

**PERAN PUSAT INFORMASI PARIWISATA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA WISATAWAN
KOTA BATU**

(Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

HIKMAH GADI

NIM. 135030507111008



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG
2018**

MOTTO

“Man Jadda Wajada”

Barang Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil

“Man Shobaru Zhafira”

Barang siapa yang bersabar akan beruntung

“Man Yuzro’ Yahsud”

Barang siapa yang menanam, akan menuai apa yang ditanam

Kupersembahkan Karyaku..

Kepada Baba dan Mama Tersayang,

Serta semua sahabat-sahabatku..

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Peran Pusat Informasi Pariwisata Dalam Memberikan Pelayanan Kepada
Wisatawan Kota Batu (Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)

Disusun oleh : Hikmah Gadi

NIM : 135030507111008

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 22 Desember 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Drs., Moch. Rozikin, M.AP

NIP. 19630503 198802 1 001

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan 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, sert diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 20 Desember 2017



Nama : Hikmah Gadi
NIM : 135030507111008

RINGKASAN

Hikmah Gadi,2017, **Peran Pusat Informasi Pariwisata Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Kota Batu (Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)**. Dosen Pembimbing: Dr., Drs, Moch. Rozikin, M.AP

Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu merupakan salah satu usaha yang dibentuk oleh pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata memiliki tugas memberikan pelayanan kepada wisatawan, mempromosikan wisata di Kota Batu serta melaksanakan event atau kegiatan yang dilaksanakan Dinas Pariwisata Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang peran Pusat Informasi Pariwisata tersebut serta usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata.

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana. Maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan serta usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Pusat Informasi Pariwisata memiliki tugas utama memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu maupun masyarakat Kota Batu. Pelaksanaan Pusat Informasi Pariwisata tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu. Peran utama Pusat Informasi Pariwisata memberikan pelayanan kepada wisatawan berupa informasi, *guide*, dan mempromosikan pariwisata di Kota Batu. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran tersebut dengan diberikan pelatihan, bimbingan teknis dan sertifikasi. Salah satu faktor penghambat dalam menjalankan peran adalah keberadaan Pusat Informasi Pariwisata yang belum diketahui secara luas oleh wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Berdasarkan itulah diperlukan kerjasama antara pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata, Pusat Informasi Pariwisata dan wisatawan maupun masyarakat Kota Batu.

Kata kunci: Peran, Pusat Informasi Pariwisata , pelayanan.

SUMMARY

Hikmah Gadi, 2017, **The Role of Tourism Information Center In Providing Services To Tourists Batu City (Study On Tourism Office Batu City)**. Supervisor: Dr., Drs, Moch. Rozikin, M.AP

Tourism Information Center is one of the efforts formed by the government of Batu City, especially the Department of Tourism which aims to provide services directly to tourists and the people of Batu Town. Tourism Information Center has the task of providing services to tourists, promoting tourists in the city of Batu as well as carrying out events or activities undertaken Batu City Tourism Office. Tourism Information center contained in the Decree of the Head of Batu Tourism Office No. 188/02 / 422.103 / 2017. This research aimed at describe and analyzing about the role of the Tourism Information Center and the efforts undertaken Batu City Tourism Office in improving the role of Tourism Information Center.

In the research used descriptive research type with qualitative approach through analysis technique of Miles, Huberman and Saldana. Then the focus of the research is the role of the Center of Tourism Information in providing services to tourists and business undertaken by the Tourism Office in improving the role.

The results showed that the role of Tourism Information Center has the main task of providing services to the tourists of Batu City and Batu City society. Implementation of Tourism Information Centers embodied in the Decree of the Head of Tourism Office of Batu City. The main role of the Tourism Information Center provides services to tourists in the form of information, guide, and promote tourism in Batu Town. The efforts undertaken by the Department of Tourism in improving the role with the given training, technical guidance and certification. One of the inhibiting factors in performing the role is the existence of the Tourism Information Center which is not widely known by tourists and Batu City people. Based on that required cooperation between the government of Batu City, especially the Department of Tourism, Tourism Information Center and tourists and the people of Batu City.

Keywords: Role, Tourism Information Center, service.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran Pusat Informasi Pariwisata Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Kota Batu (Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)”** yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Drs, Luqman Hakim, M.Sc selaku Ketua Program Minat Administrasi Pemerintahan Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Drs, Moch. Rozikin, M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang selalu memberi bimbingan, saran, arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya Dosen Jurusan Administrasi Publik yang selama ini telah memberikan dan menularkan kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh staff/pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.

7. Ibu Caterina Diana, SST par, MM. selaku Kasi Promosi dan Kerjasama Dinas Pariwisata Kota Batu yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
8. Ibu Widar R., SE selaku staf bidang Promosi dan Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Batu yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
9. Bapak Agung.P S.Ikom selaku staf Pusat Informasi Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
10. Kedua orang tua saya, Baba tersayang Alm. Hasan A. Gadi dan mama saya Ibu Fadlun Semeer yang tidak pernah bosan memberikan dukungan materi maupun do'a dengan segenap kasih sayang dan kesabarannya demi memperlancar proses penyelesaian skripsi.
11. Sahabat seperjuangan Aulia Cahyani, S.AP, Yunia Mega, S.Pd, Merry C. Sase, SST, Nabila Izzah, ST, Linda Kumalasari serta Abdul Basit Alkatiri yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi dan teman-teman seperjuangan Administrasi Pemerintahan 2013 yang telah memberikan masukan baik kritik maupun saran serta semangat untuk bersama-sama menyelesaikan skripsi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Desember 2017

Penulis,

Hikmah Gadi

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALI TAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	14
C. Tujuan penelitian	14
D. Manfaat penelitian	15
E. Sistemmatika penulisan	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Peran dan Pemerintah	18
1. Peran.....	18
2. Pemerintah.....	20
B. Otonomi Daerah.....	22
1. Penegertian Pemerintah Daerah	22
2. Pengertian Desentralisasi	25
3. Otonomi Daerah	27
C. Pelayanan Publik.....	31
1. Konsep Pelayanan Publik.....	31
2. Paradigma Pelayanan Publik.....	32
3. Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan Publik.....	35

D. Pariwisata.....	36
1. Pariwisata	36
2. Wisatawan	41
3. Bentuk-Bentuk Pariwisata.....	44
4. Jenis-Jenis Pariwisata.....	47
5. Peranan Pariwisata dalam Pembangunan	50
6. Pengembangan Pariwisata.....	52
7. Dampak Pengembangan Pariwisata	59
E. Peran Pemerintah dalam Pariwisata.....	60
F. Informasi	62
G. Pusat Informasi Pariwisata (Tourism Information Center).....	66

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	67
B. Fokus Penelitian.....	69
C. Lokasi Penelitian.....	70
D. Jenis dan Sumber Data.....	71
E. Teknik Pengumpulan Data.....	72
F. Instrumen Penelitian	75
G. Keabsahan Data	75
H. Analisis Data.....	79

