dikenai pungutan. Dengan adanya keluhan dari beberapa pihak, maka ada kebijakan baru yang menghendaki agar pungutan tersebut dihapuskan. Mempertimbangkan banyak negatifnya daripada positifnya. Dengan itu, maka Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan pengguna layanan terpenuhi.

Tapi ada beberapa permasalahan lain yang muncul seperti keluhan dari para pedagang di wisata Payung Songgoriti terkait dengan penataan kawasan Wisata Kuliner Puncak Payung Songgoriti untuk menjadi tujuan para wisatawan. Selain itu, adanya dukungan dari berbagai pihak untuk upaya penghapusan segala bentuk pungutan bagi bus pariwisata yang masuk ke Kota Batu. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Batu mendukung sepenuhnya upaya Pemkot Batu membersihkan pungutan-pungutan liar terhadap bus pariwisata yang membawa wisatawan ke Kota Batu. Insiden maut bus pariwisata pada Senin 6 september 2008, menjadi pelajaran berharga bagi Pemkot Batu dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang datang ke Kota Batu.

Beberapa kebijakan yang dibuat tidak sepenuhnya mendapat respon positif dari masyarakat, begitu juga sebaliknya. Kebijakan yang ada harus dapat mendukung perkembangan kepariwisataan Kota Batu. Bukan malah menjadikan kepariwisataan Kota Batu menjadi buruk di mata masyarakat yang pada akhirnya akan mengurangi kunjungan pariwisata. Peristiwa yang telah terjadi dapat dijadikan pengalaman agar Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu) dapat merespon tuntutan dan keinginan masyarakat secara baik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat terlaksana secara optimal.

b. Responsibilitas (*Responsibility*)

Responsibilitas merupakan ukuran seberapa jauh pemberian layanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip, ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam suatu pemerintahan daerah, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai dinas yang terkait dengan kepariwisataan dapat menentukan dan menghasilkan suatu produk kebijakan terutama masalah pariwisata di Kota Batu. Produk kebijakan ini digunakan sebagai pedoman dalam mengelola dan mengembangkan kepariwisataan yang menjadi Objek dan Daya Tarik bagi Kota Batu itu sendiri.

Pemberian pelayanan pariwisata yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan disesuaikan dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Potensi wisata dan potensi pendukung lainnya dalam pendiriannya harus melalui prosedur dan proses yang cukup lama pengurusannya. Sarana prasarana pendukung pariwisata seperti Hotel/Villa dan Rumah makan/Restoran, dan pendukung pariwisata lainnya dilakukan melalui proses pengurusan misalnya ijin pendirian bangunan. Tidak itu saja, kebudayaan yang ada di Kota Batu juga telah mengantongi ijin, dalam suatu wadah organisasi yang mengelolanya. Ketentuan administrasi seperti ini dilakukan untuk mempermudah pendataan potensi pariwisata dan usaha jasa dan usaha sarana pariwisata yang dapat mendukung perkembangan kepariwisataan di Kota Batu.

Aturan yang ada telah menuntut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan untuk bekerja optimal, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai dinas yang diberi tugas menangani kepariwisataan di Kota Batu, mengharuskan segala yang terkait dengan kepariwisataan harus melalui prosedur yang ditetapkan. Pemberian pelayanan dalam mencapai kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan prinsip-prinsip dan ketentuan yang telah dibuat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, responsibilitas pemberi layanan kepada masyarakat dapat dilihat dari pembangunan Jatim Park. Pendirian tempat ini sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, kemungkinan ada beberapa yang perlu perbaikan dan peningkatan dalam

meningkatkan pelayanannya. Menurut salah satu pegawai Jatim Park mengatakan, bahwa:

“Jatim Park tidak saja sebagai tempat rekreasi tapi juga menyediakan wahana-wahana hiburan lainnya yang dapat menjadi ajang belajar bagi anak-anak. Jadi, segala yang mendukung keamanan dan kenyamanan pengunjung harus ditingkatkan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan selaku pelaksana pariwisata bersama dengan investor dan masyarakat setempat, bekerjasama dalam meningkatkan pelayanan. Kota Batu harus mampu berbenah diri terkait masalah kepariwisataan. Baik itu dari sumber daya aparaturnya selaku pemberi layanan, maupun sarana prasarana pendukung pariwisata (hotel, restoran) yang juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjungnya. Misalnya, pelayanan yang harus ditingkatkan kamar-kamar hotel, sanitasi lingkungan di sekitar hotel sehingga ada rasa nyaman bagi pengunjung dan mereka betah tinggal lebih lama. Hal ini dilakukan untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Kota Batu.

c. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan dapat sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma yang berkembang. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya melalui konsep pemahaman responsivitas dan akuntabilitas kinerja organisasi sektor publik, dipandang penting karena dapat menjelaskan sejauh mana daya tanggap organisasi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan publik, dan sejauh mana pula kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan terhadap publik. Jadi, pemberian pelayanan bidang pariwisata dapat diukur berdasarkan nilai-nilai efektif, efisien, dan ekonomis. Keberhasilan dari pemberian pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa tempat pariwisata yang menjadi andalan Kota Batu.

Jatim Park yang selama ini menjadi andalan kunjungan wisatawan, dalam pelayanannya telah memperlihatkan peningkatan yang cukup baik. Hal-hal yang menjadi tuntutan publik telah diterima sebagai sumbangan ide dalam pembangunan fisik dan pelayanannya. Tidak itu saja, pihak Jatim Park

(pemilik Jatim Park) yakin jika Jatim Park dapat menjadi tempat wisata modern, dengan didukung berbagai wahana-wahana hiburan menarik.

Wisata Kota Batu lainnya yang telah dirancang dan sekarang ini dapat dinikmati masyarakat Kota Batu dan daerah sekitar yaitu BNS (Batu Night Spektakuler). Pembangunan BNS (*Batu Night Spektakuler*) yang belum lama berdiri, sejak awal memang diarahkan untuk lebih mengentalkan ikon kota Batu kepada para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Banyak fasilitas yang dapat dinikmati di BNS pada malam hari, seperti lintasan sepatu roda, skate board, taman bermain anak, sirkuit gokart, cafe, karaoke keluarga, dan food court. Pembangunan BNS ini tidak lepas dari kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah Batu dan para pelaku pariwisata.

Sesuai dengan wawancara wawancara dengan Kabid Pengembangan Produk Pariwisata Ibu Selfiningsih, SH., MM, mengungkapkan bahwa:

“Kemegahan BNS, didalamnya terdapat konsep pengelolaan yang melibatkan pemerintah desa. BNS adalah kerjasama antara pemerintah desa (pemdes) dengan investor. Dimana manajemen bersama antara pemerintah desa dengan investor itu sangat penting.”

Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan harus sesuai dengan norma-norma yang berkembang di masyarakat khususnya masyarakat Batu. Jika kebijakan yang dikeluarkan sesuai dengan kepentingan masyarakat dan stakeholder, maka dalam penyelenggaraannya akan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Kemungkinan dalam prosesnya pun akan dapat berjalan lancar, karena tidak ada protes-protes yang akan menghambat penyelenggaraan pelayanan tersebut.

d. Convenience (Nilai Kepuasan)

Merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga. Penyediaan pelayanan pariwisata Kota Batu harus lebih mudah dalam memberikan informasi tentang pariwisata. Tidak itu saja, kemudahan untuk mengakses informasi pariwisata juga perlu diperhatikan oleh pemerintah, sehingga masyarakat dan swasta mengetahui potensi-potensi pariwisata Kota Batu secara jelas.

Pemerintah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) dalam memberikan pelayanan, telah mengupayakan pembuatan situs resmi yang berisi segala potensi dan usaha jasa dan sarana pariwisata di Kota Batu. Dengan begitu, masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pada tahap perencanaan program dan operasional, Pemerintah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) harus berjalan bersama dengan masyarakat dan swasta. Dalam perencanaan program-program pariwisata di Kota Batu masyarakat harus berpartisipasi dan memberikan andil dengan tuntutan dan keinginan dalam pengembangan pariwisata di Kota Batu. Pada tingkat operasionalnya, pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintah harus dapat melindungi dan memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Hal itu dapat dicapai dengan kerjasama dengan masyarakat ataupun adanya kontrol langsung dari masyarakat. Memenuhi dan melindungi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari wujud pelayanan dimaksudkan agar masyarakat dapat terpuaskan.

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan wawancara dengan Kabid Promosi dan Pemasaran Produk Pariwisata Bapak Drs. Herry Sunomo, M.Pd, mengemukakan bahwa:

”Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) telah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk bisa melihat tempat-tempat wisata yang menjadi andalan Kota Batu. Sehingga masyarakat dapat memperoleh info pariwisata Kota Batu melalui internet yang mudah mengaksesnya.”

e. Security (Keamanan)

Merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan, dimana menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan, dalam proses dan produk pelayanan publik harus dapat memberikan rasa aman dan nyaman serta memberikan kepastian hukum. Proses dan produk pelayanan tersebut tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Dengan begitu masyarakat akan merasa jika pelayanan yang diperoleh sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi apa yang telah dijanjikan.

Dalam hal keamanan, pemerintah bersama dengan masyarakat dan privat (swasta) bekerjasama untuk menciptakan dan menjaga keamanan yang kondusif terutama di sekitar tempat pariwisata. Hal ini dibuktikan dengan rencana pengadaan polisi pariwisata atau petugas keamanan lain yang bertugas dalam menjaga keamanan di lokasi wisata. Kerjasama yang baik perlu dibentuk dalam menjaga keamanan objek wisata, tidak saja oleh polisi pariwisata tapi juga dari pemerintah, swasta dan masyarakat sekitar.

Jika dilihat dari tempat-tempat pariwisata yang telah dikunjungi, seperti BNS, Jatim Park, dan tempat wisata lainnya menunjukkan bahwa lingkungan sekitar tempat wisata aman. Sedikitnya preman-preman, membuat pengunjung lebih nyaman menikmati keindahan dan hiburan tempat wisata tersebut. Mereka merasa puas dengan hiburan yang ada, dan tidak ada hal lain yang mengganggu mereka.

f. *Personal Attention*

Mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat pada warga dan aparat bisa bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Pegawai pemerintah mampu memberi informasi kepada warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan warga. Informasi pariwisata bisa diperoleh masyarakat dari berbagai cara baik dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan langsung atau dari teknologi informasi. Misalnya, keluhan dari masyarakat terhadap tempat wisata Torong Park. Pada awalnya, lokasi tersebut adalah tempat pemandian biasa, karena masyarakat sekitar menuntut adanya perbaikan, maka pemerintah dibantu swasta merenovasi tempat tersebut. Torong Park menjadi tempat wisata yang menjadi salah satu tempat

tujuan wisatawan. Dan juga menjadi usaha masyarakat sekitar dalam peningkatan pendapatan.

g. Fairness (Kejujuran)

Merupakan ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan cara yang adil bagi semua orang. Pelaksanaan pelayanan tersebut tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Masyarakat menganggap layanan yang tersedia masih menitikberatkan pada kepentingan beberapa pihak (swasta) yang bekerjasama dengan pemerintah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan). Pemerintah Kota Batu belum sepenuhnya tertuju pada kepentingan masyarakat sekitar yang benar-benar membutuhkan pelayanan tersebut.

Banyaknya potensi pariwisata di Kota Batu, seluruhnya belum dikelola secara baik. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dan swasta akan lebih memprioritaskan tempat-tempat pariwisata buatan daripada wisata alam. Jika dilihat, wisata buatan seperti Jatim Park, BNS dan wisata lainnya secara finansial akan lebih banyak profitnya. Dan hanya masyarakat tertentu saja yang dapat masuk menikmati hiburan di dalamnya. Karena biaya masuk cukup mahal, yang tidak mungkin semua masyarakat dapat masuk ke tempat wisata tersebut. Justru seperti di Coban Rais, keadaannya cukup memprihatinkan.

Tidak itu saja, kejujuran ini bisa menimbulkan masalah yang pada akhirnya akan muncul ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah. Pemerintah dianggap tidak jujur dalam menjalankan tugasnya terkait pemberian pelayanan. Misalnya, menggunakan uang publik untuk kepentingan sendiri sehingga kebutuhan publik tidak terpenuhi secara maksimal. Hal seperti itulah yang dapat merugikan kepentingan organisasi begitu juga swasta dan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Kota Batu

h. Perumusan Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Pariwisata

Dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang pariwisata, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan perlu menyusun perencanaan-perencanaan tentang kepariwisataan Kota Batu. Perencanaan tersebut pada akhirnya akan menjadi program kegiatan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan guna mengembangkan potensi pariwisata di Kota Batu.

Adapun program kerja yang telah dirumuskan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mendukung kerjanya pada tahun 2009 sesuai dengan bidang-bidang di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan antara lain:

1) Bidang Pemasaran

Kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan dalam program pengembangan pariwisata Bidang Pemasaran beserta sasaran programnya, yaitu:

- a) Analisa Pasar untuk Promosi dan Pemasaran obyek pariwisata, sasaran programnya yaitu analisa kunjungan wisata ke Kota Batu.
- b) Peningkatan Pemanfaatan teknologi Informasi dalam pemasaran wisata. Saran programnya yaitu pengadaan teknologi Informasi yang diletakkan di lapangan udara dan stasiun KA, dan pusat keramaian lainnya serta pengadaan Baleho dan Banner.
- c) Pelaksanaan Promosi Pariwisata Nusantara di Dalam dan di Luar Negeri
- d) Pengembangan Jaringan kerjasama Promosi Pariwisata
- e) Pelatihan Pemandu Wisata terpadu

2) Bidang Program

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam Program Peningkatan Promosi Pariwisata, yaitu: a) Sistim Informasi Geografi Pariwisata Lanjutan; b) Pengiriman Generasi Muda Berprestasi Kota Batu; c) Anugerah Wisata Nusantara; d) Pembuatan Mooving Sign Display.

Kegiatan yang akan dilakukan dalam Program peningkatan kerjasama pariwisata antara Pemerintah, Pengelola, Pelaku dan masyarakat, yaitu: a) Pelatihan Pengelola Pariwisata; b) Pembinaan Seniman se Kota Batu; c) Pembinaan POKDARWIS. Sedangkan kegiatan yang dilakukan dalam Program Pengembangan Kemitraan yaitu orientasi lapangan Bidang Pariwisata.

3) Bidang Seni dan Budaya

Kegiatan yang akan dilakukan dalam Program Peningkatan Promosi Pariwisata, antara lain: a) Pementasan Kesenian di TMII; b) Pengembangan jaringan informasi lintas budaya; c) Pengiriman Duta Seni Karya Tari ke Jatim; d) Pengiriman Duta Seni Pertunjukan ke Jatim; e) Pengiriman Duta Seni Mocapat ke Jatim; f) Pengiriman Duta Seni Ludruk ke Jatim; g) Pengiriman Duta Seni Upacara Adat ke Jatim; h) Pengiriman Duta Seni Reog ke Ponorogo; i) Festival seni Teater; j) Pengiriman Duta Seni Keroncong; k) Pengiriman Duta Seni ke Majapait Travel Fair; l) Festival Band Indi.

Kegiatan yang dilakukan dalam Program Peningkatan Kerjasama Pariwisata antara Pemerintah, Pengelola, Pelaku dan Masyarakat yaitu Peringatan 1 Suro. Sedangkan kegiatan yang dilakukan dalam Program Pengembangan Nilai Budaya, antara lain: a) Pengembangan Kesenian & Budaya Daerah; b) Pameran Lukisan; c) Festival Bantengan; d) Pagelaran wayang Kulit (Lokal); e) Festival Campursari; f) Festival Jaranan; g) Festival Terbang Jidor; h) Festival Sanduk; i) Festival Sembromo.

Kegiatan yang dilakukan dalam Program Pengelola Kekayaan Budaya, antara lain:

- a) Fasilitasi penyelenggaraan festival budaya daerah
- b) Penulisan sejarah dan kebudayaan lokal
- c) Inventarisasi dan dokumentasi sejarah lokal
- d) Standarisasi pelayanan umum bidang seni budaya
- e) Kemitraan dengan berbagai pihak terkait lembaga adat dan masyarakat (Aliran kepercayaan)
- f) Festival film video

- g) Pelestarian dan aktualisasi adat budaya daerah
- h) Pelestarian dan aktualisasi benda cagar budaya
- i) Penunjang sarana Wayang Kulit
- j) Penunjang sarana kesenian tradisional

Bidang seni dan budaya di Kota Batu jumlahnya banyak dan beragam. Apalagi kegiatan-kegiatan yang terkait dengan pengembangan seni budaya telah dilaksanakan cukup baik. Adapun data seni budaya yang dimiliki Kota Batu, yaitu:



Tabel 3
Data Seni Budaya Kota Batu
Tahun 2005

No	Jenis Kesenian	Jumlah
1	Kuda Lumping	41 Group
2	Teater	1 group
3	Karawitan	21 group
4	Ketoprak	1 group
5	Pedalangan	1 group
6	Samroh	1 group
7	Gema Sholawat	2 group
8	Sanggar Seni	3 Group
9	Entertein Elektan	2 group
10	Dekorasi	1 group
11	Musik Keroncong	1 group
12	Reog	9 Group
13	Musik Band	1 group
14	Sanduk	8 Group
15	Orkes Melayu	33 Group
16	Ludruk	3 Group
17	Campur Sari	14 group
18	Pencak Silat	24 Group
19	Sanggar Tari	8 Group
20	Terbang Jidor	28 group

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Berdasarkan sajian data di atas, disimpulkan bahwa di Kota Batu terdapat berbagai jenis kesenian yang jumlahnya pun cukup banyak. Kesenian tersebut dikelola secara baik dengan membuat suatu perkumpulan kesenian atau budaya, yang menjadi wadah dari setiap kesenian tersebut.

4) Bidang Pengembangan

Kegiatan yang dilakukan dalam Program Pemeliharaan Obyek dan Daerah Tujuan Wisata yaitu Pengembangan kerjasama PIR.

Adapun kegiatan yang akan dilakukan pada Program Penigkatan Kerjasama Pariwisata antara Pemerintah, Pengelola, Pelaku dan Masyarakat, antara lain:

- Pola Usaha Kemitraan Inti Rakyat.
- Pelatihan Teknis Bidang Usaha Sarana Wisata.
- Pengumpulan Data Base Potensi Usaha Jasa Pariwisata.
- Sosialisasi dan Klasifikasi usaha akomodasi.

- e) Pemberdayaan usaha jasa pramuwisata di 3 (Tiga) Kec. Kota Batu (Kec. Batu, Kec. Bumiaji, Kec. Junrejo Pola Usaha Kemitraan Inti Rakyat).
- f) Pembinaan Cendera Mata Khas Kota Batu sebagai Ikon Kota Batu (Kec. Batu, Kec. Junrejo, Kec. Bumiaji).
- g) Sosialisasi dan Klasifikasi usaha akomodasi.

Selain itu terdapat kegiatan yang dapat dilakukan dalam Program Pengembangan Destinasi Pariwisata yaitu Pemetaan potensi ketenagakerjaan pariwisata.

Sedangkan kegiatan yang dapat dilakukan dalam Program Pengembangan Area Khusus Pengenalan Produk UKM/Unggulan Daerah terkait dengan Program Pengembangan Sarana dan Prasarana ODTW di Kota Batu, antara lain:

- a) Penunjang Sarana dan Prasarana Desa Wisata Kec. Batu meliputi Kelurahan Temas (Kawasan Wisata Sayur); Desa Sidomulyo (Kawasan Wisata Bunga); Desa Oro-oro Ombo (Sentra Cendera Mata).
- b) Penunjang Sarana Prasarana Desa Wisata Kec. Junrejo meliputi Desa Torongrejo (Kawasan Wisata Sayur); Desa Dadaprejo (Kawasan Wisata Grabah); Desa Beji (Sentra Keripik Tempe).
- c) Penunjang Sarana Prasarana Desa Wisata Kec. Bumiaji meliputi Desa Punten (Kawasan Wisata Bunga); Desa Sumbergondo (Sentra Keripik Tempe); Desa Gunungsari (Kawasan Wisata Bunga); Desa Bumiaji (Kawasan Bunga dan Buah); Desa Bumiaji (Kawasan Wisata Apel).
- d) Penunjang Sarana dan Prasarana Obyek Wisata Alam (Paralayang) meliputi perbaikan plengsengan ruang ganti; perbaikan teras ruang ganti.

5) Bidang Tata Usaha

Adapun kegiatan yang dilakukan terdapat dalam beberapa program yang telah ditentukan antara lain:

- a) Program pelayanan administrasi perkantoran

- b) Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur
- c) Program peningkatan disiplin aparatur
- d) Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
- e) Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
- f) Program pengembangan kemitraan

Perumusan program-program pariwisata di semua Bidang kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, mendapatkan dukungan baik dari Pemerintah, Swasta, dan masyarakat sebagai rekomendasi dalam merumuskan kebijakan selanjutnya yang mampu mendorong kepariwisataan Kota Batu. Pemerintah dengan program yang ada, misalnya program pembinaan Cindera Mata Khas Kota Batu yang akan dijadikan Ikon Kota Batu, selalu mendukung hal-hal yang dapat mengembangkan kepariwisataan Kota Batu.

b. Pengembangan dan Pembinaan Obyek dan Daya Tarik serta Pesona Wisata di Bidang Pariwisata

Seperti daerah tujuan wisata lainnya, Kota Batu memiliki potensi kepariwisataan yang cukup banyak dan layak untuk dikembangkan. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya objek wisata yang terdapat di Kota Batu, baik yang sudah dikembangkan maupun yang belum dikembangkan dan diperkirakan masih banyak potensi wisata lainnya yang belum terungkap sampai saat ini.