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian	86
1. Gambaran umum kota batu	86
a. Sejarah kota batu	86
b. Visi misi kota batu.....	87
c. Keadaan geografis kota batu.....	89
d. Klimatologis kota batu.....	91
e. Keadaan geologis kota batu	91
f. Topografis kota batu	92
g. Potensi kota batu dalAm bidang pariwisata	92
2. Gambaran umum dinas pariwisata	94
a. Profil dinas pariwisata kota batu	94
b. Visi misi dinas pariwisata kota batu	94
c. Tujuan dinas pariwisata kota batu	95

d.	Sasaran dinas pariwisata kota batu	95
e.	Struktur organisasi	97
3.	Pusat informasi pariwisata	102
B.	Penyajian data fokus penelitian	103
1.	Peran pusat informasi pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota batu.....	103
a.	Dasar kebijakan pembentukan Pusat informasi pariwisata	103
b.	Sumber daya Manusia (SDM) pusat informasi pariwisata	108
c.	Pelaksanaan tupoksi pusat informasi pariwisata	113
d.	Dukungan terhadap pusat informasi pariwisata dalam menjalankan peran	126
e.	Faktor penghambat Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran	129
2.	Usaha yang dilakukan dinas pariwisata kota batu dalam meningkatkan peran	131
C.	Analisis data fokus penelitian	137
1.	Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.....	137
a.	Dasar kebijakan pembentukan Pusat informasi pariwisata	137
b.	Sumber daya Manusia (SDM) pusat informasi pariwisata	139
c.	Pelaksanaan tupoksi pusat informasi pariwisata	141
d.	Dukungan terhadap pusat informasi pariwisata dalam menjalankan peran	145
e.	Faktor penghambat Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran	147
2.	Usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata Kota Batu dalam menjalankan peran.....	148

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	149
B.	Saran	152

DAFTAR PUSTAKA.....154

LAMPIRAN

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL_x	
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	14
C. Tujuan penelitian	14
D. Manfaat penelitian	15
E. Sistematika penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Peran dan Pemerintah	18
1. Peran	18
2. Pemerintah	20

B. Otonomi Daerah	22
1. Penegertian Pemerintah Daerah	22
2. Pengertian Desentralisasi	25
3. Otonomi Daerah	27
C. Pelayanan Publik	31
1. Konsep Pelayanan Publik	31
2. Paradigma Pelayanan Publik	32
3. Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan Publik	35
D. Pariwisata	36
1. Pariwisata	36
2. Wisatawan	41
3. Bentuk-Bentuk Pariwisata	44
4. Jenis-Jenis Pariwisata	47
5. Peranan Pariwisata dalam Pembangunan	50
6. Pengembangan Pariwisata	52
7. Dampak Pengembangan Pariwisata	59
E. Peran Pemerintah dalam Pariwisata	60
F. Informasi	63
G. Pusat Informasi Pariwisata (Tourism Information Center)	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	69
B. Fokus Penelitian	69
C. Lokasi Penelitian	70
D. Jenis dan Sumber Data	71
E. Teknik Pengumpulan Data	72
F. Instrumen Penelitian	75
G. Keabsahan Data	75
H. Analisis Data	79

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian	
1. Gambaran umum kota batu	86

- a. Sejarah kota batu 86
- b. Visi misi kota batu 87
- c. Keadaan geografis kota batu 89
- d. Klimatologis kota batu 91
- e. Keadaan geologis kota batu 91
- f. Topografis kota batu 92
- g. Potensi kota batu dalam bidang pariwisata 92

2. Gambaran umum dinas pariwisata

- a. Profil dinas pariwisata kota batu 94
- b. Visi misi dinas pariwisata kota batu 94
- c. Tujuan dinas pariwisata kota batu 95
- d. Sasaran dinas pariwisata kota batu 95
- e. Struktur organisasi 97

3. Pusat informasi pariwisata 102

B. Penyajian data fokus penelitian 103

1. Peran pusat informasi pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota batu 103

- a. Dasar kebijakan pembentukan Pusat informasi pariwisata 103
- b. Sumber daya Manusia (SDM) pusat informasi pariwisata 108
- c. Pelaksanaan tupoksi pusat informasi pariwisata 113
- d. Dukungan terhadap pusat informasi pariwisata dalam menjalankan peran 126
- e. Faktor penghambat Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran 129

2. Usaha yang dilakukan dinas pariwisata kota batu dalam meningkatkan peran 131

C. Analisis data fokus penelitian 137

1. Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu 137

- a. Dasar kebijakan pembentukan Pusat informasi pariwisata 137
- b. Sumber daya Manusia (SDM) pusat informasi pariwisata 139
- c. Pelaksanaan tupoksi pusat informasi pariwisata 141
- d. Dukungan terhadap pusat informasi pariwisata dalam menjalankan peran 145
- e. Faktor penghambat Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran 147

2. Usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata Kota Batu dalam menjalankan peran 148

A. Kesimpulan149

B. Saran 152

DAFTAR PUSTAKA154

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1. Data wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu.....	10
2. Tabel 2. Paradigma pelayanan publik.....	34
3. Tabel 3. Luas wilayah Kota Batu	91
4. Tabel 4. Daya Tarik Wisata Kota Batu.....	104
5. Tabel 5. Data Pegawai Pusat Informasi Pariwisata	110

1. Tabel 1. Data wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu10
2. Tabel 2. Paradigma pelayanan publik34
3. Tabel 3. Luas wilayah Kota Batu91
4. Tabel 4. Daya Tarik Wisata Kota Batu104
5. Tabel 5. Data Pegawai Pusat Informasi Pariwisata110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1. Tipologi Travelers.....	42
2. Gambar 2. Komponen analisis data	82
3. Gambar 3. Peta Kota Batu.....	89
4. Gambar 4. Struktur organisai Dinas Pariwisata Kota Batu.....	97
5. Gambar 5. Alun-alun Kota Wisata Batu	106
6. Gambar 6. Tupoksi Pusat Informasi Pariwisata.....	115
7. Gambar 7. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu wisatawan.....	117
8. Gambar 8. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu rombongan	118
9. Gambar 9. Slogan Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu.....	119
10. Gambar 10. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu.....	121
11. Gambar 11. Star Pusat Informasi Pariwisata dalam event Dinas Pariwisata	124
12. Gambar 12. Event promosi pariwisata provinsi	125
13. Gambar 13. Kantor Pusat Informasi Pariwisata	126
14. Gambar 14. Tanda pengenalan Pusat Informasi Pariwisata.....	127
15. Gambar 15. Sosial media Pusat Informasi Pariwisata	128
16. Gambar 16. Pelatihan memandu wisatawan	132
17. Gambar 17. Sertifikasi pemandu wisatawan.....	133
18. Gambar 18. Bimtek Pusat Informasi Pariwisata	134
19. Gambar 19. Seleksi untuk program sertifikasi.....	136

1. **Gambar 1. Tipologi Travelers42**
2. **Gambar 2. Komponen analisis data82**
3. **Gambar 3. Peta Kota Batu89**
4. **Gambar 4. Struktur organisai Dinas Pariwisata Kota Batu97**
5. **Gambar 5. Alun-alun Kota Wisata Batu106**
6. **Gambar 6. Tupoksi Pusat Informasi Pariwisata115**
7. **Gambar 7. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu wisatawan117**
8. **Gambar 8. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu rombongan118**
9. **Gambar 9. Slogan Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu 119**
10. **Gambar 10. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu121**
11. **Gambar 11. Star Pusat Informasi Pariwisata dalam event Dinas Pariwisata124**
12. **Gambar 12. Event promosi pariwisata provinsi125**
13. **Gambar 13. Kantor Pusat Informasi Pariwisata126**
14. **Gambar 14. Tanda pengenalan Pusat Informasi Pariwisata127**
15. **Gambar 15. Sosial media Pusat Informasi Pariwisata128**
16. **Gambar 16. Pelatihan memandu wisatawan132**
17. **Gambar 17. Sertifikasi pemandu wisatawan133**
18. **Gambar 18. Bimtek Pusat Informasi Pariwisata134**
19. **Gambar 19. Seleksi untuk program sertifikasi136**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antar manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai gabungan dari sistem sosial akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur kebutuhan dasar. Dalam memenuhi kebutuhan dasar itu, manusia perlu bekerjasama dan berkelompok dengan orang lain, dan bagi kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat. Timbulnya kebutuhan dasar dan sekunder tersebut maka terbentuk pula institusi sosial yang dapat memberi pedoman melakukan kontrol dan mempersatukan (integrasi) anggota masyarakat. Untuk membentuk institusi-institusi tersebut, masyarakat membuat kesepakatan atau perjanjian diantara mereka, yang menurut Rosseau (terjemahan Sumardjo, 1986:15) adalahh konflik kontrak sosial (*social contract*). Adanya kontrak sosial tersebut selanjutnya melahirkan kekuasaan dan institusi pemerintahan.