Banyaknya potensi kepariwisataan di Kota Batu diakui akan dapat meningkatkan pertumbuhan pada sektor ekonomi di Kota Batu. Untuk mengetahui perkembangan Kepariwisata, Khususnya dalam hal Kunjungan Wisatawan, baik Wisatawan Mancanegara ataupun Wisatawan Nusantara, maka Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai Instansi terkait mengadakan Program Kerja Pendataan Potensi Pariwisata yang bertujuan sebagai Tolak Ukur perkembangan. Pendataan Potensi Pariwisata pada Tahun 2007 ini dilakukan pada Hotel, Restaurant / Rumah makan, Villa, Panti pijat, dan ODTW lainnya.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu memiliki banyak tugas yang berkaitan dengan pengembangan pariwisata Kota Batu. Hal ini berkaitan dengan tujuan Pemerintah Kota Batu sendiri yaitu mewujudkan Batu sebagai “kota wisata” di Jawa Timur. Dalam hal ini penyebaran informasi merupakan salah satu jalan atau cara untuk mengembangkan pariwisata Kota Batu karena melalui penyebaran informasi pengembangan pariwisata Kota Batu maka masyarakat baik masyarakat Batu atau masyarakat lain akan mengetahui segala perkembangan kepariwisataan di Batu yang nantinya diharapkan akan terjadi peningkatan jumlah pengunjung di Kota Batu. Bentuk penyebaran informasi mengenai pengembangan pariwisata ini tidak hanya ditujukan kepada wisatawan saja akan tetapi perlu juga ditujukan kepada masyarakat Kota Batu.

Sudah tentu dalam melakukan pengembangan perlu dilakukan terlebih dahulu perencanaan mengenai potensi-potensi mana yang akan dikembangkan. Dalam hal ini pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu membagi wilayah pengembangan menjadi empat, kemudian ditentukan objek-objek pariwisata yang menjadi prioritas untuk dikembangkan. Alasan untuk memprioritaskan salah satu wilayah pengembangan ini menyangkut jarak tempuh ke lokasi yang cukup dekat, aksesibilitas memadai dan potensinya cukup menarik. Sementara ini yang menjadi prioritas dalam pengembangannya adalah Taman rekreasi, Obyek wisata alam, obyek wisata sejarah, obyek wisata budaya, obyek wisata minat khusus dan obyek wisata agro/wisata desa.

Seperti halnya hasil petikan dari wawancara dengan Kabid Pengembangan Produk Pariwisata Ibu Selfiningsih, SH., MM, menyebutkan bahwa:

”Potensi dan daya tarik wisata Kota Batu dianggap sangat baik. Begitu juga sarana dan prasarana tempat penginapan, rumah makan dan restoran, Telekomunikasi dan Transportasi.”

Dalam penentuan perencanaan dan pengembangan kepariwisataan di Kota Batu dikaitkan juga dengan Rencana Tata Ruang Pembangunan, diantaranya mengacu pada:

1. Secara ekonomis harus menguntungkan baik dari segi finansial maupun kesempatan kerja dan tidak akan menimbulkan dampak sosial

yang negatif. Tetapi juga harus mampu merangsang dan menumbuhkembangkan rasa percaya diri, harkat dan martabat bangsa dan negara pada umumnya dan masyarakat Kota Batu pada khususnya. Selain itu, dapat merangsang tumbuhnya kreativitas budaya masyarakat yang unik dan menarik serta mampu melayani kebutuhan rekreatif masyarakat dan pemanfaatan waktu luang bagi masyarakat. Dalam hal ini juga perlu diperhatikan upaya untuk menekan seminimal mungkin terjadinya kerusakan lingkungan hidup keseluruhan pada umumnya.

2. Dalam upaya pengembangan kepariwisataan di Kota Batu maka perlu ditetapkan wilayah pengembangan wisata yang batasnya tidak terikat dengan batas administratif. Dalam hal ini dengan memperhatikan kondisi geografis dan prioritas pengembangan dan pembangunan serta menyesuaikan dengan Rencana Umum Tata Ruang.

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan selaku pihak yang akan mengembangkan potensi pariwisata di Kota Batu, diantaranya:

- a) Pembinaan/Bimbingan Teknis Pejabat Tenaga Pembina Usaha Jasa Pariwisata
- b) Sosialisasi Pelayanan, Perijinan, Usaha Pariwisata
- c) Pengumpulan Data Base Potensi Wisata di Bidang Pariwisata
- d) Pembinaan Remaja Berprestasi di Bidang Pariwisata
- e) Pemetaan Potensi Ketenagakerjaan Pariwisata
- f) Penunjang Sarana dan Prasarana Wisata Alam (Paralayang)
- g) Monitoring dan evaluasi Pelaporan Kegiatan

Dalam proses pengembangan pariwisata di Kota Batu diperlukan upaya terus menerus khususnya dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan untuk dapat merangkul para investor agar menanamkan modalnya di Kota Batu. Hal ini sesuai wawancara dengan Kabid Pengembangan Produk Pariwisata Ibu Selfiningsih, SH., MM, yang mengatakan bahwa:

” Tiga investor akan siap menanamkan modalnya di Kota Batu senilai Rp10 miliar. Investasi di bidang pariwisata tersebut bakal segera

terrealisasi pada tahun 2008. Dimana masuknya investasi tersebut sejalan dengan arah kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang diajukan ke DPRD Kota Batu.”

Kebijakan Pengembangan Pariwisata atau Arahan Pengembangan Pariwisata yang harus dilakukan di Kota Batu antara lain:

- a) Meningkatkan pelayanan fasilitas pendukung pada kota-kota pelayanan utama maupun internalnya melalui peningkatan Sumber Daya Manusia dan perangkat kelembagaannya, pembangunan infrastruktur dasar (PSD) menggerakkan partisipasi sektor swasta dan memberdayakan masyarakat (*host community empowerment*) melalui ketahanan ekonomi pada sektor wisata dan sektor lain yang saling berkaitan.
- b) Memperlebar ekstensifikasi dalam hal promosi dan marketing (*promotion and marketing tools*) termasuk didalamnya menyusun rencana investasi baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- c) Memperbaiki dan memperkuat karakter serta jati diri obyek wisata secara dominan agar menjadi isu yang menarik minat pengunjung untuk mengunjungi obyek wisata tersebut dengan menghidupkan tradisi dan adat istiadat masyarakat setempat (*ethno-tourism*).
- d) Meningkatkan kerjasama regional antar kabupaten/kota lintas instansi dan multi instansi (stakeholder).
- e) Mempermudah akses guna memperpendek jalur roda transportasi, sehingga fungsi roda transportasi tidak hanya sebagai penggerak distribusi barang dan orang, namun sebagai penggerak pengunjung dalam berwisata.

Beberapa hal yang diperhatikan dalam skenario dan arahan pengembangan pada pengelolaan/pembinaan wisata secara umum dapat dijabarkan dalam aspek, sebagai berikut:

- a) Potensi Objek Wisata, kualitas dan pengelolaan objek wisata merupakan hal mendasar yang dapat menarik kunjungan wisatawan dan kesiapan fasilitas yang dibutuhkan sesuai dengan sifatnya.
- b) Potensi Pengunjung, kawasan wisata harus mempunyai sasaran yang jelas dalam membidik “pasar” yang sesuai. Sedangkan pemberdayaan

dan peningkatan perekonomian kawasan sekitar menjadi sebuah jaringan yang penting.

- c) Kondisi infrastruktur dan kemudahan akses , secara umum kemudahan aksesibilitas merupakan salah satu penunjang berhasilnya sebuah kawasan wisata. Dengan menyediakan akses regional distribusi hasil bumi dan industri yang berada di sekitarnya akan menjadi lebih terangkat.

Upaya yang dilakukan Pemerintah sekarang ini, dalam menjadikan Kota Batu sebagai Kota Pariwisata di Jawa Timur terus berlanjut. Pemerintah mulai membidik kawasan wana wisata Coban Talun untuk dikembangkan. Kawasan wisata ini akan disulap menjadi tempat wisata yang lebih menarik lagi, sehingga banyak dikunjungi para wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hal ini sesuai wawancara dengan Kabid Pengembangan Produk Pariwisata Ibu Selfiningsih, SH., MM,yang telah peneliti lakukan, yaitu:

“karena pada tahun-tahun sebelumnya kawasan wana wisata coban talun ini cenderung terlihat sepi dari perhatian para wisatawan, mungkin mulai tahun 2009 takkan terjadi lagi. Ditargetkan pada tahun 2009 ini, upaya untuk meramaikan kawasan coban talun ini sudah akan bisa terwujud. Sejumlah wahana yang sudah ada seperti area perkemahan, air terjun dan goa jepang tetap menjadi ikon utama. Namun akan ditambah dengan sejumlah fasilitas dan wahana baru, seperti sarana olahraga dan juga akan diramaikan dengan kehadiran sejumlah binatang yang biasa terlihat di obyek-obyek wisata.”

Pengembangan dan pembinaan objek pariwisata Kota Batu juga mendapat perhatian dari masyarakat dan swasta. Dengan adanya program dalam pengembangan dan pembinaan tersebut, dalam segi ekonomi masyarakat akan terbantu kesejahteraan hidupnya. Masyarakat secara tidak langsung harus bertanggungjawab untuk memelihara objek dan daya tarik wisata yang berada di daerah tersebut dengan baik. Swasta juga terlibat langsung, sebagai pihak yang berinvestasi dalam pengembangan objek pariwisata. Jadi, dalam mengembangkan dan membina kepariwisataan Kota Batu tersebut, bertujuan untuk menata dan mengembangkan Kota Batu dan kepariwisataannya agar sesuai dengan apa yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi Kota Batu.

c. **Pembinaan usaha jasa dan usaha sarana pariwisata**

Dalam meningkatkan kepariwisataan di Kota Batu, diperlukan suatu pengelolaan atau pembinaan terutama dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu yang dapat mendukung objek wisata dan daya tarik wisata Kota Batu. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kota Batu dianggap mempunyai kewenangan dalam pengelolaan potensi wisata yang ada. Potensi wisata Kota Batu harus mempunyai kemasan yang bagus, sehingga pengunjung tertarik dengan objek wisata tersebut. Tidak hanya, objek wisata saja yang dikelola dan dibina tetapi usaha jasa dan usaha sarana pariwisata juga harus dikembangkan. Untuk itu, perlu suatu perhatian khusus dari dinas terkait agar membangkitkan usaha jasa dan usaha sarana pariwisata di sekitar objek wisata.

Usaha jasa dan usaha sarana pariwisata yang ada di Kota Batu seperti Agent Travel/agen perjalanan, Rumah Makan/Restoran, Toko Oleh-oleh baik makanan atau cinderamata dan sebagainya. Dari usaha jasa dan usaha sarana pariwisata tersebut harus benar-benar dibina dengan baik, jangan sampai usaha jasa dan usaha sarana pariwisata yang ada menjadi menurun. Dengan pembinaan ini, dapat meningkatkan peran masyarakat sekitar untuk menjaga objek wisata yang ada. Selain itu, usaha jasa dan usaha sarana pariwisata dapat menambah pendapatan masyarakat yang imbas pada peningkatan perekonomian masyarakat sekitar.

Adapun Kegiatan yang dapat dilakukan dalam membina usaha jasa dan usaha sarana wisata yang ada di Kota Batu oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu adalah: 1) Pola Usaha Kemitraan Inti Rakyat; 2) Pembinaan Cinderamata Khas Kota Batu; 3) Pelatihan Teknis Bidang Usaha Sarana Wisata; 4) Pemberdayaan Usaha Jasa Pramuwisata.

Pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan misalnya dalam pembinaan Cinderamata bertujuan untuk meningkatkan mutu produk yang kemasannya menarik. Dengan produk yang bermutu, maka para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu akan meningkat, sehingga menambah pendapatan daerah. Tidak itu saja, para wisatawan dapat membawa

kenang-kenangan dalam bentuk cinderamata yang menarik untuk di bawa pulang ke daerah asalnya.

Semakin banyak rumah makan/restoran di Kota Batu, harus mampu menyajikan menu yang menjadi ciri khas Kota Batu. Tidak saja dari rasa makanannya yang enak tapi juga penampilan atau penyajian dan keunikan lainnya yang dapat membuat wisatawan tertarik. Kekayaan alam yang melimpah terutama dari sayur dan buah yang dapat dimanfaatkan dan diolah menjadi makanan khas yang tidak dimiliki oleh kota lainnya. Selain itu, pada hotel atau penginapan, perlu adanya pembinaan baik dari sumber dayanya termasuk Pramuwisata Kota Batu yang jumlahnya masih sedikit dan kompetensinya juga masih sangat minim. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah sarana prasarana hotel yang akan digunakan dalam pemberian pelayanan kepada pengunjung.

Berbagai usaha jasa dan usaha sarana pariwisata di Kota Batu jumlahnya sudah cukup banyak. Hal ini dapat dilihat pada sajian tabel di bawah ini:

Tabel 4
Sarana Pariwisata

No	Uraian	Jumlah
1	Hotel	
	a. Hotel Berbintang	9
	b. Hotel Melati	55
	c. Villa	239
2	Restaurant	48
3	Kolam Renang	4
	TOTAL	355

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Berdasarkan penyajian tabel di atas, bahwa sarana pariwisata Kota Batu meliputi Hotel baik hotel berbintang, hotel melati, dan Villa. Selain itu, juga terdapat restoran dan kolam renang. Jumlah sarana pariwisata yang cukup banyak adalah Villa yang tersebar di daerah Songgoriti.

d. Peningkatan Kunjungan wisatawan

Untuk mengetahui perkembangan Kepariwisata, Khususnya dalam hal Kunjungan Wisatawan, baik Wisatawan Mancanegara ataupun Wisatawan Nusantara, Maka Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai Instansi terkait mengadakan Program Kerja Pendataan Potensi Pariwisata yang bertujuan sebagai tolak ukur perkembangan. Pendataan Potensi Pariwisata Tahun 2008 ini dilakukan Pada Hotel, Restaurant / Rumah makan, Villa, Panti pijat, dan ODTW lainnya.

Pemerintah Kota Batu menyadari bahwa adanya kunjungan wisatawan ke Kota Batu, tidak sekedar untuk melihat apakah ada atau tidaknya objek wisata saja tetapi lebih dari itu apakah objek wisata tersebut memiliki daya tarik bagi wisatawan.

Dapat disimpulkan dari Program kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yaitu "Pendataan Potensi Pariwisata", maka diharapkan hasil evaluasi tersebut nantinya mampu mengembangkan dan meningkatkan mutu Kota Batu sebagai Kota Pariwisata, sehingga Wisatawan dapat menikmati berbagai fasilitas yang tersedia seperti akomodasi, wisata alam, hingga makanan khas Kota Batu dengan kepuasan maksimal yang nantinya dapat meningkatkan pertumbuhan pada sector ekonomi di Kota Batu.

Potensi pariwisata di Kota Batu sangat prospektif untuk dikembangkan, khususnya wisata alam yang memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Sedangkan potensi pariwisata yang sudah dikenal adalah Gunung Panderman, Gunung Banyak, Gunung Welirang, Gunung Bokong dengan potensi sangat besar. Seperti yang dikemukakan dalam wawancara dengan Kabid Pengembangan Produk Pariwisata ibu Selfiningsih, SH., MM., menyebutkan bahwa:

"Untuk meningkatkan wisatawan, pemerintah daerah telah melakukan berbagai program proyek penunjang untuk mendukung sektor pariwisata, yaitu: 1) Pemasaran/promosi seperti pembuatan brosur, mengikuti pameran/travel, promosi melalui media cetak maupun media elektronik dan web site Kota Batu; 2) Pembinaan masyarakat khususnya di sekitar obyek wisata; 3) Pengadaan dan pemeliharaan sarana obyek wisata; 4) Pembangunan infrastruktur menuju obyek wisata, seperti peningkatan jalan, lapangan parkir, jaringan telekomunikasi dan listrik.

Tingkat kunjungan wisatawan Kota Batu baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Tingkat Kunjungan Wisata Tahun 2008

Bulan	Wisnus	Wisman
JANUARI	24011	22
FEBRUARI	18516	19
MARET	27969	23
APRIL	18141	1
MEI	6924	67
JUNI	8761	45
JULI	8724	84
AGUSTUS	2016	6

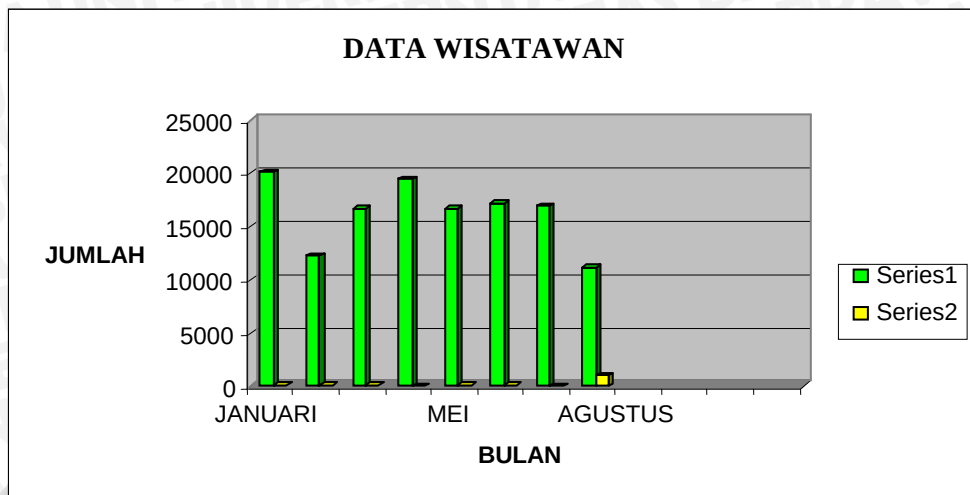
Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kunjungan wisata Kota Batu baik itu Wisatawan Nusantara ataupun Wisatawan Mancanegara dalam kurun waktu satu tahun setiap bulannya mengalami perubahan yang naik turun. Ketidakstabilan keadaan ini bisa disebabkan karena beberapa faktor misalnya karena libur panjang maka pengunjung meningkat dan sebaliknya. Pada bulan Januari jumlah wisatawan nusantara mencapai 24011, hal ini disebabkan karena libur panjang Tahun Baru sehingga masyarakat memanfaatkan waktu tersebut untuk liburan. Begitu juga pada bulan Maret mengalami peningkatan yang cukup banyak. Hal ini juga dipengaruhi banyaknya hari-hari libur. Sebaliknya pada bulan Agustus jumlah pengunjung menurun drastis. Hal ini bisa dipengaruhi kenaikan BBM dan sedikitnya hari libur.

Pemaparan di atas juga menunjukkan bahwa jumlah tingkat wisatawan mancanegara selama tahun 2008 belum begitu memuaskan. Dari data yang ada perbandingan jumlah kunjungan sangat jauh dari wisatawan nusantara. Mulai awal tahun 2008, tingkat kunjungan wisatawan mancanegara hanya memperlihatkan 22 pengunjung saja. Pada bulan berikutnya mengalami peningkatan, tapi pada bulan April mengalami penurunan yang sangat drastis hanya 1 pengunjung saja. Pada bulan Mei mengalami peningkatan lagi sampai bulan Juli dan pada bulan Agustus mengalami penurunan lagi menjadi 6 pengunjung.

Untuk tingkat kunjungan wisatawan jika dilihat berdasarkan grafik, maka dapat diamati sebagai berikut:

Gambar 4
Grafik Data Kunjungan Wisatawan



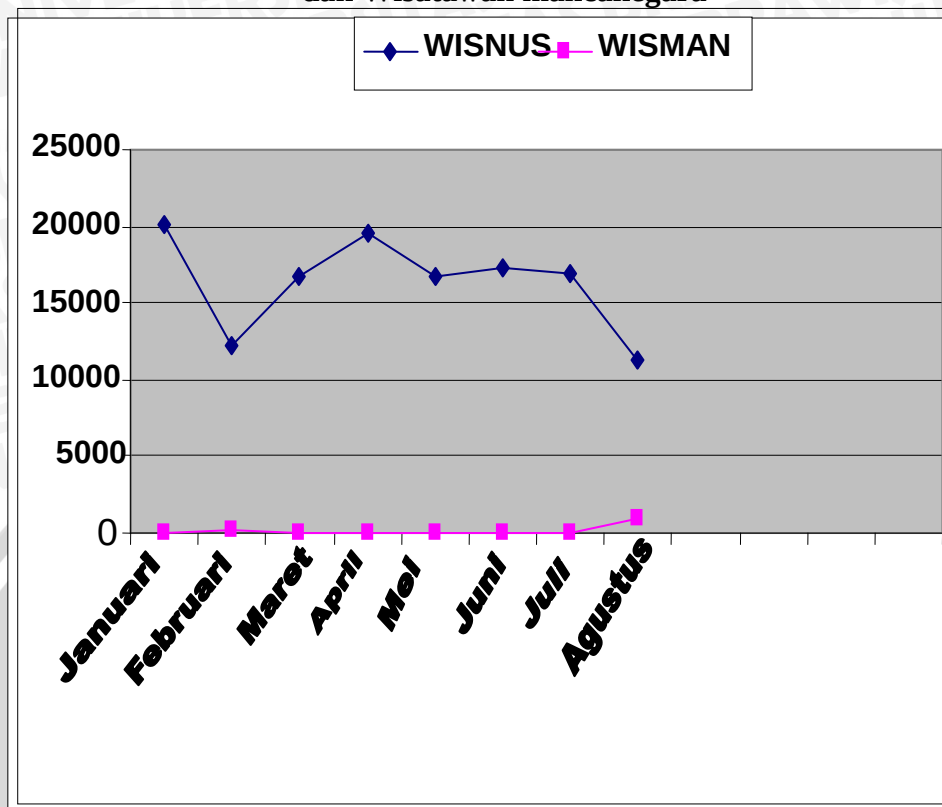
Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Pemaparan grafik di atas memperlihatkan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu setiap bulannya mengalami naik turun. Hal ini dapat dilihat bahwa pada bulan Januari, jumlah wisatawan mencapai 20.000 pengunjung, sedangkan pada bulan September kunjungan wisatawan menurun menjadi 6000 orang. Diperkirakan hal tersebut dipengaruhi oleh hari libur yang panjang pada awal tahun, sedangkan penurunan angka wisatawan pada bulan September dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah untuk menaikkan BBM.