Merujuk pada uraian diatas, suatu pemerintahan hadir karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintah dengan rakyatnya sebagai pihak yang diperintah dalam suatu posisi dan peran.

Menurut Kaufman (dalam Thoha, 1995:101) menyebutkan bahwa:

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh Rasyid (2000:59), menyatakan bahwa pemerintah memiliki tugas dan peran yang diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*).

Setiap negara di dunia membutuhkan pembangunan dalam menyelenggarakan negaranya, baik negara maju, negara yang sedang berkembang, maupun negara yang terbelakang. Pembangunan nasional adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Pada suatu negara, pembangunan nasional merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas di semua bidang. Pembangunan nasional tersebut dilakukan dalam segala aspek dengan bidang yang akan ditingkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Tidak terkecuali dengan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang saat ini sedang melaksanakan pembangunan, yakni pembangunan menyeluruh hingga tingkat yang paling bawah. Sebagai kebijakan publik, pembangunan memiliki karakteristik yang berbeda antara pembangunan yang dilakukan sekarang dan yang akan dilakukan

dimasa mendatang. Menurut Siagian yang dikutip oleh Suyono (2004:21) pembangunan adalah sebagai berikut:

Pembangunan merupakan usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh satu bangsa, negara, pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Dari penjelasan atau ide pokok dalam pembangunan dapat dijelaskan sebagai berikut: pembangunan merupakan suatu proses, pembangunan merupakan suatu usaha yang secara sadar dilaksanakan, pembangunan dilakukan secara berencana dan perancangannya berorientasi pada pertumbuhan dan perubahan, pembangunan mengarah pada modernitas yang dicapai melalui pembangunan bersifat multi dimensional.

Merujuk pada pengertian di atas, dapat diketahui bahwa pembangunan harus dilaksanakan secara sadar dan terencana agar berhasil. Pembangunan berorientasi pada pertumbuhan dan perubahan ke arah yang lebih baik , sehingga akan memunculkan modernitas.

Pembangunan dapat dikatakan multidimensi karena mencakup dimensi ekonomi dan non-ekonomi. Pembangunan yang menjadi perhatian bagi masyarakat Indonesia salah satunya adalah pembangunan di bidang pariwisata. Pembangunan Pariwisata adalah suatu proses perubahan untuk menciptakan nilai tambah dalam segala aspek bidang pariwisata, mulai dari Sarana-Prasarana, Objek Daya Tarik Wisata (ODTW), dan aspek-aspek lainnya. Suatu pembangunan pariwisata akan menghasilkan manfaat apabila dilakukan dengan melihat potensi daerahnya, sehingga sumberdaya yang ada pada masing-masing daerah dapat dimanfaatkan dengan lebih baik namun dengan tetap menjaga kelestarian dan keberlanjutannya.

Pariwisata adalah salah satu fenomena kebudayaan global yang dapat dipandang sebagai suatu sistem. Pariwisata terdiri atas tiga komponen yaitu wisatawan (*tourist*), elemen-elemen geografi (*geographical elements*) dan industri pariwisata (*tourism industry*). Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung dengan berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat, serta pemerintah daerah”. Potensi pariwisata yang besar di Indonesia ditunjang dengan keanekaragaman dan kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia yang terletak di wilayah tropis, Indonesia di anugerahi kekayaan alam yang amat indah dan melimpah dengan hutan tropis, pantai-pantai eksotis, serta latar belakang kebudayaan Indonesia yang kental dengan sejarah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pariwisata merupakan salah satu sektor andalan dalam pembangunan ekonomi di Indonesia.

Pariwisata sebagai salah satu sektor andalan dalam pembangunan ekonomi diharapkan memberikan kontribusi yang positif pada masyarakat yang berada disekitar destinasi wisata. Berdasarkan pengertian tersebut, bahwa pariwisata memerlukan berbagai macam layanan dari semua komponen. Dengan tujuan melayani kebutuhan wisatawan inilah maka disediakan berbagai fasilitas pokok pariwisata, fasilitas pelengkap pariwisata, dan fasilitas pendukung pariwisata antara lain: akomodasi, restoran, angkutan wisata, kawasan wisata, dan biro perjalanan pariwisata.

Perkembangan pariwisata tidak saja ditentukan oleh sarana akomodasi, transportasi, dan infrastruktur yang baik, tetapi juga pelayanan dari pemerintah daerah destinasi wisata tersebut.

Kegiatan Pariwisata di Indonesia tidak terlepas dari peran serta pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam Inpres No. 16 Tahun 2005 tentang Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata, Presiden menginstruksikan kepada pemerintah daerah untuk melakukan beberapa hal mendasar yang bisa dijadikan acuan dasar untuk melakukan pembangunan kebudayaan dan pariwisata. Secara khusus Inpres tersebut memberikan arahan kepada peran Gubernur, Bupati dan Walikota sebagai berikut:

- a. Meningkatkan sistem informasi dan promosi kepariwisataan daerah.
- b. Menyusun Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (pengembangan produk, pemasaran, serta sarana dan layanan atau sumberdaya manusia).
- c. Mengadakan pengawasan dan pengendalian kerusakan lingkungan.
- d. Mengembangkan informasi peluang investasi di bidang kebudayaan dan pariwisata.
- e. Meningkatkan dan memberikan kemudahan perizinan industri serta kebudayaan dan pariwisata serta kemudahan perizinan pemanfaatan lokal untuk syuting film.
- f. Melakukan penataan objek wisata dan penyiapan infrastruktur dasar.

- g. Meningkatkan pelaksanaan sadar wisata melalui program Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah, dan kenangan).
- h. Mengembangkan daya tarik wisata di jalur pergerakan wisatawan nusantara dan di sekitar perkotaan.
- i. Melestarikan tradisi, nilai, dan adat istiadat melalui penyelenggaraan *event* daerah.

Inpres tersebut memberikan arahan-arahan bagi pemerintah daerah untuk semakin mengembangkan pariwisatanya dengan melakukan promosi, mengembangkan produk, serta sarana dan prasarana. Selain itu, dalam melaksanakan pengembangan pariwisata daerahnya, pemerintah daerah tetap harus memperhatikan dampaknya terhadap lingkungan.

Setiap daerah di Indonesia memiliki potensi yang berbeda dalam pariwisata. Perbedaan potensi pariwisata di tiap daerah di Indonesia membuat pemerintah pusat memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah masing-masing untuk mengembangkan potensi pariwisatanya. Pemerintah daerah diharuskan memiliki strategi dalam bentuk kebijakan untuk mengembangkan pariwisata di daerahnya. Menurut Suwanto (2004:57-58) Pola kebijakan pengembangan pariwisata terdiri dari beberapa aspek, diantaranya yakni: kebijakan umum yang terdiri dari beberapa kebijakan mengenai keseimbangan peran pemerintah, swasta dan masyarakat; kebijakan pengembangan industri dan objek wisata itu sendiri; jalur wisatawan; pengembangan sarana dan prasarana; pemasaran; kelembagaan; serta pengembangan industri penanaman modal. Dengan

melaksanakan pola kebijakan yang baik, maka pariwisata di daerah tersebut akan semakin dikenal dan semakin menarik untuk dikunjungi wisatawan.

Pengembangan potensi pariwisata yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan memberikan berbagai dampak bagi masyarakat. Dampak pembangunan pariwisata dapat berupa dampak positif maupun negatif. Menurut Pitana dan Diarta (2009:13) kegiatan pariwisata memiliki dampak pada sektor ekonomi, agama dan budaya, serta lingkungan. Pengelolaan pariwisata yang baik dengan kebijakan yang baik pula akan memberikan dampak positif yang sangat besar bagi pembangunan ekonomi.

Pengelolaan pariwisata yang baik di iringi pula dengan jaringan dan akses yang baik pula. Jaringan dan akses tersebut dapat berupa pelayanan kepada wisatawan, seperti pelayanan informasi. Pelayanan informasi sangat berpengaruh pada penilaian wisatawan dan pengguna jasa pariwisata yang lainnya. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani dan orang yang melayani, sedangkan mutu pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk/jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk/jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani (Endar Sugiarto,2002). Beberapa kawasan wisata di Bali misalnya: Sanur, Kuta, Nusa Dua, terdapat TIC

(*Tourism Information Center*) yang tugasnya memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Informasi menjadi salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat. Pengertian Informasi menurut B. Darvis yang dikutip Moekijat (1991:9) adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang sangat nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau keputusan yang akan datang.

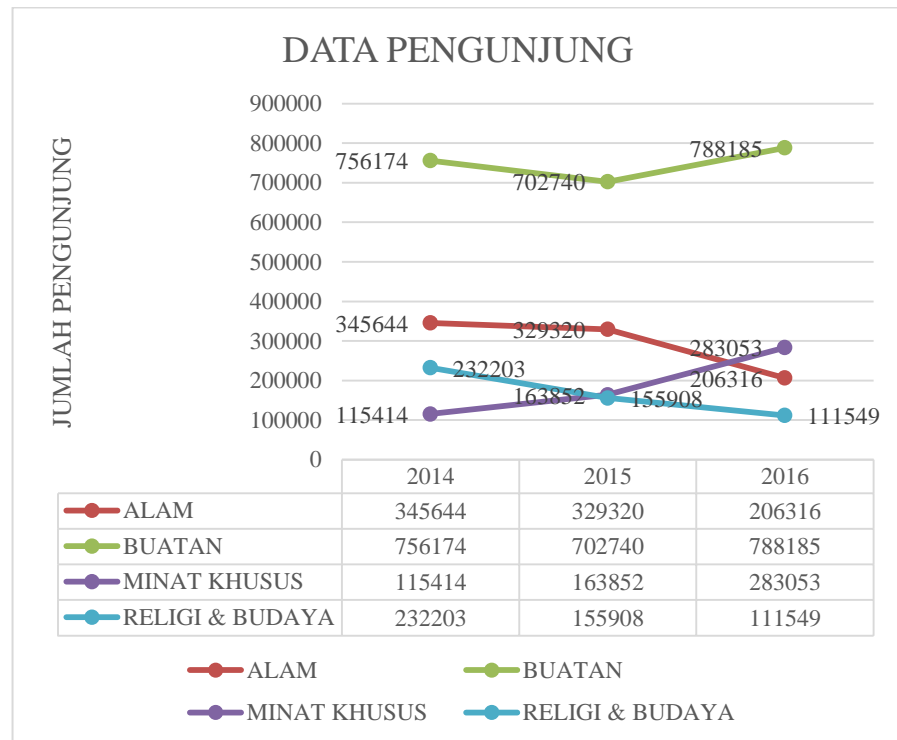
Pelayanan informasi sangat berpengaruh pada penilaian wisatawan. Ada lima unsur yang perlu dikuasai dalam melayani wisatawan, yaitu: cepat, tepat, aman, ramah tamah, dan nyaman (Endar Sugiarto, 2002). Diperlukan upaya yang maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayan untuk mrmrnuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu wilayah yang memiliki potensi pariwisata yang menarik, terutama di Kota Batu yang sekarang lebih dikenal dengan Kota Wisata Batu. Kota Batu memiliki banyak destinasi wisata, baik destinasi wisata alam, buatan, wisata budaya dan religi maupun wisata minat khusus. Kota Batu termasuk salah satu kota yang mengandalkan sektor pariwisata untuk meningkatkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).

Kota Batu yang baru berumur 16 tahun merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang terkenal dengan hawanya yang sejuk, bahkan banyak kalangan yang menyebutkan bahwa kota Batu adalah “*De Klein Switzerland*” (Swiss Kecil di Pulau Jawa) karena dinginnya suhu di Kota Batu. Selain itu, Kota Batu juga dikenal dengan ikon apelnya, karena lokasinya yang berada di dataran tinggi, Kota Batu mampu menghasilkan apel yang berkualitas tinggi. Selain apel, berbagai sayuran, bunga serta buah-buahan lain juga tumbuh dengan baik di Kota Batu. Kini Kota Batu sedang mengalami pertumbuhan yang pesat pada pembangunan pariwisatanya. Pada pengembangannya, kegiatan pariwisata juga tidak lepas dari peran serta swasta dan juga masyarakat. Peranan swasta yang terlibat dalam pengembangan wisata besar sekali pengaruhnya, seperti dalam pembangunan hotel, rumah makan, panti pijat dan pengadaan biro perjalanan wisata dan lain-lain. Di Kota Batu terdapat berbagai obyek wisata baik wisata alam, buatan, religi dan budaya maupun minat khusus.

Dengan semakin terkenalnya pariwisata di Kota Batu, maka kunjunganpun tiap tahunnya semakin meningkat. Semakin besar jumlah kunjungan wisatawan, maka semakin memperbesar pula usaha Pemerintah Kota Batu untuk menunjang dunia kepariwisataan di Kota Batu. Berikut data Dinas Pariwisata Kota Batu pada tahun 2014-2016 menggambarkan perbandingan tingkat kunjungan wisatawan ke Kota Batu berdasarkan destinasi wisata yang terbagi menjadi empat bagian, yaitu: destinasi wisata alam, wisata buatan, wisata religi dan budaya, wisata minat khusus.

Tabel 1. Data wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu berdasarkan Destinasi Wisata yang dikunjungi



Sumber: Dinas Pariwisata Kota Batu, 2016

Berdasarkan tabel pengunjung pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan di Kota Batu mengalami peningkatan dan penurunan di beberapa destinasi wisata pada setiap tahunnya. Pada destinasi wisata alam di Kota Batu mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan jumlah wisatawan diduga karena tempat wisata yang tidak mengalami perubahan yang signifikan sehingga membuat pengunjung jenuh dan lebih memilih destinasi wisata lain, misalnya seperti wisata buatan maupun minat khusus yang jumlah pengunjungnya meningkat

setiap tahunnya. Hal tersebut merupakan suatu perhatian tersendiri bagi Dinas Pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan pembangunan kepariwisataannya. Untuk mendukung keberhasilan pelayanan dan pembangunan kepariwisataannya, maka setiap upaya atau program yang dilaksanakan harus memperhatikan posisi, potensi, dan peran masyarakat sebagai objek atau pelaku pengembangan. Dalam kaitan inilah program kepariwisataan merupakan langkah penting yang perlu dilaksanakan secara terarah dan berkesinambungan untuk menyiapkan masyarakat agar semakin berperan aktif dalam mendukung keberhasilan pembangunan kepariwisataan di tingkat lokal, regional dan nasional. Oleh karena itu, diperlukan peran Pemerintah Daerah Kota Batu dalam mengoptimalkan sumberdaya alam dan sumberdaya manusia yang ada di Kota Batu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batu.

Melihat banyaknya potensi yang dimiliki Kota Batu, minat wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu dari tahun ke tahun semakin meningkat, dan banyaknya tujuan destinasi wisata di Kota Batu yang setiap tahunnya bertambah, pelayanan informasi pariwisata sangat diperlukan dan berpengaruh pada penilaian dan kepuasan wisatawan dan pengguna jasa pariwisata. Kurangnya sumberdaya manusia untuk mempromosikan pariwisata dan memberikan pelayanan penuh secara langsung kepada wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata di Kota Batu, Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki *Tourism Information Center*

atau Pusat Informasi Pariwisata yang berfungsi sebagai tenaga pendamping yang mana sebagai media pengenalan dan promosi pariwisata di Kota Batu.