Untuk memperjelas data kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara, maka dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Gambar 5
Grafik Kunjungan Wisatawan Nusantara

dan Wisatawan mancanegara



Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Berdasarkan grafik di atas, kunjungan Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara juga mengalami naik turun. Yang paling parah kunjungan Wisatawan Mancanegara sangat sedikit, paling banyak pengunjungnya saja tidak mencapai 5000 wisatawan. Padahal jumlah wisatawan nusantara cukup banyak bisa mencapai 20000 pengunjung. Melihat penyajian grafik, dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara, untuk peningkatan kunjungan wisatawan belum dapat dikatakan memuaskan. Peningkatan wisatawan mancanegara sangat jauh jumlahnya dari wisatawan nusantara. Hal ini dipengaruhi oleh proses promosi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan belum sepenuhnya optimal terutama promosi ke luar negeri. Hal ini dapat diperjelas dengan mengamati tabel di bawah ini:

Tabel 6
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara

Tahun 2008

BULAN	WISNUS
JANUARI	24011
FEBRUARI	18516
MARET	27969
APRIL	18141
MEI	6924
JUNI	8761
JULI	8724
AGUSTUS	2016

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Memperjelas dari kesimpulan grafik di atas, bahwa kunjungan Wisatawan Nusantara pada bulan Agustus 2008 hanya mencapai 2016 pengunjung, padahal pada bulan Maret bisa mencapai 27.969 pengunjung. Faktor yang mempengaruhi banyak sedikitnya pengunjung wisatawan nusantara dipengaruhi oleh faktor alam pegunungan yang menjadi kendala utama. Kemungkinan pada bulan tersebut terjadi hujan, sehingga pengunjung yang datang sedikit seperti yang terjadi pada bulan agustus.

Tabel 7
Data Kunjungan
Wisatawan Mancanegara Tahun 2008

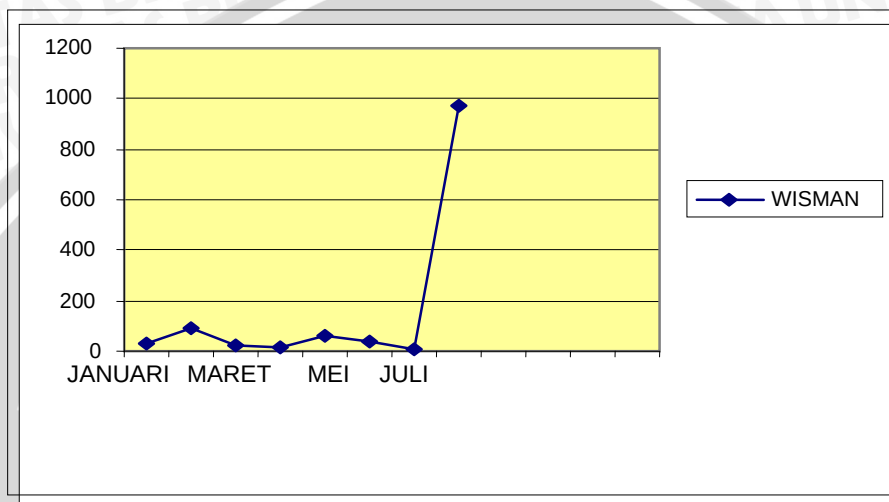
BULAN	WISMAN
JANUARI	22
FEBRUARI	19
MARET	23
APRIL	1
MEI	67
JUNI	45
JULI	84
AGUSTUS	6

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Pada sajian tabel di atas, kunjungan Wisatawan Mancanegara tahun 2008 juga mengalami naik turun. Hal ini diperjelas pada bulan April hanya satu orang pengunjung saja, paling banyak pengunjung dari mancanegara pada bulan Juli sebanyak 84 orang. Keadaan yang menyebabkan naik turunnya pengunjung wisatawan mancanegara, disebabkan karena kurangnya promosi

yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan ke Luar Negeri, sehingga pengunjung dari mancanegara sedikit tidak seperti pengunjung dari nusantara. Selain itu, stabilitas keamanan negara indonesia juga berpengaruh pada kunjungan wisatawan mancanegara.

Gambar 6
Grafik Kunjungan Wisatawan Mancanegara



Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Berdasarkan sajian grafik di atas, kunjungan wisatawan mancanegara bisa dikatakan sangat sedikit. Setiap bulannya tidak mengalami peningkatan yang cukup banyak tapi mengalami penurunan yang drastis. Hanya pada bulan tertentu saja yaitu bulan September kunjungan wisatawan mencapai 1000 wisatawan. Tetapi pada bulan selanjutnya mengalami penurunan yang banyak sekali tidak mencapai 200 pengunjung. Seharusnya penurunan itu tidak terjadi lagi. Dari kenaikan yang telah mencapai 1000 pengunjung harus tetap dipertahankan, jika bisa harus ditingkatkan terus. Faktor keamanan menjadi pengaruh dalam kunjungan pariwisata. Jadi stabilitas keamanan harus tetap dijaga agar tetap kondusif.

Tabel 8
Data Kunjungan Wisatawan
Tahun 2004-2007

TAHUN	WISNUS	WISMAN
2004	150072	2732
2005	97396	4643
2006	144781	1296
2007	115062	267

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Berdasarkan tabel di atas, kunjungan wisatawan dari tahun 2004 sampai 2007 mengalami penurunan yang drastis, baik itu wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Untuk wisatawan nusantara tahun 2004 mencapai 150.072 pengunjung, dan pada tahun 2007 turun menjadi 115.062 pengunjung. Begitu juga pada wisatawan mancanegara juga mengalami penurunan, dari 2732 pada tahun 2004 menjadi 267 pengunjung. Angka penurunan wisatawan nusantara yang terjadi dari tahun 2004 ke tahun 2007 dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berpengaruh dalam kepariwisataan di Kota Batu. Baik itu faktor alamnya, kebijakan pemerintah, dan faktor keamanan.

e. Pemberian Perijinan di Bidang Pariwisata

Kota Batu sebagai sentra pariwisata yang memiliki banyak potensi pariwisata harus mampu memberikan daya tarik tersendiri bagi para pengunjung wisata. Adanya potensi pariwisata yang dapat dijadikan objek wisata dan sarana pendukungnya, maka semua itu harus dilakukan melalui perijinan tertentu guna melegalkan tempat-tempat pariwisata tersebut sehingga dapat dinikmati pengunjung.

Bukan hanya tempat-tempat wisata yang harus mendapatkan izin dari pihak terkait, tetapi dalam hal Seni Budaya juga diperlukan perijinan terhadap budaya yang dimiliki Kota Batu tersebar dalam tiga Kecamatan. Seni budaya tersebut meliputi musik, tarian, dan Teater, yang diantaranya mempunyai nama yang berbeda-beda. Banyaknya objek dan daya tarik pariwisata serta sarana prasarana pendukung, dalam mendirikanannya perlu adanya perijinan tertentu, sehingga objek wisata dan sarana prasarana tersebut mempunyai izin legal dalam pengelolaannya. Tetapi banyak juga yang belum mengantongi izin resmi dalam proses mendirikanannya. Beberapa objek dan daya tarik wisata

serta sarana prasarana pendukung yang telah mempunyai perijinan dalam mendirikan, akan beroperasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Adapun Kesenian dan Kebudayaan Kota Batu yang sudah memiliki nomor ijin:



Tabel 9
Statistik Kesenian dan Budaya
Tahun 2005

NO	KECAMATAN	JENIS KESENIAN	JUMLAH
1	Batu	Kuda Lumping	9
		Orkes Melayu	1
		Ludruk	1
		Reog	1
		Campursari	1
		Terbang Jidor	1
2	Bumiaji	Musik	11
		Tari	8
		Teater	1
3	Junrejo	Kuda Lumping	7
		Terbang Jidor	2
		Qosidah	2
		Orkes Melayu	4
		Orkes Keroncong	1
		Ludruk	2
		Pencak Silat	2
		Entertainment	4
		Karawitan	1
		Reog	1
		Pedalangan	1

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Berdasarkan tabel di atas, di tiga Kecamatan Kota Batu yaitu Batu, Bumiaji dan Junrejo mempunyai berbagai jenis kesenian yang kesemuanya sudah mengantongi ijin. Jadi, kesenian tersebut dianggap memiliki keunggulan tersendiri yang nantinya dapat dijadikan sebagai suguhan bagi para wisatawan.

Salah satu pelayanan yang diberikan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu terkait dengan kepariwisataan, dalam hal ini tentang pemberian perijinan sudah dapat berjalan lancar. Kemungkinan ada beberapa tempat yang tidak mendapat ijin dari Dinas terkait yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, karena dianggap kurang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Tetapi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, beberapa tempat yang belum mengantongi ijin tetap beroperasi.

Selain itu di Kota Batu juga mempunyai kesenian dan tari yang mana telah mempunyai ijin dalam pendiriannya. Kesenian dan tari tersebut antara lain dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10
Jumlah Kesenian dan Tari
Tahun 2005

No	Kecamatan	Jenis Kesenian	Jumlah	No	Kecamatan	Jenis Kesenian	Jumlah
1	Batu	Kuda Lumping	20	31	Junrejo	kuda Lumping	9
10		Musik	2	32		Terbang Jidor	3
11		Pencak Silat	7	33		Kosidah	4
12		Hadrah	6	34		Orkes melayu	9
13		Kasidah	3	35		Orkes Keroncong	1
14		Japin	3	36		Ludruk	1
15	Bumiaji	Musik	11	37		Pencak Silat	12
16		Tari	8	38		Enterteint	4
17		Orkes Melayu	9	39		Karawitan	4
18		Campur Sari	4	4		Reog	2
19		Kuda Lumping	14	40		Sholawat	1
2		Orkes Melayu	15	41		Sanggar Seni	2
20		Terbang Jidor	7	42		Pedalaman	1
21		Terbang Jidor	7	43		Reog	2
22		Karawitan	9	44		Hadrah	4
23		Ludruk	1	45		Sanduk	1
24		Reog	6	46		Japin	1
25		Teater	1	5		Campur Sari	6
26		Pencak Silat	5	6		Terbang Jidor	18
27		Hadrah	6	7		Sanduk	3
28		Sanduk	4	8		Karawitan	8
29		Kasidah	3	9		Sanggar Seni	
3		Ludruk	1				
30		Japin	2				

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu

Hasil dari sajian tabel di atas, kesenian dan tarian di Kota Batu tersebar dalam tiga wilayah kecamatan. Hal ini akan menambah kesenian di Kota Batu yang akan dapat mendukung kepariwisataan Kota Batu sehingga menjadi andalan para wisatawan yang berkunjung.

Pemberian perijinan kepada pengelola objek, usaha jasa dan sarana pariwisata harus dapat menyediakan kelengkapan persyaratan dalam

pengurusan izin usaha tersebut. Dengan demikian, proses pengadaan izin berjalan cepat sehingga mempunyai legalitas dalam usahanya.

f. Promosi Potensi Daerah dalam Rangka Pemasaran di Bidang Pariwisata

Banyaknya potensi wisata di Kota Batu, maka diperlukan promosi dalam memasarkan produk-produk pariwisata. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan harus melakukan kegiatan promosi guna memperkenalkan potensi pariwisata yang dimiliki Kota Batu baik dengan mengadakan pameran yang diselenggarakan sendiri atau mengikuti pameran-pameran baik dalam negeri ataupun Luar Negeri.

Berdasarkan Data yang disajikan dalam lampiran (8), pelaksanaan promosi potensi daerah Kota Batu tahun 2007 dapat dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal ini dikarenakan dari banyaknya jadwal promosi hanya beberapa yang dapat dilaksanakan. Beberapa jadwal promosi tidak dilaksanakan dan ada juga yang belum terlaksana. Begitu juga pada tahun 2008, kalender pameran yang ada banyak yang belum terlaksana.

Banyak kegiatan yang dilakukan dalam rangka mempromosikan potensi wisata di Kota Batu. Dalam hal budaya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan melakukan kegiatan a) Pementasan Kesenian di TMII; b) Pengembangan jaringan informasi lintas budaya; c) Pengiriman Duta Seni Karya Tari ke Jatim; d) Pengiriman Duta Seni Pertunjukan ke Jatim; e) Pengiriman Duta Seni Mocapat ke Jatim; f) Pengiriman Duta Seni Ludruk ke Jatim; g) Pengiriman Duta Seni Upacara Adat ke Jatim; h) Pengiriman Duta Seni Reog ke Ponorogo; i) Festival seni Teater; j) Pengiriman Duta Seni Keroncong; k) Pengiriman Duta Seni ke Majapait Travel Fair; l) Festival Band Indi.

Selain itu, pengembangan strategi pemasaran dan promosi pariwisata kota batu, ada dua kegiatan yang dilakukan yaitu 1) Promosi dalam daerah terdapat tiga bagian, otonomi award di Surabaya, Jatim trade dan fengshuni arsitektur di araya Malang dan Majapahit travel fair di Surabaya, 2) Promosi luar daerah terdapat dua bagian yaitu : Borobudur Internasional festival di Magelang dan Festival Nusa Dua Bali.

Hal lain yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mempromosikan pariwisata Kota Batu, dengan memanfaatkan dan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi ini merupakan salah satu faktor pendorong, sehingga pariwisata Kota Batu dapat dikenal dan dipasarkan di dunia maya. Agar tujuan promosi pariwisata tercapai secara efektif, maka media yang dipilih dapat mengkombinasikan berbagai teknologi dari yang sederhana sampai yang canggih.

Berbagai cara yang dilakukan dalam promosi pariwisata salah satunya melalui media. Adapun media yang dipergunakan sebagai sarana mempromosikan pariwisata adalah:

1) Media Cetak

Media cetak ini banyak jenisnya, dapat berupa buku, booklet, brosur, koran, majalah, dan sebagainya. Media ini pada dasarnya menggunakan kertas yang dicetak untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penggunaan media cetak untuk buku, booklet dan brosur untuk penyebarannya (distribusi) dapat dilakukan bekerja sama dengan biro-biro travel, hotel, penginapan atau lainnya. Sedangkan biaya percetakannya, dapat bekerjasama dengan sponsor atau dibiayai sendiri oleh Pemerintah Daerah Kota Batu. Dapat dijangkaunya distribusi buku, booklet, dan brosur sangat dipengaruhi oleh pihak-pihak yang diajak kerjasama.

Untuk koran dan majalah, keterjangkauan distribusinya bisa lebih luas, apalagi jika distribusinya samapi mancanegara. Untuk pembiayaan koran dan majalah, Pemerintah Daerah dapat mengadakan kerjasama dengan sponsor atau dibiayai sendiri dari pos anggaran daerah.

2) Media Elektronik

Media elektronik dapat berupa radio atau TV. Media ini juga cukup efektif digunakan untuk mempromosikan pariwisata. Keterjangkauan media ini memang bisa sampai ke semua lapisan masyarakat, karena hampir semua masyarakat memiliki radio atau TV. Dari segi pembiayaan, memerlukan dana yang relatif besar, apalagi di media TV. Namun

demikian, Pemerintah Daerah dapat menggandeng sponsor untuk memikul pembiayaannya.

Media elektronik berupa TV, baik lokal maupun nasional memiliki keunggulan dapat menampilkan objek-objek wisata secara langsung dan lebih hidup. Masyarakat yang menyaksikan dapat memiliki gambaran yang lebih baik jika dibandingkan dari media cetak.

3) Media Internet

Internet merupakan salah satu bentuk kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Internet mempunyai keterjangkauan secara geografis yang paling luas. Semua orang di seluruh dunia dapat mengaksesnya secara langsung. Isi yang disajikan dapat berupa teks, gambar, suara, atau video. Dari segi biaya pun juga sangat ekonomis. Fasilitas yang dapat digunakan untuk mempromosikan pariwisata di media internet diantaranya adalah *Website/Homepage*, *Mailinglist/Group*, *Email*, *File Transfer Protocol*, dan *Search Engine*.

4) Media Alternatif

Media alternatif merupakan media perluasan dari media promosi pariwisata yang telah disampaikan di atas. Media alternatif ini meliputi:

- a. CD/DVD, biasanya diberikan kepada tamu pemerintah kota, hotel, biro travel, atau pihak-pihak lain sesuai yang menjadi target pasar pariwisata.
- b. Kaos, Suvenir, dan Kalender

Untuk promosi pariwisata, pemerintah daerah dapat memproduksi kaos, suvenir, kalender dan sejenisnya yang memuat informasi mengenai suatu objek pariwisata di Kota Batu. Produk ini dapat dijual atau dibagikan gratis pada event-event tertentu.

- c. Peta Wisata

Untuk menyebarkan informasi objek wisata, pemerintah daerah dapat mencetak atau membuat peta wisata yang dipasang di tempat-tempat strategis. Dengan adanya peta ini, diharapkan masyarakat luas dapat mengetahui lokasi-lokasi objek wisata yang ada di Kota Batu.

- d. Pameran Wisata

Pada waktu-waktu tertentu, pemerintah daerah atau dinas terkait (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) dapat menyelenggarakan pameran wisata, baik di Kota Batu atau di luar Kota Batu. Pameran ini bertujuan untuk memperkenalkan objek-objek wisata yang ada di Kota Batu. Pameran ini dapat diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dengan swasta ataupun pemerintah daerah lainnya.

g. Pelaksanaan Tugas-Tugas Ketatausahaan

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan dinas pelaksanaan pedoman nasional/Propinsi dan penetapan kebijakan daerah di bidang pariwisata. Terkait dengan fungsinya yaitu Pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan dinas; Penyusunan anggaran dan laporan pertanggungjawaban keuangan; dan Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya tersebut, Bagian Tata Usaha mempunyai acuan dalam bekerja. Hal ini terdapat dalam beberapa program yang telah disusun, meliputi:

- 1) Program pelayanan administrasi perkantoran
 - a) Penyediaan Surat-menyurat
 - b) Penyediaan jasa komunikasi sumber daya air dan listrik
 - c) Penyediaan jasa peralatan dan perlengkapan kantor
 - d) Penyediaan jasa pemeliharaan dan perijinan
 - e) Kendaraan Dinas Operasional
 - f) Penyediaan jasa administrasi keuangan
 - g) Penyediaan jasa kebersihan kantor
 - h) Penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja
 - i) Penyediaan alat tulis kantor
 - j) Penyediaan barang cetakan dan penggandaan
 - k) Penyediaan komponen instalasi listrik
 - l) Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor

- m) Penyediaan peralatan rumah tangga
- n) Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
- o) Penyediaan makanan dan minuman
- p) Rapat-rapat koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah
- q) Penyediaan jasa administrasi perkantoran
- 2) Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur
 - a) Pengadaan kendaraan Dinas operasional :Roda 4 (Empat)
 - b) Pengadaan perlengkapan gedung kantor
 - c) Pengadaan peralatan gedung kantor
 - d) Pengadaan mebelair
 - e) Pemeliharaan Rutin Gedung Kantor
 - f) Pemeliharaan rutin mobil jabatan
 - g) Pemeliharaan rutin / berkala kendaraan Dinas/operasional
 - h) Pemeliharaan rutin / lengkapan gedung kantor
- 3) Program peningkatan disiplin aparatur
 - a) Pengadaan pakaian Dinas berkala perlengkapannya
 - b) Pengadaan pakaian kerja lapangan
 - c) Penyediaan pakaian KORPRI
 - d) Pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu
- 4) Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
 - a) Pendidikan dan pelatihan formal
- 5) Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
 - a) Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD
 - b) Penyusunan pelaporan keuangan semesteran
 - c) Penyusunan laporan prognasis realisasi anggaran
 - d) Penyusunan pelaporan akhir tahun
- 6) Program pengembangan kemitraan
 - a) Pembuatan Souvenir Kota Batu lainnya : Maskot Apel (Cinderamata)

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pariwisata dimana kepariwisataan itu menyangkut berbagai aspek kehidupan yang cukup luas terutama untuk mencapai sasaran yang ingin dicapai, maka dalam pelaksanaannya kadangkala juga mengalami hambatan-hambatan. Dari hasil penelitian serta pengamatan penulis, maka terlihat ada beberapa faktor yang mendorong maupun yang menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan pariwisata di Kota Batu sebagai berikut:

a. Faktor-faktor Pendukung dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata

1) Kondisi alam

Kota batu merupakan daerah yang mempunyai wilayah yang sangat baik dan subur serta yang mempunyai iklim sejuk. Sebagian besar wilayahnya terdiri dari gunung-gunung dan bukit-bukit. Melihat potensi yang dimiliki oleh daerah ini, maka dapat dikatakan wilayahnya mempunyai berbagai pemandangan dan panorama alam yang sangat indah, dengan berbagai jenis flora dan fauna yang ada didalamnya sehingga mempunyai potensi yang cukup besar untuk pengembangannya sehingga dapat menarik minat wisatawan.

2) Undang-Undang No. 9 tahun 1990

Dengan diundangkannya UU No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, telah semakin mendorong adanya berbagai usaha dari pemerintah Kota Batu untuk lebih mengembangkan Potensi daerahnya, terutama dalam bidang kepariwisataan. Hal ini sesuai dengan pasal yang terkandung didalam Undang-Undang tersebut yaitu pasal 34 ayat 1 menyebutkan bahwa pemerintah dapat menyerahkan sebagian urusan dibidang penyelenggaraan kepariwisataan kepada pemerintah daerah. Berdasarkan pasal ini Pemerintah Kota Batu telah menetapkan satuan-satuan wilayah yang terbagi dalam 4 satuan wilayah.

3) Meningkatnya minat investor

Minat investor yang ikut dalam pengembangan kepariwisataan Kota Batu beberapa tahun ini meningkat dikarenakan Kota Batu adalah salah satu tujuan wisata di Jawa Timur, dimana berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan pada saat ini ternyata beberapa investor sudah mulai menjajaki untuk ikut serta mengelola obyek pariwisata ataupun sarana pendukungnya, karena kalau dilihat potensi yang ada di Kota Batu untuk kepariwisataan, cukup banyak yang belum dikembangkan seperti wisata alam coban talun, pemandian air panas canggar dan coban rais.

4) Perkembangan sarana penginapan dan rumah makan

Berkembangnya sarana perhotelan dan rumah makan di wilayah Kota Batu cukup pesat, dimana hotel dan rumah makan merupakan fasilitas yang sangat penting bagi kelangsungan kepariwisataan. Dengan adanya hotel-hotel yang cukup baik dan ditunjang penginapan lain seperti vila serta rumah makan yang mudah dijangkau maka para wisatawan dapat tinggal untuk menetap lebih lama di sekitar objek wisata dan ini merupakan keuntungan bagi daerah dengan adanya pemasukan keuangan dari wisatawan-wisatawan yang menginap tersebut. Hal ini ditunjang dengan banyaknya pihak swasta yang membuka dan menyediakan sarana penginapan dan rumah makan baru.