Pusat Informasi Pariwisata yang memberikan pelayanan berupa informasi dan kebutuhan wisatawan. Informasi yang diberikan kepada wisatawan misalnya mengenai lokasi, penginapan, pusat hiburan dan segala sesuatu yang mengenai pariwisata di daerah tersebut.

Pusat Informasi Pariwisata juga memiliki tugas memberikan pelayanan penuh secara langsung kepada wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu maupun masyarakat dan pengguna jasa pariwisata lain. Pusat Informasi Pariwisata sendiri terdiri dari masyarakat yang di rekrut untuk menjadi tenaga pendamping Dinas Pariwisata dalam memberikan pelayanan penuh terhadap wisatawan, yang kemudian memberikan pelayanan seperti berupa *guide* atau memandu wisatawan dan memperkenalkan destinasi wisata yang ada di Kota Batu, selain itu juga membantu melayani kebutuhan wisatawan dalam produk pariwisata yang dibutuhkan (wisata minat khusus) kepada wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu.

Berdasarkan Pra-riset yang telah dilakukan oleh peneliti pada saat magang, menurut salah satu pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu pada bidang promosi dan pemasaran pariwisata, Secara umum Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu berada di setiap kawasan destinasi wisata Kota Batu.

Pusat Informasi Pariwisata ada di Kota Batu dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan penuh terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Namun, adanya Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu masih memiliki banyak kekurangan dan banyak kendala dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu, seperti keberadaan Pusat Informasi Pariwisata yang belum diketahui secara luas oleh wisatawan maupun masyarakat Kota Batu, informasi yang di dapatkan oleh wisatawan tentang pariwisata di Kota Batu tidak sepenuhnya diperoleh, serta jumlah destinasi wisata di Kota Batu yang banyak dan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya juga menjadi salah satu kendala sehingga masih belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat mempengaruhi tingkat penilaian dan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Perhatian yang lebih dari pemerintah, dan solusi yang tepat dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu, mengingat hal ini berdampak pada wisatawan maupun masyarakat sekitar Destinasi Wisata. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan melalui jasa pelayanan yang diberikan oleh Pusat Informasi Pariwisata, diharapkan memberikan dampak positif antara lain menambah daya tarik wisata di Kota Batu, memberikan kepuasan terhadap wisatawan dan meningkatkan kunjungan wisatawan ke Kota Batu.

Berdasarkan penjelasan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang peran Pusat Informasi Pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi khususnya pada wisatawan Kota Batu dengan judul penelitian:

“Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Kota Batu (Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu bentuk penjabaran terhadap masalah yang telah di ungkapkan secara konkret. Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu?
2. Apa usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dipaparkan maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Memberikan informasi yang bermanfaat, yang dapat dijadikan acuan bagi pengambil keputusan serta pemecahan masalah, terutama dalam peran pusat informasi pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu, selain itu penelitian ini juga akan memberikan gambaran mengenai dampak yang ditimbulkan oleh peran Pusat Informasi Pariwisata tersebut yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pengambilan keputusan serta pembuatan solusi.

2) Bagi Mahasiswa

Dapat menambah literatur, wawasan, dan pengetahuan serta kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai peran Pusat Informasi Pariwisata.

b. Manfaat akademis

- 1) Menambah kepustakaan dan dapat juga digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang sejenis.
- 2) Sebagai bahan acuan untuk pengembangan teori tentang peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami tulisan ini, maka penulis memberikan gambaran secara umum tentang skripsi ini. Secara garis besar penulis membagi dalam 3 bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang, *pertama* latar belakang pemilihan judul yang mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan judul sehingga menarik untuk diteliti, *kedua* rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas oleh peneliti, *ketiga*, tujuan peneliti yang berisikan hal – hal yang hendak dicapai atau ditemukan nantinya *keempat*, manfaat penelitian, dan yang *kelima*, yakni sistematika pembahasan yang merupakan uraian singkat dari bab – bab penelitian skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori – teori atau temuan ilmiah dari buku – buku dan sumber – sumber yang relevan yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun teori yang digunakan adalah teori peran dan pemerintah, otonomi daerah, pelayanan publik, teori pariwisata, pengembangan pariwisata, informasi dan pusat informasi pariwisata.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Peran dan Pemerintah

1. Peran

Istilah peran dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.

Definisi peran menurut Merton (dalam Raho 2007 : 67) mengatakan bahwa peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (*role-set*). Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus.

Pengertian peran menurut Soekanto (2009:212-213), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari hal tersebut lebih lanjut dapat kita lihat pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peranan normatif.

Sedangkan peran ideal, dapat diterjemahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peranan tersebut. Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, syarat-syarat peran menurut (Miftah Thoha, 1997) mencakup 3 (tiga) hal, yaitu :

- 1) Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan
- 2) Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.
- 3) Peran adalah suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Pada kehidupan

bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran (role). Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peranan. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas pengertian peran, ada baiknya terlebih dahulu kita pahami tentang pengertian peran tersebut.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

2. Pemerintah

Jika dilihat dari pendekatan segi bahasa kata “pemerintah” atau “pemerintahan” , kedua kata tersebut berasal dari kata “perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan. Pada kata tersebut menurut Surianingrat (1992:9-10) terkumpul beberapa unsur yang menjadi ciri khas dari kata “perintah” :

- 1) Adanya “keharusan”, menunjukan kewajiban untuk melaksanakan apa yang diperintahkan;
- 2) Adanya dua pihak yang memberi dan yang menerima perintah;
- 3) Adanya hubungan fungsional antara yang memberi dan yang menerima perintah;
- 4) Adanya wewenang atau kekuasaan untuk memberi perintah;

Dari keempat ciri khas dari kata perintah diatas mempunyai makna/pengertian yaitu: “keharusan” berarti dituangkan dalam

bentuk peraturan perundang-undangan. Adanya “wewenang” berarti menunjukkan sah nya perintah yang diberikan, tanpa adanya wewenang perintah dianggap tidak sah dan hilanglah kekuatan hukum dari perintah itu. Wewenang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan pasal 1 adalah ”hak yang dimiliki oleh badan dan atau pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintah. Demikian juga kata “memerintah” di artikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari negara, maka kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah suatu negara.

Pada umumnya yang disebut dengan “pemerintah” adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan (Ibid, 2004: 11). Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 1 bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.

B. Otonomi Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah berasal dari kata perintah. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2011) Pemerintah Daerah adalah pemerintahan yang mewakili pemerintah pusat di daerah dalam wilayah suatu negara. Urusan dan kepentingan yang menjadi perhatian pemerintah daerah bersifat lokalitas dan basis politiknya adalah lokalitas. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD RI Tahun 1945.

Dalam UUD 1945 hasil amandemen pada Bab VI pasal 18 ayat 3 dikatakan, “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum”. Selanjutnya tentang pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota dikatakan pula bahwa, “Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota.”

Pemerintah daerah sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 ayat (5) menyebutkan bahwa pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Selanjutnya dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

pemerintah daerah pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa: pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Setiap pemerintah daerah dipimpin oleh Kepala Daerah yang dipilih secara demokratis. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Kepala daerah memiliki kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintah daerah kepada pemerintah, dan memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada DPRD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Menurut Hossein dalam Muluk, (2009:10) Konsep *local government* mempunyai banyak sudut pandang dalam implemetasinya.

Untuk membatasi dan memahaminya ada tiga konsep yaitu:

- a. Pemerintah lokal yang sering dipertukarkan dengan *local authority* yang mengacu pada organ yakni *council* dan *major* dimana rekrutmen pejabat berdasarkan atas dasar pemilihan.
- b. Mengacu pada pemerintah lokal yang dilakukan oleh pemerintah lokal. Arti kedua ini mengacu pada fungsi, dalam menentukan fungsi kewenangan pemerintah daerah terdapat dua fungsi yaitu:

Pertama, *the ultra vires doctrine*, menunjuk bahwa pemerintah daerah dapat bertindak pada hal-hal tertentu atau memberikan pelayanan tertentu saja. Fungsi atau urusan pemerintah bagi pemerintah daerah dirinci, sedangkan fungsi atau urusan pemerintahan yang tersisa menjadi kompetensi pemerintah pusat.

Kedua, prinsip *general competent* atau *open end arrangement*, pemerintah daerah memenuhi kebutuhan daerahnya sebagaimana yang ditentukan oleh pengambil keputusan daerah

itu. Pemerintah pusat telah mempunyai urusan atau fungsi yang terinci, sementara itu sisanya merupakan urusan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

- c. Bermakna daerah otonom, bahwa pembentukan daerah otonom yang secara simultan merupakan kelahiran situs ekonomi berdasarkan atas inspirasi dan kondisi objektif dari masyarakat yang berada di wilayah tertentu sebagai bagian dari bangsa dan wilayah nasional. Masyarakat yang menuntut otonomi melalui desentralisasi menjelma menjadi otonom sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan menangani urusan pemerintah menurut prakasa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat.

Peran pemerintah daerah juga dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom (Anonim:2014) yaitu untuk melakukan:

- 1) Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewewenang pemerintah menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).
- 2) Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan.
- 3) Tugas pembantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari pemerintah kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

2. Pengertian Desentralisasi

Desentralisasi adalah pemberian kewenangan daerah untuk mengelola daerahnya sendiri. Desentralisasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Menurut Tjokroamidjojo (1985:81) terdapat empat bentuk desentralisasi, antara lain:

- a. Sistem pemerintah daerah yang menyeluruh (*Comprehensive local Government System*).

Pelayanan pemerintah di daerah dilaksanakan oleh aparat yang mempunyai tugas bermacam-macam. Aparat daerah melakukan fungsi-fungsi yang diserahkan oleh pemerintah pusat.

- b. *Partnership System*

Jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat pusat dan beberapa jenis yang dilaksanakan oleh aparat daerah.

- c. *Dual System*

Aparat pusat melaksanakan pelayanan teknis secara langsung dan demikian juga aparat daerah.

- d. *Integrated administrative System*

Aparat pusat melakukan pelayanan teknis secara langsung dibawah pengawasan seorang pejabat koordinator. Aparat daerah hanya

memiliki kewenangan kecil dalam melakukan kegiatan pemerintahan.

Tujuan utama yang ingin dicapai melalui kebijaksanaan desentralisasi yaitu: tujuan politik dan tujuan administratif menurut Choco (2013)

- a. Tujuan politik akan memposisikan Pemerintah Daerah sebagai medium pendidikan politik bagi masyarakat di tingkat lokal dan secara *agregat* akan berkontribusi pada pendidikan politik secara nasional untuk mencapai terwujudnya *civil society*.
- b. Tujuan administratif akan memposisikan Pemerintah Daerah sebagai unit pemerintahan di tingkat lokal yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan masyarakat secara efektif, efisien dan ekonomis yang dalam hal ini terkait dalam pelayanan publik.

Desentralisasi atau otonomi perlu dilakukan karena tidak ada pemerintah yang mampu menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien diseluruh wilayah tersebut. Dengan pelaksanaan desentralisasi, muncul daerah otonom yang diharapkan mampu untuk mengurangi beban pemerintah pusat. Menurut Tjokroamidjojo (1995:82), manfaat desentralisasi antara lain :

- a. Mendorong peningkatan partisipasi, prakarsa, dan kreativitas masyarakat dalam pembangunan, serta mendorong pemerataan hasil-hasil pembangunan (keadilan) diseluruh daerah dengan memanfaatkan sumberdaya dan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah.

- b. Memperbaiki alokasi sumberdaya produktif melalui pergeseran peran pengambilan keputusan publik ke tingkat pemerintah yang paling rendah yang memiliki informasi yang paling lengkap.

Dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, pemerintah daerah menjalankan urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintah pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan absolut. Urusan pemerintahan konkuren dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional urusan pemerintahan tersebutlah yang menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

3. Otonomi Daerah

Istilah otonomi daerah berasal dari bahasa Yunani *autos* yang artinya sendiri dan *Nomos* yang artinya perundangan sendiri. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menjelaskan pula pengertian otonomi adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan urusan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pembentukan daerah otonom melalui desentralisasi adalah untuk menciptakan efisiensi dan inovasi dalam pemerintah.

Menurut Mardiasmo (2004:59) tujuan utama dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan

perekonomian daerah. Tujuan otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada dasarnya otonomi diarahkan untuk memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, mengalahkan prakasa dan peran aktif masyarakat, maupun meningkatkan pemberdayaan potensi daerah secara optimal dan terpadu, serta nyata, dinamis dan bertanggungjawab sehingga memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mengurangi beban pemerintah pusat dan campur tangan di daerah yang akan memberikan peluang untuk koordinasi tingkat lokal.

Otonomi daerah tidak semerta-merta diterapkan di Indonesia, melainkan sudah tentu terdapat alasan dan tujuan yang jelas. Tujuan dari Otonomi Daerah di Indonesia adalah sebagai berikut ini:

1. Meningkatkan pelayanan umum

Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan umum lembaga pemerintah di masing-masing daerah dapat ditekankan kemaksimalan pelayanannya. Pelayanan yang maksimal diharapkan masyarakat dapat merasakan secara langsung manfaat otonomi daerah.

2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan yang memadai diharapkan kesejahteraan masyarakat pada daerah otonom bisa dipercepat. Tingkat kesejahteraan masyarakat menunjukkan bagaimana daerah otonom bisa

menggunakan hak dan wewenangnua secara bijak dan tepat sasaran.

3. Meningkatkan daya saing daerah

Tujuan untuk meningkatkan daya saing daerah diharapkan dapat dilaksanakan dengan maksimal. Meningkatkan daya saing daerah harus memperhatikan bentuk keanekaragaman dan kekhususan daerah tertentu dan tetap mengacu pada kebinekaan “Bhineka Tunggal Ika” walaupun berbeda-beda tetapi tetap satu jua.

Pada undang-undang dasar 1945 terdapat 2 nilai dasar mengenai pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi, dua nilai dasar tersebut yaitu:

1. Nilai dasar Desentralisai teritorial. Pemerintah diwajibkan untuk melaksanakan politik dekonsentrasi dan desentralisasi dalam bidang ketata negaraan.
2. Nilai dasar unitaris. Indonesia tidak memiliki kesatuan pemerintah lain yang memiliki sifat negara, maksudnya kedaulatan negara berada di tangan rakyat, negara kesatuan republik Indonesia tidak akan terbagi dengan kesatuan-kesatuan pemerintahan.