5) Peningkatan promosi pariwisata

Dengan dijadikannya Kota Batu sebagai kota tujuan wisata, Pemerintah Kota Batu membuat program-program dalam rangka promosi dan penyebaran informasi mengenai pariwisata di Kota Batu. Dengan demikian, promosi pariwisata tersebut dapat mempermudah bagi penjualan produk-produk wisata di Kota Batu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama Bapak Drs. Daud Malino, mengungkapkan bahwa:

“promosi pariwisata yang kami lakukan meliputi mengikuti pameran-pameran pariwisata, kerjasama pariwisata dengan stakeholder serta informasi melalui website”.

b. Faktor-faktor Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata

1) Minimnya dana

Dalam mengelola objek wisata yang ada, faktor pendanaan menjadi masalah yang utama khususnya untuk mengembangkan sarana dan prasarana, serta daya tarik dan promosi objek wisata yang dimiliki oleh Kota Batu. Hal ini dapat dilihat dengan pengalokasian dana bagi pengembangan sektor kepariwisataan, yang mau tidak mau harus berbenturan dengan pengembangan sektor yang lainnya.

2) Perijinan objek wisata, usaha jasa dan sarana pariwisata

Dalam mengembangkan usaha jasa dan sarana pariwisata akan ada tapan atau alur yang disebut perijinan usaha ataupun legalitas sebuah usaha pariwisata baik untuk sarana pendukung maupun objek wisata itu sendiri. Proses perijinan tersebut adalah kewenangan pemerintah yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Beberapa masalah muncul dengan adanya tahap perijinan antara lain penolakan penerbitan ijin usaha oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, proses perijinan yang lama maupun perijinan yang berbelit-belit. Hal ini akan menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan pariwisata.

3) Lemahnya Sumber Daya Manusia yang mendukung

Salah satu masalah dalam mengembangkan usaha jasa pariwisata adalah belum cukup tersedianya tenaga-tenaga yang cakap, terampil, memiliki skill yang tinggi, dan pengabdian kepada bidangnya (profesional), padahal kebutuhan tersebut sangat mutlak dalam bersaing di pasar global, disamping tidak tersedianya fasilitas yang cukup untuk menunjang pendidikan pariwisata. Untuk menuju kearah perkembangan kepariwisataan yang cukup baik dituntut adanya profesionalisme dalam pengelolaannya. Di Kota masih Belum ada program pendidikan setingkat sarjana muda (Dip III) yang

mengkhususkan pada bidang kepariwisataan seperti pada FIA Unibraw atau Universitas Merdeka Malang, ataupun pusat studi yang nantinya dapat berperan serta didalam upaya pengembangan kepariwisataan kearah yang lebih baik.

4) Prasarana jalan dan transportasi

Berdasarkan letak dari potensi-potensi wisata yang dimiliki, ternyata tempatnya cukup tersebar di ketiga Kecamatan yang ada di Kota Batu. akses jalan yang baik adalah komponen kritis terkait dengan pariwisata. Akses untuk menuju Kota Batu kurang memadai, apalagi akses untuk kendaraan besar. Untuk didaerah kecamatan jalan masih kurang lebar apalagi akses menuju objek wisata yang ada jauh dari pusat kota masih banyak yang rusak selain itu dalam hal transportasi masih ada tempat wisata yang tidak terjangkau angkutan umum.

5) Letak obyek wisata dan daya tarik wisata yang saling berjauhan

Obyek wisata dan daya tarik wisata di Kota Batu cukuplah banyak tetapi disisi lain jarak antar objek wisata satu dengan yang lain berjauhan. Padahal setiap obyek wisata ini perlu dikembangkan serta pelayanan yang mendukung sehingga dapat menarik minat wisatawan dan memberikan kenyamanan kepada pengunjung yang datang ke obyek wisata tersebut.

D. Analisis dan Intrepretasi Data

1. Analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Batu

a. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas (*responsiveness*) atau daya tanggap dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Responsivitas (*responsiveness*) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pemberian pelayanan kepada pengguna layanan di bidang pariwisata Kota Batu, sepenuhnya sudah

terlaksana meskipun belum optimal. Hal ini masih terlihat pada beberapa permasalahan yang muncul, yang belum direspon oleh Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) untuk menyelesaikannya. Daya tanggap penyedia layanan harus terus ditingkatkan sesuai dengan asas dan prinsip pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan sektor kepariwisataan yang bertumpu pada SDM pariwisata, dan dukungan dari seluruh lapisan masyarakat perlu terus digalang dan dibina, karena kita sadari peranan masyarakat dalam pembangunan pariwisata sangat penting artinya agar tercapai kesamaan pikir, keseragaman gerak langkah dan tindak, dalam mengembangkan kepariwisataan.

Ketepatan dan kecepatan daya tanggap pemerintah perlu segera dibenahi, misalnya dalam hal transportasi, diperlukan akses jalan yang baik sebagai komponen kritis terkait dengan pariwisata. Akses untuk menuju Kota Batu sudah kurang memadai, apalagi akses untuk kendaraan besar. Jalan juga akan mendorong penduduk sekitar daerah wisata untuk menyediakan pelayanan bagi para pengunjung. Jadi, kelayakan jalan dan kemudahan akses transportasi akan sangat mendukung proses pelayanan pariwisata yang dapat meningkatkan kunjungan wisatawan.

Munculnya berbagai permasalahan yang ada dalam kepariwisataan, kemungkinan akan menimbulkan kesenjangan antara birokrat (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu) dan masyarakat karena tidak adanya pemahaman yang sama dari pemerintah dan masyarakat. Masyarakat menganggap pemerintah dalam hal ini Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu belum memberikan pelayanan yang optimal, padahal dari pemerintah sendiri menganggap mereka sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Kesenjangan tersebut diantaranya kurangnya kesadaran pemahaman dan pengetahuan dari masyarakat pada umumnya. Terbatasnya pengetahuan kepariwisataan para pelaku pariwisata (birokrat dan tenaga kerja pariwisata). Rendahnya tingkat kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap keberadaan tumbuh kembangnya kepariwisataan di daerah.

Peningkatan pelayanan pariwisata, baik dari Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) dan para pelaku bisnis seperti pemilik hotel dan

restoran, memperhatikan segala aspek baik dari lingkungan dan faktor kenyamanan. Dengan begitu, diharapkan pelayanan dan kontribusi usaha perhotelan dan restoran, terhadap kemajuan industri pariwisata di Kota Batu dapat ditingkatkan.

b. Responsibilitas (*Responsibility*)

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan. Responsibilitas adalah ditentukan oleh faktor internal organisasi yang berhubungan dengan kewajiban melaksanakan wewenang atau amanah yang diterima. Responsibilitas disini merupakan ukuran dalam pemberian layanan publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip, ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan. Pemberian layanan bidang pariwisata di Kota Batu belum sepenuhnya terlaksana dengan baik oleh Pemerintah Daerah setempat khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu. Hal ini tampak pada beberapa tindak penyelewengan atau pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan organisasi tersebut. Kebijakan yang telah ditentukan tidak sepenuhnya dapat dioptimalkan kerjanya, karena banyak faktor yang mempengaruhi baik dari sumber daya aparaturnya, lingkungan dan masyarakat setempat.

Kualitas pelayanan pariwisata Kota Batu dapat diukur dari beberapa karakteristik penilaian dalam memberikan pelayanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sudah dapat terpenuhi, tapi beberapa aspek dalam pelayanan perlu untuk diperhatikan. Kebijakan yang telah dibuat dan dilaksanakan Pemerintah Kota Batu, telah diselenggarakan sesuai dengan ketetapan dan tata cara yang telah ditetapkan. Meskipun dalam meningkatkan pariwisata Kota Batu seperti pembangunan BNS (*Batu Night Spektakuler*) terdapat beberapa kelebihan dan kelemahan. Kelebihan dari BNS ini mampu menarik para pengunjung yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar. Sedangkan kelemahan dari pembangunan ini tidak memperhatikan lingkungan sekitar. Karena lahan yang digunakan

dalam pembangunan BNS adalah lahan yang sangat produktif, yang mana lebih cocok dimanfaatkan sebagai lahan pertanian. Apalagi akan ada perluasan lahan untuk pembangunan BNS selanjutnya. Diharapkan, dalam pembangunan BNS dan objek wisata lain pada umumnya dapat disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan terutama lingkungan sekitar.

c. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban, yang dilaksanakan secara periodik. Pertanggungjawaban ini umumnya adalah dilakukan terhadap stakeholders atau pejabat publik yang dipilih masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, penyelenggaraannya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam bidang pariwisata, pelayanan publik yang diselenggarakan tentunya banyak mendapat keluhan dari pengguna layanan. Keluhan tersebut timbul karena tidak ada kesesuaian antara stakeholder dan pemerintah serta dalam memberikan pelayanan terkait dengan pengembangan kepariwisataan tidak sesuai dengan norma yang berkembang di masyarakat Kota Batu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa dalam pembangunan BNS (*Batu Night Spektekuler*) yang akan dijadikan ikon utama wisata Kota Batu, dimana pemerintah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu) bekerjasama dengan beberapa pelaku pariwisata yang seluruhnya dari pihak investor Grup Jatim Park dan pemerintah Desa Oro-Oro Ombo kurang mensosialisasikan kebijakan pembangunan ini. Kemungkinan ada beberapa pihak yang tidak setuju dengan pembangunan ini karena beberapa aspek yang tidak diperhatikan. Misalnya, dalam pembangunan BNS ini memerlukan lahan yang cukup luas, dan rencananya akan diperluas lagi lahan tersebut. Dengan

norma yang berkembang dimasyarakat akan menganggap bahwa pembangunan ini akan memberikan dampak negatif dalam sisi lain. Jadi, pemerintah dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan harus mampu menentukan kebijakan yang berpihak pada semua pihak yang berkepentingan di dalamnya.

d. *Convinience* (Nilai Kepuasan)

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Maka dari itu, tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh masyarakat. Sehingga kepariwisataan di Kota Batu akan dapat dinformasikan kepada masyarakat dan dapat mengetahui segala potensi pariwisata yang dimiliki Kota Batu.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya akan dapat mencapai tujuan pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat. Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah “sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan”. Dengan

demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik.

e. Security (Keamanan)

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang dan mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sedangkan kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Swasta sebagai pihak yang juga terlibat didalamnya harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan maksimal dan terdapat unsur keamanan dan kenyamanan. Produk pelayanan yang telah dibuat tidak boleh menimbulkan tekanan bagi masyarakat. Karena masyarakat menganggap bahwa, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Rencana pemerintah daerah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) dalam pengadaan polisi pariwisata harus segera direalisasikan. Dengan begitu masyarakat akan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan fasilitas pariwisata yang disediakan. Seperti sekitar daerah Songgoriti, dimana para pengunjung yang ingin menginap di vila merasa tidak aman karena banyak preman yang beraksi. Selain itu, kondisi dari beberapa vila yang kurang layak huni diperlukan perbaikan yang dapat membuat pengunjung betah tinggal. Dari permasalahan tersebut perlu tindak lanjut dari pemerintah Kota Batu sehingga masalah tersebut pada akhirnya tidak menghambat kepariwisataan di Kota Batu.

f. Personal Attention

Pemerintah daerah Kota Batu harus dapat menginformasikan pelayanan yang akan diberikan secara tepat kepada masyarakat. Aparat dapat melakukan

kerjasama dalam pemenuhan kebutuhan ini dengan swasta dan masyarakat sendiri, sehingga tuntutan yang menjadi keinginan masyarakat dapat tersampaikan. Dan produk kebijakan tersebut juga sesuai dengan keinginan yang telah dijanjikan.

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. Aparat juga kurang informatif, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

g. *Fairness* (Kejujuran)

Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) sebagai penyedia layanan, belum sepenuhnya dilaksanakan secara adil. Masih banyak tuntutan masyarakat yang belum terealisasi, yang diwujudkan dalam pengembangan potensi pariwisata. Perbaikan pelayanan oleh pemerintah Kota Batu, tidak saja ditujukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha nasional namun juga meningkatkan daya tarik arus investasi karena kredibilitas dan kemudahan yang meningkat. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kota Batu yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

2. Analisis kualitas pelayanan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Batu

a. Perumusan Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Pariwisata

Kebijakan yang telah dibuat Pemerintah Kota Batu, dalam hal ini adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidang pariwisata. Banyaknya potensi wisata yang dimiliki Kota Batu, maka Pemerintah Kota Batu memprioritaskan peningkatan pariwisata baik dari objek wisata maupun sarana prasarana pendukung pariwisata.

Peningkatan pariwisata ini harus juga diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pihak terkait lainnya. Program-program kegiatan yang telah dirumuskan, baik di setiap bidangnya telah mampu memberikan hasil yang cukup baik bagi masyarakat. Diharapkan dengan kepedulian pemerintah, masyarakat dan pihak terkait lainnya program-program peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan lancar dan hasilnya dapat dinikmati masyarakat sekitar dan pada umumnya pada wisatawan yang berkunjung.

Kegiatan dalam program pengembangan seni budaya di Kota Batu, pengelolaannya sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa program kegiatan yang dilakukan. Masyarakat juga sangat apresiasi dengan beragam seni budaya di Kota Batu. Dengan kekayaan kesenian dan kebudayaan, akan menambah kekhasan daerah ini yang mendukung pariwisata Kota Batu.

b. Pengembangan dan Pembinaan Obyek dan Daya Tarik serta Pesona Wisata di Bidang Pariwisata

Pengembangan kawasan pariwisata merupakan bagian kegiatan ekonomi yang multidimensional yang tidak hanya mempunyai tujuan akhir berupa output ekonomi atau nilai finansial yang diperoleh tetapi juga menyangkut persoalan sosial, agama, budaya dan keamanan yang bahkan menjadi roh pariwisata untuk dieksploitasi menjadi daya tarik wisata yang mempunyai daya jual tinggi. Pariwisata berkembang menjadi industri pariwisata yang melibatkan kepentingan berbagai pihak, bahkan antar daerah atau antar negara.

Pariwisata yang diharapkan menjadi subsektor andalan dalam menyelesaikan krisis ekonomi, harus diarahkan kepada kesiapan menghadapi

era liberalisasi. Keunggulan pariwisata adalah karena pariwisata sudah menjadi bagian dari peradaban manusia (*growth within civilization*). Seperti halnya pembangunan pada umumnya, keberhasilan pembangunan pariwisata bergantung pada keterpaduan sektor-sektor terkait (*linked sectors*) dan wilayah-wilayah pengembangan terkait (*linked regions*) serta keterlibatan pihak-pihak tertentu (*stakeholders*) secara sinergis. Sehingga kinerja kepariwisataan juga merupakan potret dari kinerja antar-sektor, antar wilayah dan antar-stakeholder secara simultan.

Dengan masuknya iklim investasi di Kota Batu diyakini akan membawa dampak bagus dan prospektif bagi perkembangan pariwisata Kota Batu, maka sebagai kota tujuan wisata utama di Jawa Timur, Batu harus terus memperbaiki obyek-obyek pariwisata dan menambah kelengkapan obyek wisata. Semakin banyak obyek wisata yang ada, maka pengembangan pariwisata di Kota Batu akan maju pesat. Pengelolaan tersebut dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sendiri harus ditingkatkan terkait dalam pembenahan pelayanan termasuk pelayanan di bidang pariwisata. Pesatnya pariwisata Kota Batu akan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung menikmati keindahan alam Kota Batu. Tidak itu saja, dampak lain yang dapat dirasakan yaitu mampu meningkatkan pendapatan Kota Batu dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) baik dari pajak maupun dari retribusi daerah.

Semakin banyaknya potensi dan daya tarik wisata Kota Batu, mampu meningkatkan jumlah sarana dan prasarana yang ada seperti tempat penginapan/Hotel, Rumah Makan/Restoran, Telekomunikasi dan transportasi serta baiknya pelayanan yang diberikan oleh pihak terkait yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu. hal tersebut sangat mendukung bagi para pengunjung/wisatawan, tetapi masih terdapat kekurangan terkait dengan sarana prasarana yang ada. Misalnya, jarak yang jauh antara objek wisata satu dengan objek wisata lainnya atau keadaan jalanan yang sulit, sehingga membuat pengunjung semakin sedikit yang datang.

Pengembangan sektor pariwisata daerah khususnya Kota Batu, secara lebih luas akan mempunyai efek ganda (*multiplier effect*) terhadap

peningkatan kesejahteraan rakyat terutama masyarakat sekitar. Dengan adanya pariwisata, sektor ekonomi riil yang ada di masyarakat dapat dikembangkan, seperti kerajinan, makanan, penginapan/hotel, dan sebagainya. Bangkitnya sektor ekonomi riil tersebut, diharapkan bisa meningkatkan derajat hidup masyarakat, baik sandang, pangan, papan, pendidikan dan kesehatan.

Program kegiatan pengembangan SDM pariwisata di daerah pada hakekatnya merupakan upaya pemberdayaan seluruh lapisan masyarakat untuk mendukung kepariwisataan, pemberdayaan generasi muda/ remaja sebagai pendukung pengembangan kepariwisataan dan peningkatan kualitas tenaga kerja usaha jasa kepariwisataan untuk meningkatkan pelayanan dalam rangka berlomba dalam era persaingan global. Apabila kegiatan-kegiatan tersebut mencapai sasaran yang diharapkan, tidak tertutup kemungkinan semakin mantapnya upaya pelayanan pariwisata daerah terutama di Jawa Timur dan Batu pada khususnya, sebagai wahana untuk mendatangkan wisatawan sebanyak-banyaknya, baik Wisatawan Nusantara maupun Wisatawan Mancanegara.

Pemerintah dalam program pengembangan ini, membidik kawasan wana wisata coban talun, yang sebelumnya terlihat sepi pengunjung. Kawasan ini akan dikembangkan menjadi obyek wisata baru yang lebih menarik, sehingga akan banyak dikunjungi oleh para wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Dalam hal ini pemerintah akan menggandeng sejumlah investor atau pengusaha untuk mewujudkannya, diantaranya adalah pengusaha pemilik Jawa Timur Park.

c. Pembinaan Usaha Jasa dan Usaha Sarana Pariwisata

Semakin banyaknya usaha jasa dan usaha sarana pariwisata Kota Batu, diantaranya hotel/penginapan, rumah makan/restoran, dan usaha jasa lainnya, diharapkan mampu memberikan sajian yang unik sehingga wisatawan tertarik berkunjung. Selain itu, hal lain yang melengkapi usaha jasa dan sarana pariwisata tersebut yaitu hasil perkebunan dari sayur dan buah, belum sepenuhnya dimanfaatkan dengan baik. Hanya beberapa makanan saja yang

dihasilkan dari olahan hasil kebun seperti Jajanan Keripik Apel, Keripik Kentang, Minuman Sari Apel dan sebagainya.

Berbagai permasalahan yang muncul dalam pembinaan bagi usaha jasa dan usaha sarana pariwisata, perlu adanya penanggulangan dan penyelesaian guna memberikan hasil terbaik bagi peningkatan pelayanan pariwisata Kota Batu, yang akhirnya dapat meningkatkan kunjungan wisatawan. Salah satunya, pengembangan SDM melalui peningkatan kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi masyarakat lokal guna mengembangkan kompetensi masyarakat dalam penyediaan barang dan jasa kepariwisataan serta pelayanan bagi wisatawan baik mancanegara maupun nusantara. Misalnya, kasus di Kota Batu terkait dengan jasa Pramuwisata harus segera diatasi dengan pembinaan yang cukup. Usaha jasa dan sarana pariwisata juga masih banyak yang memerlukan pembinaan khusus sehingga hotel atau restoran yang menjadi tujuan para wisatawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Jadi, Kompetensi sumberdaya manusia pelayanan dan pembinaan kepariwisataan menjadi kunci penting pelaksanaan berbagai faktor pembentuk keunggulan kompetitif bagi kepariwisataan Kota Batu. Berbagai faktor pembentuk keunggulan kompetitif tersebut menggambarkan kompleksitas pengembangan dan pembinaan kepariwisataan khususnya usaha jasa dan sarana pariwisata yang bersifat multisektor dan multidisipliner di tingkat pusat, provinsi maupun lokal.

d. Peningkatan Kunjungan Wisatawan

Potensi kekayaan yang dimiliki Kota Batu baik itu potensi alam, budaya dan potensi lainnya patut untuk diperhitungkan dalam mengembangkan kepariwisataan Kota Batu, guna menjadi ikon pariwisata utama di Jawa Timur. Kepariwisata di Kota Batu perlu mendapat perhatian yang khusus lagi dari Pemerintah setempat agar pengelolaannya dilakukan secara baik dan sarana prasarana yang mendukung juga diperbaiki dan ditingkatkan.

Permasalahan yang terkait dengan kepariwisataan dan yang dapat menghambat laju wisatawan untuk segera diatasi. Karena jika tidak segera dicari solusinya, maka kunjungan wisatawan akan menurun. Seperti pada

penyajian data yang telah ditampilkan, kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara setiap tahunnya mengalami penurunan yang cukup drastis. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dan pihak terkait lainnya, untuk segera memperbaiki pelayanan yang ada dan pendukung lainnya. Karena dengan itulah kunjungan wisatawan ke Kota Batu dapat meningkat lagi.

Potensi-potensi pariwisata di Kota Batu yang sangat prospektif untuk dikembangkan untuk segera dilakukan khususnya wisata alam yang terkenal. Seperti kebijakan yang dikeluarkan pemerintah kota Batu untuk membenahi wana wisata Coban Talun, yang sebelumnya sepi pengunjung sehingga menjadi ramai oleh pengunjung.

Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, pemerintah daerah setempat telah melakukan berbagai program proyek penunjang untuk mendukung sektor pariwisata, yaitu: 1) Pemasaran/promosi seperti pembuatan brosur, mengikuti pameran/travel, promosi melalui media cetak maupun media elektronik dan web site Kota Batu; 2) Pembinaan masyarakat khususnya di sekitar obyek wisata; 3) Pengadaan dan pemeliharaan sarana obyek wisata; 4) Pembangunan infrastruktur menuju obyek wisata, seperti peningkatan jalan, lapangan parkir, jaringan telekomunikasi dan listrik

Diharapkan dengan berbagai cara yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam kepariwisataannya dapat menjadikan Kota Batu sebagai Kota Pariwisata. Dengan begitu, objek wisata dan sarana pendukung pariwisata yang bagus akan menarik minat wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara, sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar dan meningkatkan pendapatan daerah Kota Batu yang berasal dari pariwisata.

e. Pemberian Perijinan di Bidang Pariwisata

Kota Batu yang mempunyai banyak objek dan daya tarik wisata, telah mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Kota Batu. Daya pesona keindahan alamnya membuat Kota Batu sebagai ikon pariwisata di Jawa Timur. Selain keindahan alamnya, Kota Batu juga didukung dengan

sarana pariwisata antara lain hotel/penginapan/villa, restoran dan tempat wisata lainnya yang mampu memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan.