Pembentukan daerah otonom dilakukan berdasarkan pertimbangan otonom, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk

dan luas daerah perkembangannya lainnya. Daerah memiliki hak dan kewajiban dalam menjalankan urusan otonomi. Hak daerah otonom meliputi mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya, memilih pemimpin daerah, mengelola aparatur daerah, mengelola kekayaan daerah, memungut pajak dan retribusi daerah, mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah, mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang sah dan mendapatkan hal lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kewajiban daerah otonom meliputi: melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), meningkatkan kehidupan masyarakat, meningkatkan demokrasi, mewujudkan keadilan, meningkatkan fasilitas dasar, menyediakan fasilitas umum yang layak, menyusun tata ruang daerah, mengembangkan sumber daya produktif daerah, melestarikan lingkungan hidup, mengelola administrasi kependudukan, melestarikan nilai sosial budaya, membentuk dan menetapkan peraturan perundang-undangan resmi dengan kewenangan dan kewajiban lainnya dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian tentang otonomi daerah yang telah diuraikan di atas, keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat bergantung dengan pelaksanaan kewajiban yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat/publik. Pelaksanaan kewajiban yang perlu dikedepankan oleh pemerintah daerah salah satunya adalah pelayanan

publik. Dengan bagaimana pemerintah daerah mampu membangun kelembagaan daerah yang kondusif sehingga dapat mendesain dan melaksanakan pelayanan publik yang baik.

C. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Moenir dalam Pasolong (2007:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pada aktivitas pemberian pelayanan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh orang lain. Selain itu, dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* Barata (2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*good*) atau jasa-jasa (*services*). Sedangkan penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumen*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Dalam bahasa Inggris istilah publik (*public*), terdapat beberapa pengertian, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan menurut Nurcholish (2005:178) publik memiliki pengertian sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap

dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sehingga dapat dijelaskan bahwa dalam suatu wilayah, publik memiliki kesamaan dalam berfikir, sikap ataupun nilai norma yang diterapkan telah disepakati bersama-sama.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela (2006:5), “Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Berdasarkan pengertian tersebut, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik baik barang maupun jasa, sebagai tanggung jawab pemerintah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. **Paradigma pelayanan Publik**

Pada perkembangannya, pelayanan publik telah mengalami beberapa pergeseran paradigma. Hal ini dikarenakan adanya kritikan dan

tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan publik baik barang maupun jasa yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Paradigma pelayanan publik yang pertama, yakni *Old Public Administration* yang menggunakan dasar-dasar politik dalam pembuatan kebijakan. Selanjutnya paradigma *Old Public Administration*, digantikan oleh paradigma baru yaitu *New Public Management* yang menggunakan sektor privat dan pendekatan bisnis dalam sektor publik, sehingga fokus utama paradigma ini adalah kepentingan konsumen atau pelanggan.

New Public Management dalam penerapannya meminjam teori pasar, dimana harga pasar ditentukan secara terbuka atau tidak berdasarkan kebijakan dari pemerintah. Paradigma selanjutnya adalah *New Public Service*, yang melihat kepentingan publik sebagai hasil dari sebuah dialog tentang nilai-nilai bersama yang di agregasikan dari kepentingan individual. Oleh karena itu pelayanan publik tidak hanya merespon permintaan pelanggan, tetapi lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat secara umum dan adanya persamaan hak disetiap warga negara untuk dapat menikmati pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah secara keseluruhan. Dalam paradigma ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil negoisasi dari berbagai nilai yang ada di masyarakat. Adapun paradigma pelayanan publik dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2. Paradigma Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Adm.	New Public Adm.	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep Kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>customers</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peranan Pemerintah	Pengayuh (Rowing)	Mengarahkan (Steering)	Menegosiasikan dan mengolaborasi berbagai kepentingan diantara warga negara dan kelompok masyarakat
Akuntabilitas	Menurut hierarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar professional, dan kepentingan warga negara.

(Sumber: Denhardt dan Denhardt dalam Soekarwo (2006:69))

3. Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Kejelasan ini mencakup dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab
Pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Terjadinya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- 9) Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari definisi pelayanan publik yang telah di uraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. Pelayanan publik nantinya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan. Ada berbagai macam pelayanan publik yang diperoleh masyarakat, salah satu contoh pelayanan publik pada bidang pariwisata. Pelayanan publik pada bidang pariwisata sangatlah dibutuhkan bagi wisatawan maupun masyarakat, dan memberikan dampak bagi pariwisata dalam suatu daerah tersebut.

D. Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah salah satu potensi yang dimiliki oleh setiap daerah di Indonesia yang siap untuk dikembangkan agar mendapatkan manfaat ekonomi bagi masyarakat. Suwanto (2004:3) mendefinisikan pariwisata secara sederhana yakni : “suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya”. Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata memberikan batasan yang jelas mengenai pengertian wisata, wisatawan, pariwisata dan kepariwisataan sebagai berikut:

- 1) Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau untuk mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.
- 2) Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

- 3) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat, serta pemerintah daerah.
- 4) Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan perjalanan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah daerah, dan pengusaha.

Pengertian menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan tersebut, terdapat perbedaan serta batasan-batasan khusus mengenai pengertian wisata, wisatawan, pariwisata, dan kepariwisataan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa wisata merupakan kegiatan yang dilaksanakan, wisatawan adalah orang/aktor yang melakukan wisata, pariwisata merupakan kegiatan wisata dengan dukungan berbagai fasilitas, serta kepariwisataan yaitu keseluruhan kegiatan pariwisata. Pada penelitian ini, yang menjadi fokusnya adalah pengertian pariwisata, yakni kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas.

Menurut Sammeng (2001:1) “Kata wisata dan wisatawan termasuk sudah menjadi perbendaharaan bahasa Indonesia dan digunakan oleh masyarakat Indonesia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dinyatakan wisata= 1. Berpergian bersama-sama (untuk memperluas pengetahuan, bersenang-senang, dsb) 2. Pknik”. Berdasarkan pemaparan Sammeng tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan dengan berpergian bersama-sama untuk memperluas pengetahuan dan bersenang-senang.

Wahab (2003:5) menyebutkan definisi pariwisata adalah sebagai berikut :

Pariwisata adalah salah satu dari industri gaya baru yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan mengaktifkan sektor produksi didalam negara penerima wisatawan. Lagipula pariwisata sebagai suatu sektor yang kompleks, meliputi industri-industri dalam arti yang klasik seperti misalnya industri kerajinan tangan dan industri cinderamata, penginapan dan transportasi.

Definisi tersebut dengan jelas menyebutkan bahwa pariwisata merupakan salah satu bagian dari industri yang mampu mendukung pertumbuhan ekonomi. Pariwisata akan menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitar destinasi wisata. Lapangan pekerjaan baru tersebut tentu saja akan berdampak pula pada peningkatan pendapatan masyarakat di sekitar daerah wisata.

Tourism Society in Brittain, dalam Pendit (1990:30) merumuskan definisi pariwisata sebagai berikut:

Pariwisata adalah kepergian orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan bekerja sehari-harinya serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada di tempat-tempat tujuan tersebut, hal ini mencakup kepergian untuk berbagai maksud, termasuk kunjungan seharian atau darmawisata/ ekskursi.

Robert McIntosh dan Shasikant Gupta, dalam Pendit (1990:31) mengungkapkan bahwa “pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah, tuan rumah, serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan ini serta pengunjung lainnya”.

E.Guyer Freuler, dalam Pendit (1990:32) merumuskan pariwisata dalam arti sebagai berikut:

Pariwisata adalah merupakan gejala zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan dan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuh terhadap keindahan alam, kesenangan, dan kenikmatan alam semesta, dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas dalam masyarakat manusia sebagai hasil perkembangan perniagaan, industri dan perdagangan serta penyempurnaan alat-alat pengangkutan.

Spillane (1989:20) menjelaskan pariwisata merupakan kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah, dan lain-lain, sedangkan menurut H. Khodyat, dalam Spillane (1989:21) mendefinisikan secara luas mengenai pariwisata, yaitu “perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu”.