Masyarakat Kota Batu yang majemuk juga menghasilkan suatu kesenian dan kebudayaan yang beragam pula. Semua yang telah dimiliki Kota Batu harus dilegalkan pendiriannya. Dengan kata lain seperti hotel, restoran dan kesenian tersebut harus mengantongi ijin dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang berwenang dalam pemberian perijinan pariwisata Kota Batu. Beberapa yang tidak mempunyai ijin untuk segera diatasi, sehingga jika terjadi permasalahan mudah dalam pengurusannya.

Proses pengurusan perijinan akan dapat berjalan cepat, jika ada kerjasama dari pemerintah dan pengelola usaha pariwisata. Pemerintah dapat memberikan pelayanan yang cepat dalam penerbitan ijin usaha, yang juga harus didukung dari swasta (pengelola usaha pariwisata) dengan segala kelengkapan yang dibutuhkan dalam perijinan tersebut.

f. Promosi Potensi Daerah dalam Rangka Pemasaran di Bidang Pariwisata

Dunia pariwisata merupakan salah satu sektor yang dimiliki daerah yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karenanya, apabila sektor pariwisata dikembangkan dan dikelola serta dipromosikan secara baik akan memberi sumbangan yang besar bagi PAD dan meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai dinas teknis yang menangani kepariwisataan daerah di Kota Batu memiliki peran yang penting untuk mempromosikan potensi wisata yang dimiliki Kota Batu kepada masyarakat luas, baik secara nasional maupun internasional. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat memungkinkan untuk digunakan sebagai sarana promosi pariwisata ke seluruh dunia.

Dalam hal ini promosi memegang peranan penting dalam memasarkan pariwisata Kota Batu. Dengan cara ini, maka masyarakat luas baik dari nusantara maupun mancanegara tertarik untuk mengunjungi Kota Batu. Pemerintah Kota Batu, khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dapat

memanfaatkann segala media promosi agar jumlah wisatawan yang berkunjung meningkat dari waktu ke waktu. Selain itu yang tidak kalah pentingnya adalah agar Kota Batu menjadi salah satu tujuan wisatawan nusantara, bahkan kalau bisa menjadi tujuan wisata dunia.

Aspek pasar dan pemasaran tidak dapat dilepaskan dari pengembangan suatu kawasan wisata. Aspek pasar meliputi aspek segmentasi dan target pengunjung serta aspek kompetitor dan peluang usaha, sedangkan aspek pemasaran terkait dengan inovasi dan kreatifitas untuk ajang promosi dan pemasaran. Cara ini akan dapat digunakan sebagai ajang mempromosikan Kota Batu pada berbagai daerah.

Berbagai cara yang telah dilakukan dalam rangka mempromosikan potensi wisata di Kota Batu, seluruhnya belum berjalan secara optimal. Untuk itu perlu adanya peningkatan guna memperkenalkan pariwisata yang berpotensi. Kegiatan pameran yang telah ditetapkan, juga belum banyak yang dilaksanakan. Karena dengan kegiatan seperti ini, masyarakat luas akan mengetahui gambaran pariwisata Kota Batu yang akhirnya mereka tertarik untuk berkunjung. Selanjutnya, demi meningkatkan kunjungan wisatawan ke Kota Batu, maka kegiatan pameran ini harus tetap dilaksanakan, begitu juga dengan kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan dalam hal promosi.

g. Pelaksanaan Tugas-Tugas Ketatausahaan

Tata usaha sebagai aktivitas administrasi adalah suatu kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan dengan secara efektif dan efisien dengan menggunakan sarana dan prasarana sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi baik bagi pimpinan organisasi yang bersangkutan ataupun dapat dipergunakan oleh pihak luar organisasi yang membutuhkan.

Tata usaha selaku pelaksana dari suatu sistem administrasi di setiap instansi seringkali dianggap sebagai bagian yang bersifat sekunder. Di instansi pemerintahan seperti Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu, ada beberapa pihak yang menganggap hal ini masih bersifat sebagai pelengkap dari proses pelaksanaan fungsi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Padahal tata

usaha merupakan hal yang sangat vital karena tata usaha sendiri sangat berperan penting dalam menunjang kelancaran proses pelaksanaan fungsi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, dan lebih jauh semua kegiatan yang bersifat pemberian pelayanan pariwisata sangat membutuhkan tata usaha yang baik.

Tata usaha selaku pelaksana administrasi akan berjalan sinergis jika dalam pelaksanaannya mampu bekerjasama dengan pihak-pihak terkait dan melaksanakan manajemen perkantoran yang tepat. Di era globalisasi ini, hal tersebut akan lebih berjalan efektif dan efisien jika dibarengi dengan sumber daya aparatur yang telah menguasai teknologi informasi, yang mana teknologi ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan dan untuk mencapai misi dan visi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu.

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata

A. Faktor-faktor Pendukung dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa beberapa factor pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanan pariwisata di Kota Batu yang selanjutnya dapat dianalisis dan diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kondisi alam

Kondisi alam yang sejuk dengan berbagai pemandangan dan panorama yang indah sehingga merupakan potensi yang signifikan bagi pengembangan kepariwisataan. Kondisi alam pengunungan menciptakan berbagai objek wisata yang dapat memanjakan wisatawan dengan suasana dan hawa pegunungan yang ditawarkan.

2. Undang-Undang No. 9 tahun 1990

Dengan diundangkannya undang-undang tersebut Kota Batu didorong untuk lebih mengembangkan Potensi daerah bagi sektor kepariwisataan. Pemerintah Daerah diberi kewenangan untuk menyelenggarakan kepariwisataan sehingga dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Batu akan memanfaatkan berbagai potensi daerahnya yang berkenaan dengan potensi Obyek wisata secara intensifikasi dan ekstensifikasi.

3. Meningkatnya minat investor

Dengan dijadikannya Kota Batu sebagai tempat tujuan wisata, semakin banyak investor yang ingin ikut serta dalam mengembangkan potensi pariwisata yang dimiliki Kota Batu. Hal ini akan mendorong pengembangan potensi-potensi wisata yang masih alam dan belum terkelola dengan baik serta meningkatkan pelayanan pariwisata dengan investasi pada sarana pendukung pariwisata. Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan beberapa investor besar akan ikut berinvestasi dalam pengembangan wisata alam seperti coban talun, coban rais dan pemandian air panas cangar.

4. Pengembangan sarana penginapan dan rumah makan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana penginapannya mengalami perkembangan yang signifikan, sehingga dapat diinterpretasikan upaya meningkatkan pelayanan pariwisata di Kota Batu akan berjalan dengan lancar dan juga Sangat didukung sarana pendukung lainnya pada pengembangan sektor kepariwisataan

5. Peningkatan promosi pariwisata

Semakin meningkatnya promosi dan penyebaran informasi mengenai kepariwisataan akan membantu masyarakat luas untuk mengetahui tentang macam-macam obyek wisata yang cukup menarik yang belum begitu dikenal sehingga tidak menimbulkan kebosanan dengan mengunjungi tempat wisata yang sama.

b. Faktor-faktor Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor penghambat upaya pengembangan sector pariwisata di Kota Batu dapat dianalisis dan diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Minimnya dana

Sulitnya pengalokasian dana bagi peningkatan kualitas layanan pariwisata yang pada sisi lain berbenturan dengan pengembangan beberapa sector lainnya, akan menghambat bagi pengembangan sector kepariwisataan. Namun langkah kebijaksanaan pemerintah Kota Batu mengupayakan

secara maksimal dana bagi peningkatan kualitas layanan pariwisata sebab sector ini menjajikan prospek yang menguntungkan bagi devisa daerah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapat asli daerah sendiri. Sumber dana sebagai salah satu komponen penting bagi peningkatan kualitas layanan pariwisata sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 bisa diperoleh dari pinjaman daerah. Oleh sebab itu Pemerintah Kota Batu sebenarnya masih mempunyai peluang untuk memperoleh sumber dana tersebut, tetapi dengan catatan objek wisata yang dipunyai harus dikelola secara sungguh-sungguh berdasarkan *profit oriented*. Jika sumber dana yang diperoleh berasal dari pinjaman daerah.

2. Perijinan objek wisata, usaha jasa dan sarana pariwisata

Tahapan perijinan dapat menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan bidang pariwisata di Kota Batu. Beberapa masalah muncul dengan adanya tahap perijinan antara lain penolakan penerbitan ijin usaha oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, proses perijinan yang lama maupun perijinan yang berbelit-belit. Hal ini akan menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan pariwisata. Penolakan penerbitan tersebut bisa dikarenakan syarat-syarat yang kurang lengkap ataupun pendirian usaha jasa sarana pariwisata tersebut dianggap tidak baik dalam sisi agama. Sedangkan untuk proses perijinan yang lama dan berbelit-belit dapat diakibatkan kinerja Dinas Pariwisata yang kurang baik.

3. Lemahnya sumber daya manusia yang mendukung

Pentingnya keberadaan sumber daya manusia dalam pengembangan usaha jasa pariwisata, terlihat dari kebijakan untuk mengajak masyarakat sadar wisata, dan meningkatkan produk wisata, yang sebetulnya juga tidak lepas dari peningkatan profesionalisme sumber daya manusia. Guna mencapai tujuan tersebut peningkatan kualitas pelayanan sektor kepariwisataan sangat bertumpu pada sumber daya manusia pariwisata yang profesional serta berkualitas. Oleh karena itu perlu tersedianya fasilitas yang cukup untuk menunjang pendidikan pariwisata tersebut.

4. Prasarana jalan dan transportasi

Berdasarkan data tentang prasarana jalan dan transportasi dapat diinterpretasikan bahwa wisatawan akan mendapat kesulitan menjangkau objek wisata yang hendak dituju sebab kurang tersedianya sarana transportasi dan prasarana jalan yang memadai. Sarana transportasi dan prasarana jalan adalah faktor yang sangat vital dalam pelayanan pariwisata. Dengan kurang maksimalnya sektor tersebut akan mengganggu pelayanan pariwisata yang ada di Kota Tersebut.

5. Letak obyek wisata dan daya tarik wisata yang saling berjauhan

Obyek wisata dan daya tarik wisata di Kota Batu cukup banyak tetapi disisi lain jarak antar objek wisata satu dengan yang lain berjauhan. Letak yang menyebar disetiap kecamatan yang ada di Kota Batu membuat kesulitan untuk dijangkau. Selain itu kinerja yang ekstra dari pemerintah dalam mengembangkan objek wisata serta layanan pendukungnya karena letak yang berjauhan sehingga membutuhkan program-program yang berbeda antara satu potensi wisata dengan yang lainnya. Padahal setiap obyek wisata ini perlu dikembangkan serta pelayanan yang mendukung sehingga memberi kenyamanan pada pengunjung objek wisata tersebut.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui kualitas pelayanan pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan kunjungan wisatawan. Dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- h. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan dan inspirasi, tuntutan pengguna layanan (Responsivitas), seberapa jauh pemberian layanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip, ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.(Responsibilitas), seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan dapat sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma yang berkembang (Akuntabilitas), seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga (Nilai Kepuasan), tingkat pelayanan yang diberikan, dimana menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya (Keamanan), sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat pada warga dan aparat bisa bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya (Personal Attention), sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan cara yang adil bagi semua orang (Kejujuran).
- i. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai pihak terkait dalam hal kepariwisataan telah menyusun dan melaksanakan program-program kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata Kota Batu. Pelaksanaan program-program ini telah sesuai dengan keinginan masyarakat, stakeholders dan pengunjung wisata pada umumnya. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai dinas yang terkait dengan kepariwisataan dapat menentukan dan menghasilkan suatu produk kebijakan terutama masalah pariwisata di Kota Batu. Dan dalam pemberian pelayanan pariwisata yang telah dilakukan oleh Dinas

Pariwisata dan Kebudayaan disesuaikan dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

- j. akuntabilitas kinerja organisasi sektor publik, dipandang penting karena dapat menjelaskan sejauh mana daya tanggap organisasi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan publik, dan sejauh mana pula kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan terhadap publik.
- k. Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) dalam memberikan pelayanan, telah mengupayakan pembuatan situs resmi yang berisi segala potensi dan usaha jasa dan sarana pariwisata di Kota Batu. Pemerintah bersama dengan masyarakat dan privat (swasta) bekerjasama untuk menciptakan dan menjaga keamanan yang kondusif terutama di sekitar tempat pariwisata. Dalam bidang pariwisata Pemerintah Kota Batu belum sepenuhnya tertuju pada kepentingan masyarakat sekitar yang benar-benar membutuhkan pelayanan tersebut. Masyarakat menganggap layanan yang tersedia masih menitikberatkan pada kepentingan beberapa pihak (swasta) yang bekerjasama dengan pemerintah (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan).
- l. Kualitas pelayanan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Batu dapat dilihat dari beberapa program yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan antara lain Perumusan Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Pariwisata, pengembangan dan pembinaan obyek dan daya tarik serta pesona wisata di bidang pariwisata, Pembinaan usaha jasa dan usaha sarana pariwisata, Peningkatan Kunjungan wisatawan, Pemberian Perijinan di Bidang Pariwisata, Promosi Potensi Daerah dalam Rangka Pemasaran di Bidang Pariwisata, dan Pelaksanaan Tugas-Tugas Ketatausahaan
- m. Faktor-faktor Pendukung dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata antara lain kondisi alam, undang-undang No. 9 Tahun 1990, meningkatnya minat investor, perkembangan sarana penginapan dan rumah makan, dan peningkatan promosi pariwisata. Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan pariwisata antara lain minimnya dana, perijinan objek wisata, usaha jasa dan sarana pariwisata, lemahnya sumber daya

manusia yang mendukung, prasarana jalan dan transportasi, dan letak obyek wisata dan daya tarik wisata yang saling berjaruan.

B. SARAN DAN KRITIK

Kualitas pelayanan pariwisata secara langsung berhubungan dengan sumber daya aparatur daerah serta kepariwisataan yang menjadi daya tarik di Kota Batu. Pelayanan pariwisata yang diberikan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Batu. Untuk itu, Kota Batu perlu mengembangkan potensi pariwisata agar menjadi andalan wisata Kota Batu. Berdasarkan atas kesimpulan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan”**, beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu) dapat merespon tuntutan dan keinginan masyarakat secara baik, sehingga dapat menanggapi beberapa masalah yang muncul dalam kepariwisataan serta pelayanan yang diberikan dapat terlaksana secara optimal. Pemberian pelayanan pariwisata yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan harus disesuaikan dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
2. Penyediaan pelayanan pariwisata Kota Batu harus lebih mudah dalam memberikan informasi tentang pariwisata. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan, dalam proses dan produk pelayanan publik harus dapat memberikan rasa aman dan nyaman serta memberikan kepastian hukum. Proses dan produk pelayanan tersebut tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
3. Pegawai (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu)pemerintah mampu memberi informasi kepada warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan warga. Dan Pelaksanaan pelayanan tersebut tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
4. Perencanaan program-program yang telah disusun harus terlaksana dengan baik, karena dengan program tersebut dapat diketahui seberapa jauh peningkatan pelayanan dan pengembangan kepariwisataan di Kota Batu.

5. faktor-faktor yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus segera diminimalisir agar proses pengembangan pariwisata dan peningkatan kualitas pelayanan pariwisata di Kota Batu dapat berjalan optimal.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Denhardt, Janet V, and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe, USA
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- FIA. 2005. *Pedoman Penyusunan Skripsi* Fakultas Ilmu Administrasi. Malang: FIA Unibraw.
- Hamid, Chalik. 1996. *Pengetahuan Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Bhakti Membangun.
- Khusaini, Muhammad. 2006. *Ekonomi Publik (Desentralisasi Fiskal dan Pembangunan Daerah)*. Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unibraw.
- Kurniawan J. Lutfi dan Hesti Puspitosari, Autho, Ahmad Makki. 2005. *Manakar Perbaikan Pelayanan Publik*. <http://www.penulislepas.com> (Diakses Agustus @008)
- Lenvine, Charless H., et al. 1990. *Public Administration: Chalenges, Choises, Consequences*. Illionis: Scott Foreman.
- Lovelock, Christoper. 1994. *Product Plus*. New York: McGraw-Hill.Inc.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, dan Hoberman 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Pendit. 1986. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- _____. 1994. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- _____. 1997. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Poerwadarminto, w, j, s. 1991. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES. Anggota IKAPI.
- Sitohang, Paul, 1977, *Pengantar Perencanaan Regional*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiayani, Ambar Teguh. Dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep, Teori, Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suparto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi pelayanan Publik*. Malang: Kanisius
- Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia..
- Tarigan M.R.P, Robinson. 2004. *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa Ed. 2. Cet. 2*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, Rudi dan Soetrisno. 2004. *Konsep, Teori, dan landasan Analisis Wilayah*. Malang: Bayu Media.
- Yoeti, Oka A. 1982. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- _____. 1987. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- _____. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- Yuwono, Sony, dkk. 2008. *Memahami APBD dan Permasalahannya: Panduan Pengelolaan Keuangan Daerah*. Malang: Banyumedia.

Zeithaml, V.A, Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation. New York: The Free Press.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Pelayanan Umum

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur (<http://beritalingkungan.blogspot.com>) diakses tanggal 21 September 1998

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

JURNAL

Muluk, Khairul. 2002. Local Government, *Desentralisasi Teori, Cakupan dan Elemen*. (59 dan 61) Jurnal Administrasi Negara Vol. II, No. 02. Malang. FIA

Suwondo. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, *Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi Non-Pemerintah*. (29-30) Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. I, No. 2. Malang. FIA.

Zauhar, Susilo. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*. (4). Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. I, No.2. Malang. FIA.

INTERNET

<http://massofa.wordpress.com/2008/03/08/teori-lokasi/> diakses tanggal 21 September 2008.

<http://dewi-biru.blogspot.com/2008/03/batu/> diakses tanggal 5 November 2008

<http://www.geografiana.com/nasional/wisata/kota-batu-3> diakses tanggal 5

November 2008

<http://malangraya.web.id/2008/07/12/berpredikat-kota-wisata-batu-minim-pramuwisata/>

diakses tanggal 25 November 2008

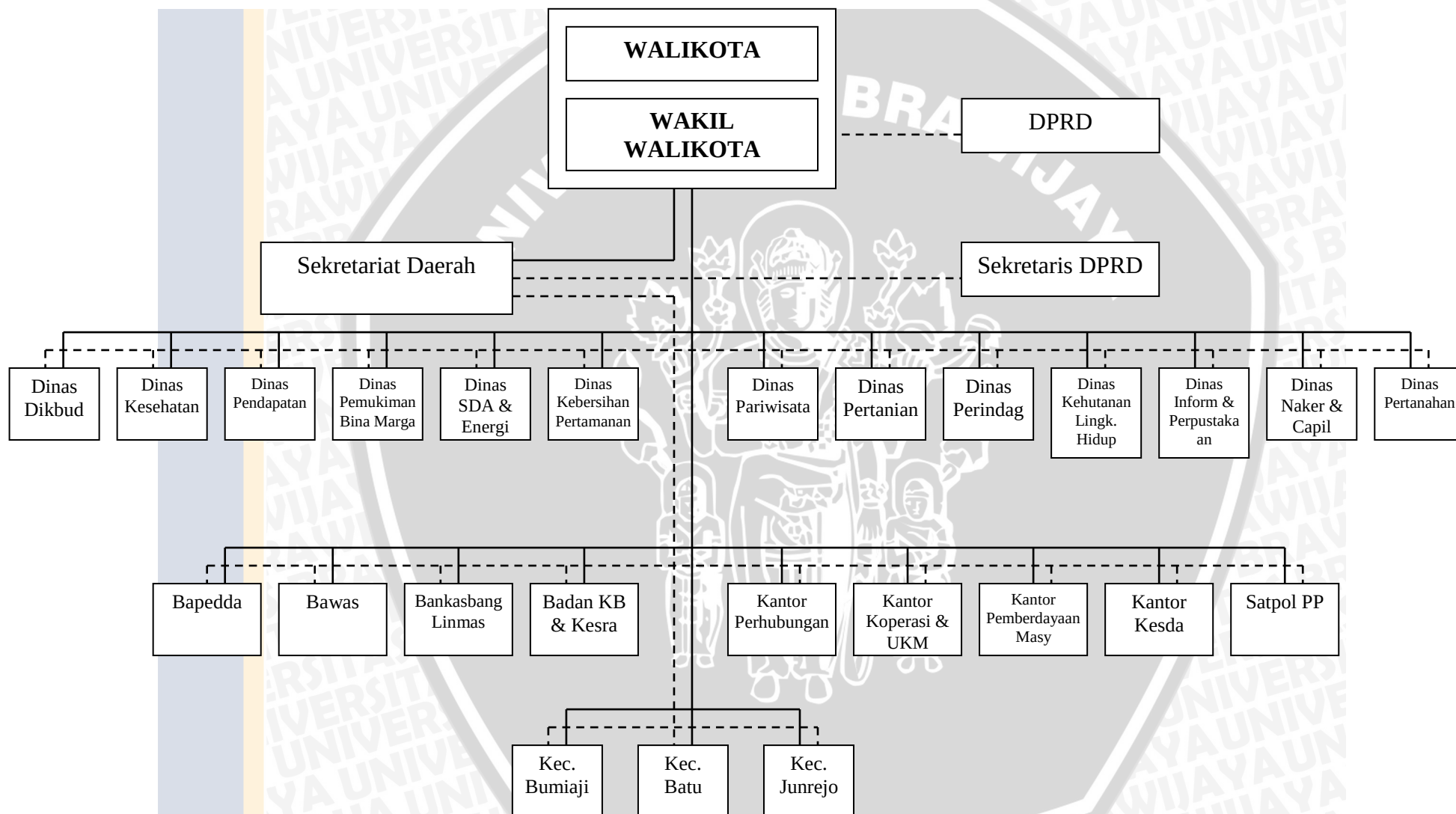
<http://www.jawapos.co.id/radar/index.php?act=detail&rid=39943> diakses tanggal 25

November 2008

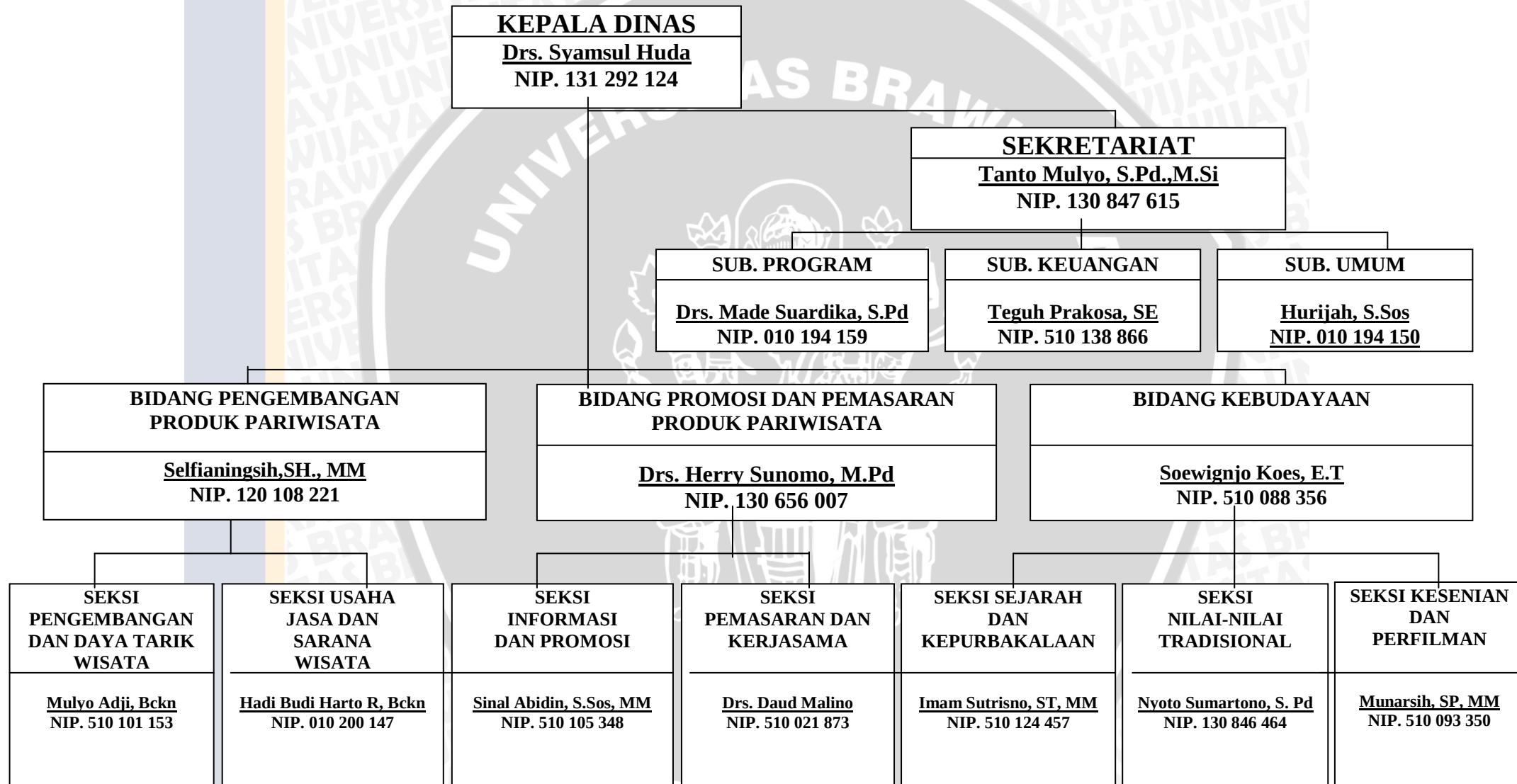


Lampiran 1

Struktur Organisasi Pemerintah Kota Batu



STRUKTUR ORGANISASI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA BATU TAHUN 2008



**Data Pegawai Negeri Sipil Kota Batu
per Tk. Pendidikan
Tahun 2005**

No	Unit Kerja	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2
1	Sekretariat dan Asisten Daerah	-	-	-	-	-	3
2	Bagian Pemerintahan	-	-	2	-	6	1
3	Bagian Ekbang	-	1	4	-	8	1
4	Bagian Hukum	-	-	2	-	9	1
5	Bagian Kesra	-	1	2	1	4	1
6	Bagian Umum	1	2	5	2	7	3
7	Bagian Perlengkapan	-	-	3	-	5	3
8	Bagian Keuangan	-	-	3	4	3	3
9	Bagian Kepegawaian	-	-	6	1	8	3
10	Dinas Pendidikan	14	10	87	197	721	25
11	Dinas Kesehatan	1	2	43	50	24	2
12	Dinas Pendapatan	2	2	14	3	25	6
13	Dinas Pemukiman & Bina Marga	4	2	9	2	27	2
14	Dinas SDA dan Energi	1	2	8	-	11	5
15	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	7	3	11	3	9	5
16	Dinas Pariwisata	-	1	1	3	13	5
17	Dinas Pertanian Tanaman Pangan	-	1	11	8	52	6
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	-	-	4	1	15	5
19	Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup	-	1	9	2	16	2
20	Dinas Infokom dan Perpustakaan	-	1	6	2	16	3
21	Dinas Kependudukan,Capil dan Naker	1	-	13	-	15	4
22	Dinas Pertanahan	-	-	2	-	9	6
23	BAPPEDA	-	-	3	2	24	4
24	B A W A S	-	1	1	1	13	5
25	BakesBang dan LinMas	-	-	5	1	15	1
26	BKB KesSos	-	-	9	5	15	4
27	Kantor Perhubungan	1	3	13	1	11	2
28	Kantor Kop dan UKM	-	-	1	1	8	1
29	Kantor Pembangunan Masyarakat	-	-	5	2	7	2
30	Kantor Kasda	-	-	1	-	2	5

31	Kantor Satpol PP	-	-	14	-	5	-
32	Sekretariat KPU	-	-	3	1	1	-
33	Sekretariat Dewan	-	-	-	2	13	2
34	Kecamatan Batu	-	2	9	1	7	-
35	Kecamatan Bumiaji	-	1	7	-	6	1
36	Kecamatan Junrejo	-	2	3	-	8	2
37	Kelurahan Songgokerto	-	-	4	-	3	-
38	Kelurahan Temas	-	2	1	1	3	-
39	Kelurahan Sisir	-	-	2	-	3	-
40	Kelurahan Ngaglik	-	-	1	1	4	1
41	Departemen Agama	-	-	89	-	65	8
42	Badan Pusat Statistik	-	-	2	1	5	2
43	Balai Benih Ikan Punten	1	1	2	-	1	-
44	RS Paru	4	-	27	16	20	10
45	Total	37	41	447	315	1,242	145

Sumber : Bagian Kepegawaian Kota Batu

**Data Pegawai Negeri Sipil Kota Batu
per Golongan
Tahun 2005**

No	Unit Kerja	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Jumlah
1	Sekda		7	33	13	53
10	Dinas Pertanian		8	26	6	40
11	Dinas Perindag			11	6	17
12	Dinas KLH		2	15	6	23
13	Dinas Infokompust			10	3	13
14	Dinas Capilnaker	1	5	17	4	27
15	Dinas Pertanahan		1	8	4	13
16	BAPEDA			11	5	16
17	BAWAS			9	5	14
18	Bakesbanglinmas		1	12	4	17
19	BKB KESOS		3	19	5	27
2	Sekwan			9	1	10
20	Kantor Perhubungan	1	6	12	1	20

21	Koperasi UKM			5	1	6
22	Kantor Pemberdayaan Masy		1	6	2	9
23	KASDA			4	1	5
24	SATPOL PP		8	5	1	14
25	Sekretaris KPU		2	3		5
26	Kecamatan Batu		12	31		43
27	Kecamatan Bumiaji		2	12		14
28	Kecamatan Junrejo		2	13		15
3	Dinas Pendidikan	8	59	688	81	957
4	Dinas Kesehatan		33	48	9	89
5	Dinas Pendapatan	1	11	26	6	40
6	Dinas Pemukiman dan BM		13	14	5	32
7	Dinas SDA	1	5	8	5	19
8	Dinas Kebersihan		11	6	5	22
9	Dinas Pariwisata		1	11	6	18

Sumber : Bagian Kepegawaian Kota Batu

**Data Pegawai Negeri Sipil
Berdasarkan Golongan
Tahun 2005**

No	Golongan	Tahun 2004	Tahun 2005
1	Pembina Utama/IVe	-	-
10	Pngatur Tk I/IIId	63	58
11	Pengatur/IIc	65	62
12	Pengatur Muda Tk I/IIb	74	79
13	Pengatur Muda/IIa	104	96
14	Juru Tk I/Id	9	10

15	Juru/lc	6	7
16	Juru Muda Tk.I/Ib	-	-
17	Juru Muda/Ia	-	-
2	Pembina Utama Madya/IVd	-	-
3	Pembina Utama Muda/IVc	1	3
4	Pembina Tk/IVb	20	20
5	Pembina/IVa	238	285
6	Pembina Tk I/IIId	311	336
7	Penata/IIId	429	395
8	Penata muda Tk I/IIId	283	261
9	Penata muda/IIId	230	223

Sumber : Bagian Kepegawaian Kota Batu

Data Komposisi Pegawai Kota Batu Tahun 2005

No	Usia	Jumlah
1	20 tahun Kebawah	-
2	21 s/d30	514
3	31 s/d 40	684
4	41 s/d 50	1824
5	50 thn keatas	958

Sumber : Kepegawaian Kota Batu

Objek Wisata Buatan



Alun-Alun Seribu Satu bunga



Arboretum Sumber Brantas



Desa Argo Apel



Desa Bunga



Desa Sayur Eksotik



Goa Jepang Cangar



Jalan kembar Sultan Agung



Jatim Park



Payung



Pedagang Bunga Sidomulyo



Songgoriti



Tirta Nirwana



Tugu Apel Batu



Goa Jepang Coban Talun



Batu Night Spectakuler

Objek Wisata Alam



Agro Kusuma



Bumi Perkemahan Brantas



Bumi Perkemahan Raden Suryo



Cangar



Coban Rais



Coban Talun



Gunung Banyak



Gunung Panderman



Pegunungan Arjuno



Selecta



Torong Park

Wisata Budaya



Wisata Minat Khusus



Wisata Sejarah



Wisata Religi



Wisata Ziarah



Wisata Kuliner



Wisata Souvenir Handycraf



Lampiran 3

DATA OBYEK WISATA DAN DAYA TARIK WISTA WILAYAH KOTA BATU

NO	NAMA ODTW	ALAMAT	SARANA	KUNJUNGAN PERTAHUN
1	2	3	4	6
1.	PEMANDIAN SELECTA	Desa Punten Bumiaji BATU	1. Pemandian 2. Taman Bermain 3. Pasar Buah 4. Penginapan	-
2.	AGRO WISATA	Jl. Abdul Gani Atas BATU	1. Kebun Apel 2. Kebun Strawberi 3. Penginapan 4. Aula	-
3.	JATIM PARK	Jl. Kartika No. 2 BATU	1. Taman Bermain 2. Pasar Souvenir 3. Pasar Bunga 4. Pasar Buah 5. Pasar Hewan	-
4.	PEMANDIAN SONGGORITI	Jl. Raya Songgoriti No.51 BATU	1. Pemandian Air Panas 2. Obyek Wisata Candi 3. Aula 4. Taman	-
5.	AIR PANAS CANGAR	Desa Sumber Brantas BATU	1. Goa 2. Pertanian	-
6.	PEMANDIAN TIRTA NIRWANA	Jl. Raya Songgoriti BATU	1. Pemandian	-

Lampiran 4

**DATA HOTEL BERBINTANG & MELATI
BERDASARKAN JUMLAH TENAGA KERJA & IJIN
TAHUN 2008**

NO	NAMA HOTEL	ALAMAT	GOL/ KLS	JMLH TENAGA KERJA			IJIN
1	2	3	4	5			6
1.	HOTEL PURNAMA	Jl. Raya Selecta No.1-5 Punten-Batu PO BOX 18 Batu Telp. (0341) 592700 Fax . (0341) 592710	* * * *	SI	:	14	IMB: 433/12 April 1989 UU Gangguan (HO): 142/5Juli/2000 Dinas Pariwisata : 503/09/422.207.2000 Tanda Daftar Usaha : 132517000003/16-03-2001 NPWP : 01.223.852.3-628.0002382WPJ/01-03-2002 AMDAL : PW 003/11284.X11/556/1999 23 Desember 1999
2.	HOTEL KARTIKA WIJAYA	Jl. Panglima Sudirman No. 127 Pesanggrahan – Batu Telp (0341) 592600 - 03 Fax (0341) 591004	* * * *	S2	:	-	IMB : 647/569/452.430/86 4 Desember 1986 UU Gangguan (HO): 72/HO/Tahun/ 2001 Dinas Pariwisata 23/ITUN/XI/DIR/89 ITUP No 503/15/422.207/2003 11 Desember 1989 Tanda Daftar Usaha 13381550000518 Juli 2002 NPWP :Kep/137/WPJ.09/ KP.1303/2001 5/3/02
				D3	:	15	
				SLTA	:	75	
				SLTP	:	21	
				SD	:	5	
				Jmlh	:	130	
				S1	:	4	
				D3	:	4	
				D1	:	7	
				SLTA	:	43	
				SLTP	:	14	
				SD	:	8	
				Jmlh	:	80	

3.	HOTEL ROYAL ORCHID GARDEN	JL. Indragiri No. 4 Pesanggrahan – Batu Telp. (0341) 593083 Fax. (0341) 591064	***	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 7 15 75 10 2 109	IMB Th.1992 UU Gangguan 1999 Dinas pariwisata 503/20/422/207/2003 /1 Nop 2003 Tanda Daftar Usaha 133815500007/17 Juli/2002 NPWP 01.523.505.4.628. 000/19 Sep/1990 AMDAL
4.	HOTEL CLUB BUNGA BUTIK RESORT	JL. Kartika No. 1 Batu Telp. (0341) 594777 Fax. (0341) 594770	***	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 14 12 66 24 - 116	IMB 1765/15 Agustus/1994 UU Gangguan HO 180/34/SK/422/13/ 2003 Dinas Pariwisata 503/33/422.207/2003 Tgl 12 April 2003 Tanda Daftar Usaha 133815500030 s/d Tanggal 8 April 2009 NPWP 01.710.217.9.628.000 AMDAL Dalam Proses
5.	HOTEL KUSUMA AGRO WISATA	Jl. Abdul Gani Atas Ngaglik – Batu Po Box 36 Telp. (0341) 593333 Fax. (0341) 597552	****	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 10 - 108 13 12 143	IMB 650/3 Oktober/1991 UU Gangguan HO 0138/4 Nov/2000 Dinas Pariwisata 503/04/422.207/2003 Tgl 29 April 1994 Tanda Daftar Usaha 13001510001/15 April/2002 NPWP 01.532.509-6- 623.000 Tgl 14 Mei / 2001 AMDAL 010/UKPPL/429.206/ V111/2001 20/8/2001
6.	HOTEL ASIDA	JL. Panglima Sudirman No. 99 Pesanggrahan - Batu Telp. (0341) 592988/ 591519 Fax. (0341) 591259	*	S2 S1 D3 SLTA SLTP Jmlh	: : : : : :	- 2 - 23 - 25	IMB HK/29/bn/k80 Tgl 27.06/1980 UU Gangguan HO 0153/03-12/2000 Dinas Pariwisata 503/24/442.207/2003 Tanda Daftar Usaha 133815500022 Tgl 23 Juli 2003 NPWP 01.604.8506.628.000 Tgl 1 Maret 2002 AMDAL (Dalam Proses)

7.	HOTEL VICTORY	Jl. Raya Junggo No 107 Tulung rejo – Bumiaji Batu Telp. (0341) 593011 Fax . (0341) 593012	**	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 3 2 24 2 1 32	IMB 1506/1988 Tgl 31-12-1988 UU Gangguan (HO) 169/ Tgl 20-11-2000 Dinas Pariwisata 503/01/422/207/2003 Tgl 1-11-2003 Tanda Daftar Usaha 132515500046 Tgl 9-11-2004 NPWP 014563985-628.000 Tgl 1-3-2002 AMDAL (Dalam Proses)
8.	HOTEL METROPOL E	Jl. P. Sudirman No 93 Pesanggrahan – Batu Tlp. (0341) 591758 (0341) 591760 Fax. (0341) 595456	Melati 3	S2 S1 D4 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : : :	- 4 1 10 37 4 - 56	IMB (Ada) UU Gangguan (HO) (Ada) Dinas Pariwisata 503/03/427.207/2003 Tanda Daftar Usaha (Ada) NPWP (Ada) AMDAL (Ada)
9.	HOTEL PERDANA	Jl. P.Sudirman No 101 Pesanggrahan – Batu Tlp.(0341)-591104 Fax (0341) 591727	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 2 - 9 11	IMB 647/323/452.430.04 Tgl : 27 Nov 2004 UU Gangguan (HO) 180/08/SK/422.013/2002 Tgl 20 Mei 2002-2007 Dinas Pariwisata 503/05/422.207/2004 Tanda Daftar Usaha 130055500009 Tgl 10 April 2007 NPWP 09.771.022.2-628.000 Tgl 28 Maret 2003 AMDAL
10.	HOTEL ARUMDALU	Jl. Arumdalur No 4 Songgoriti – Batu Tlp. (0341) 591266 Fax. (0341) 591266	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 1 - 23 12 - 36	IMB (Ada) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata 503/19/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha (Ada) NPWP (Ada) AMDAL

11.	HOTEL SELECTA	Jl.Raya Selecta Tulungrejo - Batu Tlp. (0341) - 592369	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 6 27 9 42	IMB (Ada) UU Gangguan (HO) 180/046/SK/429.013/ 1997 Dinas Pariwisata 503/22/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 133815500020 - 4 Juni 2003 NPWP 01.123.176.8- 628.000 AMDAL (Ada)
12.	HOTEL GRAND PALEM	Jl. Trunojoyo No 32 Senggokerto - Batu Telp. (0341) 591977 Fax. (0341) 597196	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 1 - 15 2 - 18	IMB 640/213.429.126.200 0 Tgl 16 Juni 2000 UU Gangguan (HO) 530.08/47/46/1996 Tgl 11 Maret 1996 Dinas Pariwisata 503/36/422.207/2003 Tgl 19 Sept 2003 Tanda Daftar Usaha 1325160002 - Tgl 9 Juni 1998 NPWP 07114.837.36628000 Tgl 12 Agustus 1999 AMDAL
13.	HOTEL SONGGORI TI PEMANDIA N AIR PANAS	Jl. Raya Songgoriti No 51 Songgoroti - Senggokerto - Batu Telp. (0341) 593551 593555 Fax. (0341) 596407	Melati 3	S2 S1 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 7 7 17 8 31 70	IMB (Dalam Proses) UU Gangguan (HO) (Dalam Proses) Dinas Pariwisata (Dalam Proses) Tanda Daftar Usaha (Dalam Proses) NPWP 01.710.573.5.628.000 / 2003 AMDAL
14.	HOTEL WIJAYA INN	Jl.Raya Punten 128 Punten - Batu Telp. (0341) 592694 Fax. (0341) 592223	Melati 3	S2 S1 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 2 1 12 2 : 17	IMB (Ada) UU Gangguan (HO) (Dalam Proses) Dinas Pariwisata 503/12/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 133815500039 Tgl 14 September 2004 NPWP 02.2132583-628.000 Tgl 23 Juni 2004 AMDAL

15.	HOTEL SANTOSO	Jl. Hotel Santoso No. 1 Tulungrejo – Batu Tlp. (0341) 591066 Fax. (0341) 591066	Melati 3	S2 S1 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 5 - 1 6	IMB Tgl 25 September 1972 UU Gangguan (HO) Tgl 16 Maret 2001 Dinas Pariwisata 503/28/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 13255600303 Tgl 9 Mei 2001 NPWP AMDAL
16.	HOTEL IMAM BONJOL	Jl. Imam Bonjol 3 Batu Tlp (0341) 593628 (0341) 594245	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 1 1 1 3 1 7	IMB 478/ 29 Desember 1992 UU Gangguan (HO) 84/26.April.2000 Dinas Pariwisata 503/ 22 Desember 2000 Tanda Daftar Usaha 154947/ 15 September 1995 NPWP 6.585.840.9.623 AMDAL
17.	HOTEL PALEM SARI	Jl. Raya Punten No 2 Punten – Batu Tlp (0341) 591219 Fax (0341) 597972	Melati 3	S2 S1 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 2 1 9 11 : 23	IMB 648/102/452/6/82 Tgl 14 April 1982 UU Gangguan (HO) 530.08/118/06/2000 Tgl 29 September 2000 Dinas Pariwisata 503/06/422.207/2004 Tgl 22 November 2004 Tanda Daftar Usaha 84/13.24/UP.WDP/1x/98/PI Tgl 12 September 1998 NPWP 01.523.925.4-628.001 AMDAL
18.	HOTEL ASTER	Jl. Trunojoyo No. 7 Pesanggrahan – Batu Tlp (0341) 591323 Fax (0341) 593377	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP Jmlh	: : : : : :	- 1 1 7 7 16	IMB UU Gangguan (HO) 180/44/SK/422.013/2003 Dinas Pariwisata 503/06/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 1300555.00000.9 NPWP 06.701.820.0-628.001 AMDAL

19.	HOTEL NIRWANA	Jl. Arum Dalu No 05 Songgokerto - Batu Tlp (0341) 592990/ 592992	Melati 2	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 4 10 4 18	IMB (ada) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata 503/10/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha (ada) NPWP (ada) AMDAL
20.	HOTEL BATU PERMAI	Jl. Melati No 1 Pesanggrahan - Batu Tlp (0341) 591077/ (0341) 591934	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 8 2 2 12	IMB 810 Tgl 15 Maret 2005 UU Gangguan (HO) 116 Tgl 13 November 2001 Dinas Pariwisata 503/08/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 133815500014 Tgl 10 February 2003 NPWP 02.042.814.0-623.000 Tgl 2 Mei 2001 AMDAL
21.	HOTEL TAWANG ARGO	Jl. Brantas 116 Batu Tlp. (0341) 591006 (0341) 592146	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 4 1 2 7	IMB (ada) UU Gangguan (HO) 180/763/429.013 Tgl 6 November 1998 Dinas Pariwisata 503/27/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 0194487 Tgl 25 Juni 1998 NPWP07.466.062.2- 623.001 Tgl 25 January 2001 AMDAL
22.	HOTEL RAGIL KUNING	Jl. P.Sudirman Gg IX / 1 Ngaglik - Batu Tlp (0341) 593051	Melati 2	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	 1 1 3 2 7	IMB (1600) Tgl 7 Desember 1990 UU Gangguan (HO)19 Tgl 16 Maret 2001 Dinas Pariwisata 503/4596/0831/91 Tgl 28 Oktober 1991 Tanda Daftar Usaha 132555502565 5 Januari 2001 NPWP 6.607.471.76.23 AMDAL (Ada)

23.	HOTEL MENTARI	Jl Raya Mojorejo No. 90 Mojorejo – Batu Telp. (0341) 596159 Fax (0341) 596159	Melati 3	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 13 3 - 16	IMB (769 tgl 23 – 12-2004) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata 503/02/422.207/2004 Tgl 18 Oktober 2004 Tanda Daftar Usaha 133855500 Tgl 11 Mei 2005 NPWP AMDAL
24.	HOTEL MONALISA	Jl. Raya Selecta 144 Punten – Batu Telp (0341) 592676	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 1 - 2 2 2 7	IMB (Dalam Proses) UU Gangguan (HO) 180/67/SK/422.013/04 Dinas Pariwisata 503/26/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 133855500117 Tgl 14 February 2003 NPWP 09.770.594.1.628.000 AMDAL (Dalam Proses)
25.	HOTEL MUTIARA BARU	Jl. P. Sudirman No 89 Batu Telp. (0341) 591192/511259 Fax (0341) 511260	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 13 1 6 20	IMB (1089), Tgl 9 Juli 1990 UU Gangguan (HO) 180/422/SK/429.013/1998 Dinas Pariwisata 503/06/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha (Dalam Proses) NPWP (01.796.956.9.628.000) AMDAL
26.	HOTEL MUSTIKA SARI	Jl. Budiono No 2 Bumiaji – Batu Telp (0341) 591049	Melati 1	S2 S1 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - 1 2 3 - 6	IMB (233/29.750/429.120) Tgl 11 Desember 1990 UU Gangguan (HO) 180/19/SK/422013/04 Tgl 27 Mei 2004 Dinas Pariwisata 503/03/422.207/2004 Tgl 18 Oktober 2004 Tanda Daftar Usaha (132555500119) Tgl 19-3-2001 NPWP (4.023.526.9.623) AMDAL

27.	HOTEL BARU	Jl K.H. Agus Salim No 27 Batu Telp (0341) 591775	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 2 2 1 5	IMB (ada) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata (ada) Tanda Daftar Usaha (ada) NPWP (ada) AMDAL
28.	HOTEL ALAMANDA	Jl. Raya Sidomulyo No. 14 Bumiaji Telp (0341) 592717	Melati I	S2 S1 D2 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : : :	- 3 2 1 3 - : 9	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
29.	HOTEL TRISNO	Jl Trunojoyo No 45 Batu Telp (0341) 598842	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP Jmlh	: : : : : :	- - 2 2 1 6	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
30.	HOTEL SUMBER MANJING	Jl Raya Dadap Rejo Batu Telp (0341) 460191	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	 	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL

31.	HOTEL PENDOWO	Jl Rusman No 5 Punten Telp (0341) 594374	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - - 2 2 4	IMB 647/222/452.430/ Tgl 30 April 1987 UU Gangguan (HO) 530/08/51/UG/1986 Tgl 20 Oktober 1986 Dinas Pariwisata 503/47/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha 13255600687 NPWP 1.0000084.53.12 Tgl 5 Januari 1990 AMDAL
32.	HOTEL BATU INN	Jl. Trunojoyo No 90 Batu Telp (0341) 593804	Melati 2	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 1 - - 2 4 7	IMB 648.1391. Tgl 23 Juli 1994 UU Gangguan (HO) 180/201/SK/429.013/ 1996 Tgl 13 Desember 1996 Dinas Pariwisata 503/32/422.207/2003 Tgl 01 November 2003 Tanda Daftar Usaha NPWP PEM- 191.WPJ.09/KP.1303/ 2002 21 Januari 2002 AMDAL
33.	HOTEL TRISNO PUTRA	Jl. Trunojoyo 80 Songgokerto - Batu Telp (0341) 598842	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - 2 1 1 1 5	IMB 640/152/429.126 Tgl 19 Oktober 1999 UU Gangguan (HO) 180/08/SK/422.013/ 2004 Tgl 8 Maret 2004 Dinas Pariwisata 503/10/422.207/2004 / Tgl 18 Oktober 2004 Tanda Daftar Usaha 133855500160 Tgl 10 Juni 2003 NPWP 6.987.100.2.628.000 AMDAL
34.	HOTEL PUTRI BULAN	Jl. Raya Selecta No 10 Sidomulyo - Batu Telp (0341) 592361 (0341) 596460	Melati 1	S2 S1 D1 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - 1 4 - 2 7	IMB (ada) UU Gangguan (HO) (Ada) Dinas Pariwisata (ada) Tanda Daftar Usaha (ada) NPWP (ada) AMDAL (ada)

35.	HOTEL PANDERMAN	Jl. Gajahmada No 89 Ngaglik – Batu Tlp (0341) 591078	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - - 1 1 2	IMB (ada) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata (ada) Tanda Daftar Usaha 13255602668 Tgl 23 Juli 2001 NPWP 4023.111.052 AMDAL
36.	HOTEL AGRO BUKIT CEMARA MAS	Jl. Flamboyan No 3 Atas Songgokerto - Batu Tlp (0341) 592987 / 597867/ 596868 Fax (0341) 596867	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 1 - 7 8	IMB (ada) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
37.	HOTEL WISATA INDAH	Jl. Trunojoyo No 43 Batu Tlp (0341) 597433	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - - 1 2 3	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata 503/04/422.207/2004 Tgl 18 Oktober 2004 Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
38.	HOTEL BRINTIK	Jl. Diponegoro No 151 Batu Telp (0341) 591951	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - - 2 - 2	IMB 648/359/452/430/86 UU Gangguan (HO) 180/32/SK/422.013/2004 Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha 13245601325 Tgl 3 Mei 2003 NPWP 6.537.890.3.623 AMDAL

39.	HOTEL KAWI	Jl. P. Sudirman No 19 Bstu Telp (0341) 511532 (0341) 7719157	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 1 - - 1	IMB (ada) UU Gangguan (HO) (ada) Dinas Pariwisata (ada) Tanda Daftar Usaha (ada) NPWP (ada) AMDAL (ada)
40.	HOTEL JAYA	Jl Salam No 6 Batu Telp (0341) 594338	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 1 3 - 4	IMB 233/435/429-120 Th 1991 UU Gangguan (HO) 180/50/SK/422.018/ Tgl 2 Desember 2004 Dinas Pariwisata 503/02/422.207/2003 Tgl 1 November 2003 Tanda Daftar Usaha 133855500181 Tgl 22 Juli 2003 NPWP 09.771.2582.628.000/ 2003 AMDAL
41.	PONDOK WISATA	Jl Arumdalu 5 Batu Telp (0341)	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 2 - - 2	IMB 180 Th 2002 UU Gangguan (HO) 180/017/SK/422.013/ 2002 Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
42.	WISMA IJEN	Jl. Indragiri No 802 Pesanggrahan – Batu Telp (0341)	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - 4 4 - 8	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL

43.	HOTEL INDAH SAYEKTI	Jl. Budiono No 12 Punten – Batu Telp (0341) 593740	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- - - - 3 - 3	IMB 503/1273/452.210/84 Tgl 5 juni 1984 UU Gangguan (HO) 180/31/SK/422.013/ 2003 Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP 1.0000099.5312 Tgl 6 January 1990 AMDAL
44.	HOTEL GARUDA	Jl Rusman No 7 Punten – Batu Telp (0341) 592480	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : :	- - - - 2 - 2	IMB 223/181/452-430 Tgl 17 April 1990 UU Gangguan (HO) 180/01/SK/422.207/ 2003 Tgl 1 November 2003 Dinas Pariwisata 503/18/422.207/203 Tgl 1 November 2003 Tanda Daftar Usaha NPWP 06.661.044.5.628.000 Tgl 26 November 1991 AMDAL
45.	HOTEL KARTIKA RAYA	Jl Songgoriti No 17 Songgokerto – Batu Telp (0341) 593020	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : :	- - - 12 : 12	IMB 419/ Tgl 15 April 1989 UU Gangguan (HO) 71/ Tgl 26 April 2000 Dinas Pariwisata 503/25/422.207 Tgl 1 November 2003 Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
46.	HOTEL GRAWIDYA	Jl Raya Beji No 32 Beji – Batu Telp (0341) 594265 Fax (0341) 592481	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : :	- 2 - 2 - - 4	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
47.	HOTEL PALERAMA N	Jl. Imam Bonjol atas No 19 Batu Telp (0341)	Melati 1	S2 S1 D3	: : :	- - -	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata

		592016 Fax (0341) 598170		SLTA : 7 SLTP : - SD : - Jmlh : 7		503/13/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL (Cat : Dlm Proses)
48.	HOTEL SUMBER	Jl Darsono No 14 Ngaglik – Batu Telp (0341) 591467	Melati 1	S2 : - S1 : - D1 : 1 SLTA : - SLTP : 2 SD : 1 Jmlh : 4		IMB (ada) UU Gangguan (HO) (Ada) Dinas Pariwisata (ada) Tanda Daftar Usaha (ada) NPWP AMDAL
49.	HOTEL ARJUNO	Jl Raya Punten No 90 – 92 Batu Telp (0341) 592175	Melati 1	S2 : - S1 : 2 D3 : - SLTA : 3 SLTP : - SD : 1 Jmlh : 6		IMB UU Gangguan (HO) 180/25/SK/422.013/ 2004 Tgl 14 Juli 2004 Dinas Pariwisata 503/07/422.207 Tgl 18 Oktober 2004 Tanda Daftar Usaha NPWP 4.137.104.8.623 AMDAL
50.	HOTEL SURYA INDAH	Jl Oro – oro Ombo No 202 Batu Telp (0341) 568098	Melati 3	S2 : - S1 : - D3 : 1 SLTA : 19 SLTP : 5 SD : 2 Jmlh : 27		IMB (Ada) UU Gangguan (HO) (Ada) Dinas Pariwisata 503/17/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha (Ada) NPWP (Ada) AMDAL (Ada)
51.	HOTEL SEULAWAH	Jl Mawar No 8 Batu Telp (0341) 594988	Melati 1	S2 : S1 : D3 : SLTA : SLTP : SD : Jmlh :		IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata 503/21/422.207/2003 Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL

52.	HOTEL KAMISATO	Jl Budiono No 1 Batu Telp (0341) 592715	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
53.	HOTEL AGRO WISATA PUNTEN MANDIRI	Jl Raya Punten Bumiaji – Batu	Melati 1	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	IMB UU Gangguan (HO) Dinas Pariwisata Tanda Daftar Usaha NPWP AMDAL
54.	PONDOK JATIM PARK	Jl. Imam Bonjol Atas No. 53 Batu Tlp (0341) 591666 Fax (0341) 593999	Melati	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD Jmlh	: : : : : : :	- 5 5 19 3 - 32

Lampiran 6

DATA VILLA KOTA BATU

NO	NAMA VILLA	JML KMR	ALAMAT
1	2	3	4
1.	Tekada	6	Jl. Songgoriti 28 Batu
2.	Moroseneng	2	Jl. Delima No. 9 Batu
3.	Adelia	3	Jl. Delima No. 1 Batu
4.	Rixma	2	Jl. Arumdalur 80 Batu
5.	Ono	2	Jl. Arumdalur 80 Batu
6.	Restu	1	Jl. Arumdalur 94 Batu
7.	Ramah	3	Jl. Arumdalur 94 Batu
8.	Delima Empat	6	Jl. Delima No. 4 Batu
9.	Gaul	3	Jl. Delima No. 4
10.	Rumah Mukidi	2	Jl. Arumdalur 68
11.	Muji	6	Jl. Arumdalur 53
12.	Uka-Uka	3	Jl. Langsep No. 1
13.	Galuh	3	Jl. Arumdalur 64
14.	Sopo Nyono	6	Jl. Arumdalur 88
15.	Division	5	Jl. Arumdalur 47
16.	Villa 99	4	Jl. Delima
17.	Aldo	3	Jl. Delima No. 7 Batu
18.	Yasmine	4	Jl. Arumdalur 72
19.	Pondok Agape	7	Jl. Arumdalur 47 Batu
20.	Margo Patut	3	Jl. Arumdalur 82
21.	Antorium Merah	3	Jl. Delima No. 3
22.	Rhani	6	Jl. Delima No. 27
23.	Bertha	2	Jl. Krembangan SBY
24.	Laras	4	Jl. Arumdalur No. 51
25.	Villa Atun	2	Jl. Arumdalur No. 38
26.	Denna	2	Jl. Arumdalur No. 45
27.	Melda	2	Jl. Apel RT 3 RW 1 no.6
28.	Apel	2	Jl. Apel RT 3 RW 1 Batu
29.	Abadi	2	Jl. Apel Rt 3 Rw 1 No. 2 Batu
30.	Dore	6	Jl. Durian 49 RT 3 RW 2 Batu
31.	Kurnia	4	Jl. Arumdalur 43 RT 3 RW 1
32.	Tanti Yuliani	3	Jl. Arumdalur 2 RT 1 RW 2
33.	Ceterina	3	Jl. Arumdalur 41 RT 1 RW 2
34.	Dwi Lestari	3	Jl. Jeruk Rt 5 Rw 2 No. 5
35.	Wiji Utami	5	Jl. Arum Dalu 58 b
36.	Wiji Utami	3	Jl. Arum Dalu 25
37.	356	5	Jl. Arum Dalu 23
38.	Shella	3	Jl. Arum Dalu 39 RT 3 RW 1
39.	Griyo Madukoro	6	Jl. Jeruk 2 RT 1 RW 1
40.	Margo Lillah	3	Jl. Delima No. 02
41.	Suka Ria	2	Jl. Arum Dalu No. 48 Songgoriti
42.	Murbei 30		Jl. Murbei Kav. 30 Songgokerto
43.	Arum Dalu	3	Jl. Arum Dalu Kav. 6
44.	Panda	4	Jl. Arum Dalu Kav. 3

45.	Pondok Anda	2	Jl. Salak
46.	Supo	4	Jl. Arum Dalu No. 56 Songgoriti
47.	Artomoro	3	Jl. Arum Dalu Gg. Salak 55
48.	Marem	3	Jl. Langsep No. 5 Songgoriti
49.	Andika	2	Jl. Salak 41 C
50.	Tanti Yoeliani	3	Jl. Arum Dalu No. 2 Songgoriti
51.	Melati	2	Jl. Arum Dalu Rt 2 Rw 2 No. 2
52.	Kusuka		Jl. Arum Dalu No. 50 Rt.03 Rw.02
53.	Lestari	4	Jl. Arum Dalu No. 15 Songgoriti
54.	Bukit Cemara	5	Jl. Rambutan Atas No. 70
55.	Asmari	1	Jl. Salak Rt 4 Rw 2 Songgokerto
56.	Amigo		Jl. Arum Dalu No. 18
57.	Hijau	5	Jl. Arum Dalu No. 65
58.	Merah Muda	2	Jl. Rambutan No. 14 Songgoriti
59.	Agung Setia	6	Jl. Durian No. 7 Songgoriti
60.	Hariyatin	3	Jl. Arum Dalu No. 32 Songgoriti
61.	Putro Supo	4	Jl. Arum Dalu 34/36 Songgoriti
62.	Imaza Dadi	3	Jl. Durian No. 5 Songgoriti
63.	Tukiran	2	Jl. Delima Rt3 Rw.2 No.52 Songgoriti
64.	Arpani	2	Jl. Delima Rt 3 Rw 2 No. 51 Songgoriti
65.	Dwi Putra	3	Jl. Jeruk Rt. 2 Rw.1 No. 24 Songgoriti
66.	Sanggrila 17	6	Jl. Arum Dalu No. 17 Songgoriti
67.	Tri Langgeng	3	Jl. Arum Dalu No. 19 Songgoriti
68.	Valeria	2	Jl. Semangka No. 07 Songgoriti
69.	Dwi Putra	3	Jl. Rambutan No. 2 Songgoriti
70.	Biru	1	Jl. Arum Dalu Rt. 2 Rw. 2 Songgoriti
71.	Santoso		Jl. Durian 3 Songgoriti
72.	Graha Flora		Jl. Arum dalu No. 2 Songgoriti
73.	Sakura	2	Jl. Songgoriti No. 3
74.	Sentosa Jaya	2	Jl. Apel No. 7 Songgoriti
75.	Ramayana	2	Jl. Delima No. 16 Songgoriti
76.	Sumber rejeki	3	Jl. Delima Songgoriti
77.	Olly	5	Jl. Jeruk Dalam Songgoriti
78.	Olly	5	Jl. Arum Dalu Rt I Rw I No. 27/28C
79.	Gloria		Jl. Delima No. 14 Songgoriti
80.	Sutini	3	Jl. Semangka No. 30 Songgoriti
81.	Sakib	3	Jl. Arum dalu No. 46 Songgoriti
82.	Papada	12	Jl. Arum Dalu Rt I / Rw II Batu no.20
83.	Sembilan Tujuh	3	Jl. Arum Dalu Rt III / Rw II Batu
84.	Mulia	3	Jl. Arum Dalu Rt IV/Rw II Batu no. 09
85.	Villa Duta	4	Jl. Arum Dalu Rt IV/Rw II Batu no. 35
86.	Samad	6	Jl. Arum Dalu Rt IV/Rw II Batu no. 39
87.	Villa Sakib		Jl. Arum Dalu Rt III/Rw III Batu
88.	Tri Lestari	3	Jl. Jeruk Rt I Rw I No. 9 Batu
89.	Graha Flora	2	Jl. Arum Dalu Rt III / Rw II No. 20 A
90.	Sri Rejeki	4	Jl. Jeruk Rt I / Rw I Batu no. 15
91.	2 Putra	2	Jl. Arum Dalu Rt III / Rw I Batu
92.	Mardiono	3	Jl. Delima Rt IV / Rw II Batu no. 14
93.	Perumahan	3	Jl. Delima Rt IV / Rw II Batu no. 20
94.	Pondok Ragil	4	Jl. Durian Rt II / Rw II Batu no. 34
95.	Langgeng Mulyo	2	Jl. Durian Rt III / Rw II Batu no. 38
96.	Tiga Saudara	2	Jl. Apel Rt III / Rw I Batu no. 5
97.	Slamet Damek	2	Jl. Durian Rt II / Rw II Batu

98.	Nursianti	2	Jl. Rambutan no. 6
99.	Cempaka	2	Jl. Jeruk 29 Batu
100.	Indah Lestari	2	Jl. Rambutan no. 16 Batu
101.	Prasiasih Yusuf	1	Jl. Jeruk Songgoriti
102.	Barokah Tiga	2	Jl. Rambutan no. 8 Batu
103.	Anugerah	2	Jl. Jeruk no. 1
104.	Cucuk Nur Subatin	3	Jl. Rambutan Rt 1 Rw 1 Batu
105.	Pondok Santai Jaya	6	Jl. Jeruk no. 27 Batu
106.	Amanda	2	Jl. Rambutan no. 10 Songgoriti
107.	Pondok Cemara	2	Jl. Rambutan no. 9
108.	Rossa	2	Jl. Rambutan Rt 1 Rw 1 03 Batu
109.	B. Rami	3	Jl. Arum dalu Rt 3 Rw 2 Batu
110.	Sinar Kasih	2	Jl. Durian no.2 Batu
111.	Sinar Kasih II	3	Jl. Durian Gg. Macan Batu
112.	Ani	2	Jl. Durian 30 Rt 2 Rw 2 Batu
113.	Samsi	3	Jl. Songgoriti 20 Batu
114.	Kusuka	6	Jl. Arumdal 50 Batu
115.	Duta	4	Jl. Arumdal 49
116.	2 Putra	2	Jl. Arum Dalu 31 Rt 3 RW 1
117.	Gloria	3	Jl. Delima No. 14 Songgoriti
118.	Melati	2	Jl. Arum Dalu Rt. 2 Rw. 2 Songgoriti
119.	Mika	2	Jl. Delima no40 Rt. 3 Rw. 2 Songgoriti
120.	Aditya Putra	3	Jl. Delima Rt. 3 Rw. 2 No. 18 Batu
121.	Dicky	2	Jl. Delima Rt. 3 Rw. 2 No. 18 Batu
122.	Estefani	3	Jl. Durian / Gg air panas
123.	Rumah Sewa	3	Jl. Delima No. 65
124.	Griyo Ayu	3	Jl. Durian 20 Songgoriti Batu
125.	Krismiati	3	Jl. Durian 18 Batu
126.	Agung	2	Jl. Durian Songgoriti
127.	Wahyu Indah Yani	3	Jl. Delima No. 15 Songgoriti Batu
128.	Selviana	3	Jl. Durian No. 9B Songgoriti Batu
129.	Ngadi Rumani	4	Jl. Delima No. 32 Songgoriti
130.	Wiji Mulya	3	Jl. Delima No. 22 Songgoriti Batu
131.	Bukit Cemara	4	Jl. Songgoriti Kav. 9 Batu
132.	Adelia	3	Jl. Songgoriti
133.	Batu Permai	5	Jl. Raya Songgoriti 81/A6 Blok/A6
134.	Adem Ayem	2	Jl. Rambutan No. 62 Batu
135.	Kuswati	2	Jl. Rambutan 64 Batu
136.	Green House	3	Villa Batu Permai Jl. Songgoriti C3
137.	Cak "RI "	2	Jl. Rambutan 80 Rt/Rw 02/01 Batu
138.	Darma Asih	5	Jl. Songgoriti Batu
139.	Supo Grup	3	Jl. Delima 20 Songgoriti Batu
140.	Arinda	3	Jl. Durian 4 Rt/Rw2/1 Songgokerto
141.	B. Jamat	6	Jl. Durian No. 79 Batu
142.	Tiga Saudara	7	Jl. Durian No.2 Rt/Rw 2/1 Songgoriti

DATA RUMAH MAKAN DI KOTA BATU

NO	NAMA RUMAH MAKAN	ALAMAT / TELP	JAM BUKA
1	2	3	4
1.	WARUNG WATU LONTAR	Jl. Gajahmada A1 – A2 Komp. Pertokoan Batu Plaza. (0341) 593017	09.00 s/d 21.00
2.	RESTORAN PELANGI	Jl. Panglima Sudirman No.7Batu. (0341) 593877	09.00 s/d 21.00
3.	DEPOT 88 CHANDRA WIBISONO	Jl. Raya Punten No.88 Batu. (0341) 596896	08.00 s/d 20.00
4.	SATE HOT PLATE	Jl. Patimura 56 Batu. (0341) 593662	08.00 s/d 21.00
5.	SATE KELINCI	Jl. Patimura Batu. (0341) 597275	08.00 s/d 21.00
6.	WARUNG BERINTIK	Jl. Diponegoro 151 Batu (0341) 591951	05.00 s/d 20.30
7.	AYAM GORENG PEMUDA	Jl. Diponegoro 20 Batu (0341) 591277	07.00 s/d 21.00
8.	METRO KHAS JAWA	Jl. Panglima Sudirman 20 Batu. (0341) 592555	07.00 s/d 17.00
10.	DHOGADHO CAFÉ	Jl. Raya Beji 139 Batu (0341) 511258	09.00 s/d 11.00
11.	TOP TEN	Jl. Gajah Mada I Blok E-8 E-9 Pertokoan Batu Plaza. (0341) 593032	09.00 s/d 10.00
12.	JAMIAH PUTRA	Jl. Panglima Sudirman 62 Batu. (0341) 592166	06.00 s/d 15.00
13.	AYAM GORENG KALASAN	Jl. Diponegoro 163 Batu (0341) 597518	09.00 s/d 21.00
14.	WARUNG SIDIK	Jl. KH. Agus Salim 47 Batu. (0341) 591540	06.00 s/d 17.00
15.	RUMAH MAKAN CAIRO	Jl. Panglima Sudirman 47 Batu. (0341) 596639	07.00 s/d 22.00
16.	RUMAH MAKAN MESIR	Jl. Diponegoro 32 Batu (0341) 591214	07.00 s/d 22.00
17.	RUMAH MAKAN SELECTA	D/a Permandian Selecta Jl. Raya Selecta Batu, Telp(0341) 592379	06.30 s/d 18.30
18.	RUMAH MAKAN MOJOREJO	Jl. Raya Mojorejo 57 Batu	09.00 s/d 21.00
19.	RUMAH MAKAN TIRTA NIRWANA	Jl. Songgoriti Batu (0341) 593033	08.00 s/d 15.30
20.	RUMAH MAKAN FLAMBOYAN	Jl. Panglima Sudirman 80 Batu (0341) 591551	09.00 s/d 20.00
21.	RUMAH MAKAN FAVOURITE	Jl. Panglima Sudirman Batu (0341) 591158	10.00 s/d 21.00
22.	RUMAH MAKAN	Jl. Diponegoro 103 Batu	09.00 s/d 20.00

	BETHANIA	(0341) 591158	
23.	RUMAH MAKAN WIJAYA	Jl. Ahmad Yani Batu	08.00 s/d 22.00
24.	RUMAH MAKAN KHAS JAWA	Jl. Diponegoro 69 Batu	07.00 s/d 21.00
25.	RUMAH MAKAN SHUN JAYA PUTRA	Jl. Panglima Sudirman 32 B Batu	09.00 s/d 21.00
26.	RUMAH MAKAN PONDOK BAMBU	Jl. Imam Bonjol Atas 15 Batu	
27.	RUMAH MAKAN MARIE	Jl Gajahmada Batu (0341) 591312	10.30 s/d 21.00
28.	WARUNG BEBEK KUALI	Jl. Patimura Batu	
29.	RUMAH MAKAN KUSUMA	Jl. Diponegoro Batu (0341) 593670	11.30 s/d 19.00
30.	RUMAH MAKAN ARUM SARI	Jl. Sultan Agung Batu	
31.	RUMAH MAKAN MADIUN	Jl. Suropati 108 Batu (0341) 594369	07.00 s/d 15.00
32.	RUMAH MAKAN TARUNA	Jl. Munif	



Lampiran 7

DATA PANTI PIJAT DI KOTA BATU TAHUN 2008

NO	NAMA PANTI PIJAT	ALAMAT / TELP
1.	"PUTRI JAYA"	JL. RAYA MOJOREJO No.26 JUNREJO - BATU
2.	"RAMAYANA "	JL. RAYA MOJOREJO BATU NO TELP.(0341) 467792
3.	"DHOGADO "	Jl. RAYA BEJI NO. 139 BATU NO TELP.(0341) 512258
4.	"MARTHA "	JL. RAYA MOJOREJO NO. 39 BATU NO TELP.(0341) 598504
5.	"MANUNGGAL "	DESA BEJI BATU
6.	"BU TIMUNG "	JL.RAYA SONGGORITI NO. 4 BATU
7.	"RAHAYU "	JL. RAYA PATIMURA NO. 4 BATU
8.	"LIA JASA "	JL. RAYA BEJI RT.2,RW.4 BATU
9.	"HARTINI "	JL. RAYA MOJOREJO RT.11 BATU

KALENDER PAMERAN DINAS PARIWISATA KOTA BATU Th.2007

NO	PAMERAN	TANGGAL/BU LAN	TEMPAT	PENYELENGGARA	KETERANGAN
1.	INTERNATIONAL EDUCATION EXPO 2007	6 – 7 Januari 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	Ikatan Konsultan pendiaikan international (IKPII) Jl Asia Afrika (STJ) Jakarta Pusat	Belum Dilaksanakan
2.	TREND FURNITURE 2007	13 – 21 Januari 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Rumah Promosi Indonesia Jl Tebet Timur dalam Raya No 137 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
3.	FURNITURE INDONESIA EXPO 2007	17 – 25 Februari 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Debindomulti Adhiswati Jl Tebet Timur dalam III No 1,22 Jakarta Selatan	Belum Dilaksanakan
4.	FURNICRAFT INDONESIA	3 – 6 Maret 2007	Arena PRJ Kemayoran Jakarta	PT. Promexco Internusa Kota Baru Bandar Kemayoran Blok C – 4 Jakarta	Belum Dilaksanakan
5.	INTERNATIONAL AGRICULTURE	14 – 18 Maret 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Putri Cahaya Kharisma PERFORMAX JL Ampera Raya No 19 A Jakarta Selatan	Belum diaksanakan
6.	GELAR PRODUK KERAJINAN INDONESIA	April 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	Dewan Kerajinan Nasional (DEKRANAS) Jl Prapatan No 42 Jakarta 10410	Belum dilaksanakan
7.	JAKARTA INT,L HANDYCRAFT TRADE FAIR INACRAFT 2007	18 – 22 April 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Mediatama Binakreasi Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun Jakarta 13220	Belum dilaksanakan
8.	PAMERAN BATAM EXPO 2007	2 – 6 Mei 2007	Di Gedung Sumatera Promotion Center Kota Batam	* PT Solindo Duta Convex Menara Imperium Lg 23 Metropolitan Kuningan Superblok Kav I Jl HR. Rasuna	Belum dilaksanakan

				Said Jakarta 12980 Telp (021) 8370 831 8991 Fax (9021) 831 8991	
9.	INTERNATIONAL EDUCATION & TRAINING EXPO 2007 KE 16	3 – 6 Mei 2007	Gedung Semanggi Expo kawasan bisnis terpadu Jl Jend sudirman Jakarta	PT. Wahyu Promocitra Jl Rawa Bambu 1 A No.1 PSr Minggu Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
10.	GEBYAR WISATA NUSANTARA 2007	3 – 6 Mei 2007	Gedung Semanggi Expo kawasan bisnis terpadu Jl Jend sudirman Jakarta	*PT. Wahyu Promocitra Jl Rawa Bambu 1 A No.1 PSr Minggu Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
11.	JAKARTA SME' S QUALITY EXPO	5 – 13 Mei 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Mediatama Binakreasi Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun Jakarta 13220	Belum dilaksanakan
12.	PAMERAN “ AGRO dan FOOD EXPO 2007	10 – 13 Mei 2007	Gedung Semanggi Expo kawasan bisnis terpadu Jl Jend sudirman Jakarta	*PT Wahyu Promocitra Jl Rawa Bambu 1 A No 1 PSr Minggu Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
13.	JAKARTA FURNITURE FAIR	12 – 20 Mei 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Mediatama Binakreasi Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun Jakarta 13220	Belum dilaksanakan
14.	JAWA BARAT EXCHANGE	Mei 2007	Bandung	DISPARTA Bandung	Belum dilaksanakan
15.	I C R A 07 INTERIOR & CRAFT EXHIBITION 2007	23 – 27 Mei 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Debindomulti Adhiswati Jl Tebet Timur dalam III No 1,22 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
16.	MAJAPAHIT TRAVEL FAIR 2007	30 Mei – 3 Juni 2007	Surabaya	*Dinas Pariwisata Jawa Timur	Belum dilaksanakan
17.	PRJ 2007 PEKAN RAYA JAKARTA	14 Juni – 15 Juni 2007	Arena PRJ Kemayoran Jakarta	PT. Jakarta Internasional Expo Gedung Pusat Niaga Lt 1 Arena PRJ Kemayoran Jakarta	Belum dilaksanakan
18.	PAMERAN GELAR AGRIBISNIS PENAS 2007	07 – 12 Juli 2007	Kabupaten Banyuasin Sumsel	*PT Feraco Jakarta Puri Sentra niaga Blok – 42 Jl Raya Kalimalang Jkt 13620	Belum dilaksanakan
19.	SMES' S FESTIVAL 2007	Juli 2007	JCC (Jakarta Convention Center	PT. Mediatama Binakreasi Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun	Belum dilaksanakan

				Jakarta 13220	
20.	PRODUK UNGGULAN KOPERASI DAN USAHA KECIL, MENENGAH	Juli 2007I	Gedung SMES' CO Pusat Promosi KUKM	Kantor Kementrian Koperasi	Belum dilaksanakan
21.	INDO LETHER AND FOOTWEAR	Juli 2007	Arena PRJ Kemayoran Jakarta	PT. Krista Media Pratama Jl Blandongan No. 28 D – G Jakarta Barat	Belum dilaksanakan
22.	INDOVEST EXPO 2007	30 Juli – 4 Agst 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT Wahyu Promocitra Jl Rawa Bambu 1 A No 1 PSr Minggu Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
23.	LEGIAN BEACH FESTIVAL 2007	3 – 7 Agustus 2007	Kawasan Pantai Double Six, Legian Bali	*Panitia Legian Beach Festival 2007 Sdri Henny / Ira Telp (62 -21) 9322166 Dan Fax (62 – 21) 345 3436	Belum dilaksanakan
24.	INDONESIA PLANTATION EXPO KE 3	Agustus 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT Wahyu Promocitra Jl Rawa Bambu 1 A No 1 PSr Minggu Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
25.	INDONESIA FAIR	8 – 11 Agustus 2007	Arena PRJ Kemayoran Jakarta	PT. Jakarta International Expo Gedung Pusat Niaga Lt. 1 Arena PRJ Kemayoran Jakarta	Belum dilaksanakan
26.	INDONESIA EXPO 2007	8 -12 Agustus 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Debindomulti Adhiswati Jl. Tebet Timur dalam III No 1 & 22 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
27.	INTERNATOINAL TEXTIL & APPAREL FAIR / TAF 2007	9 – 12 Agustus 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Atheus Indonesia Jl KS Tubun Raya No 19 Jakarta 10260	Belum dilaksanakan
28.	JAKARTA FURNITURE FAIR	18 – 26 A gustus 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Rumah Produksi Indonesia Jl Tebet Timur dalam Raya No 137 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
29.	PAMERAN “ INVESDA EXPO “ 2007	30 Agustus - 2 Sept 2007	Di Jogja Expo Center (JEC) Yogyakarta	*PT. Fery Agung Corporation (FERACO)	Belum dilaksanakan
30.	LEATHER AND	September 2007	JCC (Jakarta Convention	PT. Mediatama Binakreasi	Belum dilaksanakan

	LEATHER PRODUCT		Center)	Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun Jakarta 13220	
31.	GELAR TENUN TRADISIONAL IND 2007	September 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Mediatama Binakreasi Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun Jakarta 13220	Belum dilaksanakan
32.	INDOCRAFT 2007	12 – 16 September 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Debindomulti Adhiswati Jl. Tebet Timur dalam III No 1 & 22 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
33.	INDONESIA FURNITURE SHOW 2007	22 – 30 September 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Debindomulti Adhiswati Jl. Tebet Timur dalam III No 1 & 22 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
34.	PASAR WISATA INDONESIA (TIME)	September 2007	Bali	*Disparta Bali	Belum dilaksanakan
35.	FESTIVAL KRAKATAU / LAMPUNG EXPO 2007	September 2007	Bandar Lampung	*Disparta Lampung	Belum dilaksanakan
36.	LEBARAN FAIR 2007	3 – 7 Oktober 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Debindomulti Adhiswati Jl. Tebet Timur dalam III No 1 & 22 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
37.	TRADE EXPO INDONESIA 2007 / PAMERAN PRODUK EKSPORT (PPE) 2007	24 – 28 Oktober 2007	Arena PRJ Kemayoran Jakarta	PT. Debindomulti Adhiswati Jl. Tebet Timur dalam III No 1 & 22 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan
38.	INDONESIAN BOOK FAIR	14 – 18 Nofember 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Dyandra Promosindo Jl Johar No 9 Menteng Jakarta Pusat	Belum dilaksanakan
39.	INDONESIA FURNITURE FAIR (IFT 2007)	24 nof – 2 Des 2007	JCC (Jakarta Convention Center)	PT. Mediatama Binakreasi Jl Balai Pustaka Timur No. 39 Rawamangun Jakarta 13220	Belum dilaksanakan
40.	MUTU MANIKAM NUSANTARA	Desember 2007	Gedung Semanggi Expo kawasan bisnis terpadu Jl Jend sudirman Jakarta	PACTO Jl Gatot Subroto Lagun Tower B1 Jakarta Selatan	Belum dilaksanakan

PROMOSI KE LUAR NEGERI DINAS PARIWISATA KOTA BATU Th.2007

NO	PAMERAN	TANGGAL/BU LAN	TEMPAT	PENYELENGGARA	KETERANGAN
1.	Matta Internasional Travel Fair (MITF)	Maret 2007	Kuala Lumpur	-	Belum dilaksanakan.
2.	Internasional Tourismus Brose ITB	Maret 2007	Berlin – Jerman	-	Belum dilaksanakan.
3.	Arabian Travel Mart (ATM)	Maret 2007	Dubai	-	Belum dilaksanakan.
4.	Internasional Travel Expo (ITE)	Juni 2007	Hongkong	-	Belum dilaksanakan.
5.	Perth Royal Show (PRS)	29 Sept – 10 Okt 2007	Perth - Australia	-	Belum dilaksanakan .

KALENDER PAMERAN DINAS PARIWISATA KOTA BATU Th.2008

NO	PAMERAN	TANGGAL/BU LAN	TEMPAT	PENYELENGGARA	KETERANGAN
1.	Cito Torism Forum	2-13 April 2008	City of Tumorrow Surabaya	Dinas Pariwisata Propinsi	Dilaksanakan
2.	Pameran Indonesia Product and Torism	24 – 27 April 2008	Plaza GF Utama Bandung Super Mall	IPEX Torism	Tidak Dilaksanakan
3.	Sriwijaya Fair 2008	15 – 21 Mei 2008	Benteng Kuto Besak Palembang Sumatra Selatan	Sriwijaya Media Convex / PT. Antheus Indonesia	Tidak Dilaksanakan
4.	Jogja Insdonesia ACT 2008	16 -20 Mei 2008	JEC	Industri dan Perdagangan Nasional serta PT. Patria Convexindo	Tidak Dilaksanakan
5.	Majapahit Travel Fair 2008	21 -25 Mei 2008	Gramedia Expo Surabaya	Dinas Pariwisata Propinsi – Gubernur JATIM	Dilaksanakan
6.	Gebyar Wisata Nusantara	29 Mei – 1 Juni 2008	Gedung Balai Kartini Jakarta	Departemen Kebudayaan Dan Pariwisata / PT. Wahyu Promo Citra	Tidak Dilaksanakan
7.	Obyek Wisata Nusantara Expo 2008	12 – 15 Juni 2008	Plaza Ambarukmo Jogjakarta	PT. Fery Agung Coridotama (FERECO)	Tidak Dilaksanakan
8.	Pekan Budya Dan Pariwisata Kab. Kediri	17 – 21 Juni 2008	Simpang Lima Gumul Kab. Kediri	Setda Kab. Kediri	Tidak Dilaksanakan
9.	Pekan Liburan di TMII	22 Juni – 6 Juli 2008	TMII Jakarta	Pemerintah Prop Jatim	Tidak Dilaksanakan

	Anjungan Jatim				
10.	Pameran Fair	3 – 6 Juli 2008	Gramedia Expo Surabaya	Walikota Surabaya / PT. Antheus Indonesia	
11.	Festival Senggigi 2008	19 -25 Juli 2008	Kawasan Wisata Senggigi Lombok Barat	Bupati Lombok Barat	
12	City Expo 2008 APEKSI	22 -27 Juli 2008	Kota Surakarta Diamon Solo Convention Centre	Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indon esia	
13.	Pameran Bulan Berkunjung Jember II	1 -10 Agustus 2008	Gedung Serbaguna Jember	Panitia BBJ	
14.	Padang Fair 2008	7 – 17 Agustus 2008	Arena GOR H. Agus Salim Padang Sumatra Barat	Wlikota Padang / PT. Solindo Duta Convex	
15.	Jabex 2008	20 -27 Agustus 2008	Graha Manggala Siliwangi Bandung	Debindo Multi Adeispasti	
16.	Fiesta Nusa Dua	10 -14 Oktober 2008	Pulau Panisula Nusa Dua Bali	Bali Torism Development Coprty	
17.	Go Holiday	28 -30 Oktober 2008	Atrium PTC Pakuwon Trede Centre Surabaya	Organizer By Traveo	
18.	Produk Expo Daerah Makasar Expo	29 Okt – 2 Nof 2008	Celebes Ekspor Daerah	PT. Debindo Mega Promo	
19.	Pesona Wisata Indonesia	30 Okt -2 Nov 2008	Mega Mall Batam Center		
20.	Pesona Wisata Batam	20 – 23 Nov 2008	Mega Mall Batam Center	Kamar Dagang Dan Industri Prop. Kep Riau	

21.	Pesona Wisata Belanja (Jogja Fair)	15 - 23 Nov 2008	Graha Pradikta Jogja Expo Centre Jogjakarta	Jogja Fair 2008	
22	Gebyar Wisata Banten	12 -16 Nov 2008	BSD Junction – Bumi Serpong Damai Tangerang Banten	Setda Propinsi Banten	Dilaksanakan
23	Potensi Nusantara Exspo 2008	27 - 30 Nov 2008	Pontianak Convention Center Kalimantan Barat	Defia Production	
24	It's Time To Makasar-Indonesia	14 - 17 Nov 2008	Celebes Convention Center Makasar-Indonesia	Makasar Time 2008 Debindo Multi Adiswasti	
25	Saburai Agro And Food Exspo (Sate) 2008 Lampung	30 Okt - 08 Nov 2008	Gedung Sumpah Pemuda Dkor Way Halim-Bandar Lampung	PT. Globalindo Barowana Lestari	
26	Balikpapan Vaganza 2008	05 - 09 Nov 2008	Balikpapan And Sport Convention Center	Walikota Balikpapan PT. Tiga Warna Promosindo	Dilaksanakan
27	Indonesia Act Art Craft Denpasar Bali	11- 14 Des 2008	Art Center Denpasar Bali	PT. Patria Convexsindo	

INTERVIEW GUIDE

1. Mengapa pelayanan pariwisata perlu dilakukan?
2. Bentuk pelayanan seperti apa yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dan Kebudayaan Kota Batu khususnya dalam bidang pariwisata?
3. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pariwisata?
4. Siapa saja yang memberikan pelayanan? apakah dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan secara langsung atau dari lainnya?
5. Apakah ada mekanisme atau prosedur tertentu dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan?
6. Menurut Bapak, kapan pelayanan itu diberikan kepada masyarakat? apakah jika terjadi komplain dari masyarakat?
7. Menurut Bapak, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apa sudah memuaskan?
8. Adakah tanggapan yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi terkait dengan pelayanan yang diberikan?
9. Apakah kualitas pelayanan bidang pariwisata terutama dalam meningkatkan minat sudah berjalan baik?
10. Seberapa besar peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu terhadap kualitas pelayanan dalam peningkatan minat wisatawan?
11. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam meningkatkan minat wisatawan?
12. Program-program apa saja yang dimiliki Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan?
13. Bagaimana dan berapa besar peningkatan jumlah pengunjung beberapa tahun terakhir?
14. Seberapa besar pengaruh wisatawan terhadap pariwisata itu sendiri selama ini?
15. Adakah kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dengan masyarakat terutama wisatawan? bentuknya seperti apa?

INTERVIEW GUIDE

1. Menurut saudara, adakah pelayanan pariwisata yang diberikan oleh Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) kepada masyarakat? Bentuknya seperti apa?
2. Menurut saudara, apakah ada bentuk partisipasi/peran serta dari masyarakat dalam mendukung Pemerintah Kota Batu dalam penyediaan pelayanan?
3. Menurut saudara, bagaimana keadaan pariwisata di Kota Batu? baik, atau kurang baik?
4. Menurut saudara, apa yang saudara ketahui tentang upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kota Batu (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan) terhadap potensi pariwisata yang ada di Kota Batu?
5. Menurut saudara, apakah pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Batu dalam hal pariwisata sudah sesuai dengan tuntutan atau keluhan dari masyarakat?



CURRICULUM VITAE

Nama : Achmad Nurul Islam

Nomor Induk Mahasiswa : 0510310001

Tempat dan tanggal lahir : Malang, 12 April 1987

Alamat asal : Jl. Dewi Sartika 3B/23 RT. 006 RW. 009 Kelurahan
Temas Kota Batu

Telepon : (0341) 9611445/ 085 655 518 320

Pendidikan : 1. SDN Sisir 04 Tamat tahun 1999
2. SMPN 01 Batu Tamat tahun 2002
3. SMAN 01 Batu Tamat tahun 2005
4. Kuliah di Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu
Administrasi Jurusan Administrasi Publik Angkatan
2005

Pengalaman Organisasi : ➤ Panitia PK2MABA 2006, 2007 dan 2008 Fakultas Ilmu
Administrasi