Menurut Wardiyanta (2006:49-50) kepariwisataan memiliki dua aspek kelembagaan dan aspek substansial yaitu sebuah aktivitas manusia. Dilihat dari sisi kelembagaannya, pariwisata merupakan lembaga yang dibentuk sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan rekreatifnya. Sebagai sebuah lembaga pariwisata dapat dilihat dari sisi manajemennya, yakni bagaimana perkembangannya dari mulai direncanakan, dikelola, sampai dipasarkan pada pembeli yakni wisatawan.

Menurut Yoeti (2008:8) pariwisata memenuhi empat kriteria dibawah ini, yaitu:

- 1) Perjalanan dilakukan dari satu tempat ke tempat lain. Perjalanan dilakukan diluar tempat kediaman dimana orang itu biasanya tinggal.
- 2) Perjalanan dilakukan minimal 24 jam atau lebih, kecuali bagi *excursionist* (kurang dari 24 jam)
- 3) Tujuan perjalanan semata-mata untuk bersenang-senang tanpa mencari nafkah di negara, kota atau daerah tujuan wisata yang dikunjungi
- 4) Uang yang dibelanjakan tersebut di bawa dari negara asalnya, dimana ia biasana tinggal atau berdiam dan bukan diperoleh karena hasil selama dalam perjalanan wisata yang dilakukan.

Menurut Richardson dan Fluker dalam Pitana dan Diarta (2009:46) kebanyakan definisi mengenai pariwisata mengandung beberapa unsur pokok, yakni:

- 1) Adanya unsur *travel* (perjalanan), yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain;
- 2) Adanya unsur “tinggal sementara” di tempat yang bukan tempat tinggal yang biasanya; dan
- 3) Tujuan utama dari pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari penghidupan/pekerjaan di tempat yang dituju.

Selanjutnya Mathieson yang dikutip oleh Pitana dan Diarta (2009:46) menyatakan bahwa pariwisata mencakup tiga elemen utama, yaitu:

1. *a dynamic element*, yaitu *travel* ke suatu destinasi wisata;
2. *a startic element*, yaitu singgah di daerah tujuan; dan
3. *a consequel element*, atau akibat dari dua hal di atas (khususnya terhadap masyarakat lokal), yang meliputi dampak ekonomi, sosial dan fisik dari adanya kontak dengan wisatawan.

Berdasarkan pendapat beberapa pakar di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu perjalanan dimana

seseorang melakukan kegiatan bersenang-senang, mencari kepuasan, beristirahat, serta melakukan kegiatan lainnya dengan mengeluarkan uang.

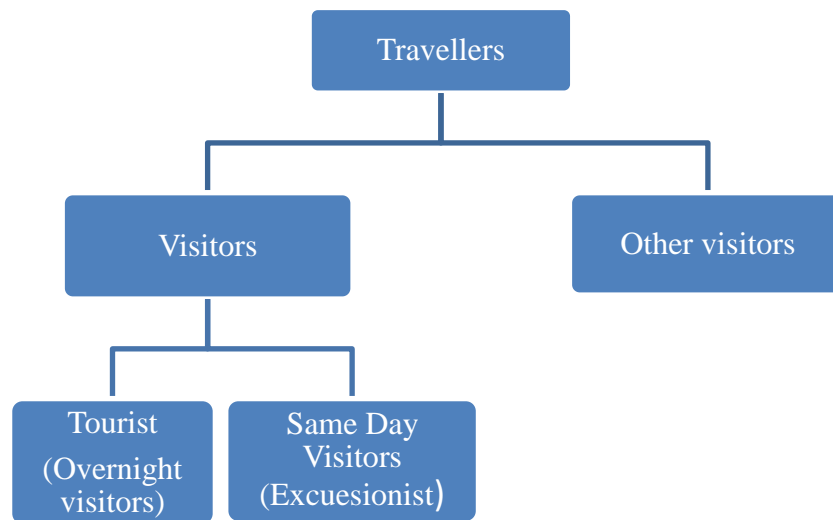
2. Wisatawan

Wisatawan memiliki peran yang penting dalam perkembangan sebuah pariwisata. Ketika melakukan perjalanan wisata, wisatawan akan berbelanja serta menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di tempat wisata, hal tersebut tentu saja akan meningkatkan pendapatan masyarakat di sekitar daerah wisata. Menurut Pitana dan Diarta (2009:35) “Kata wisatawan merujuk kepada orang. Secara umum wisatawan menjadi subset atau bagian dari *traveller* atau *visitor*. Untuk dapat disebut sebagai wisatawan, seseorang haruslah seorang *traveller* atau *seorang visitor*. Seorang *visitor* adalah seorang *traveller* tetapi tidak semua *traveller* adalah *tourist*”.

Berdasarkan Tipologinya, menurut Theobald dalam Pitana dan Diarta (2009:43) menyatakan bahwa:

Travellers merujuk pada individu yang melakukan perjalanan (*trip*) antara dua atau lebih tempat secara geografis baik dalam negaranya sendiri (*domestic travellers*) atau antar negara (*international travellers*). Namun terdapat perbedaan antara dua tipe *travellers*, yaitu aktifitas pariwisata disebut *visitors*. Istilah *visitor* kemudian menjadi konsep dasar dari keseluruhan sistem statistik pariwisata. *Visitor* dibedakan dalam dua kategori, yaitu *tourist* (*visitor* yang bermalam/*overnight*) dan *same-day visitor* (sebelumnya dikenal dengan *excursionist*).

Berikut adalah gambaran tipologi *travellers*:



Gambar 1. Tipologi Travellers

Sumber : Theobald dalam Pitana dan Diarta (2009:44)

Berdasarkan gambar tersebut dapat dijelaskan pola hubungan yakni *Travellers* terdiri dari dua jenis, yakni *Visitors* dan *Other Travellers*. *Visitors* sendiri memiliki dua bagian, yakni *Tourist (Overnight Visitors)* dan *Same-day Visitors (Excursionist)*.

Smith dalam Pitana dan Diarta (2009:47) melakukan klasifikasi terhadap wisatawan dengan menggolongkan wisatawan menjadi tujuh, yakni :

1. *Explorer*, yaitu wisatawan yang mencari perjalanan baru dan berinteraksi secara intensif dengan masyarakat lokal, bersedia menerima fasilitas seadanya, serta menghargai norma dan nilai-nilai lokal.
2. *Elite*, yaitu wisatawan yang mengunjungi daerah tujuan wisata yang belum dikenal, tetapi dengan pengaturan terlebih dahulu, dan berpergian dalam jumlah yang kecil.

3. *Off-beat*, yaitu wisatawan yang mencari atraksi dan sensasi sendiri, tidak mau ikut ke tempat-tempat sudah ramai dikunjungi. Biasanya wisatawan seperti ini siap menerima fasilitas seadanya di tempat lokal.
4. *Unusual*, yaitu wisatawan yang dalam perjalanannya sekali waktu juga mengambil aktifitas tambahan, untuk mengunjungi tempat-tempat baru atau melakukan aktifitas yang agak beresiko. Meskipun dalam aktifitas tambahannya bersedia menerima fasilitas apa adanya. Tetapi program pokoknya tetap harus memberikan fasilitas standar.
5. *Incipient Mass*, yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan secara individual atau dalam kelompok kecil, mencari daerah tujuan wisata yang mempunyai fasilitas standart tetapi masih menawarkan keaslian (*authenticity*).
6. *Mass*, yaitu wisatawan yang berpergian ke daerah tujuan wisata dengan fasilitas yang sama seperti di daerahnya, atau berpergian ke daerah tujuan wisata dengan masyarakat lokal kecil, terkecuali dengan mereka yang langsung berhubungan dengan usaha pariwisata.
7. *Charter*, yaitu wisatawan yang mengunjungi daerah tujuan wisata dengan lingkungan yang mirip dengan daerah asalnya, dan biasanya hanya untuk bersantai atau bersenang-senang. Mereka berpergian dalam kelompok besar dan meminta fasilitas berstandar internasional.

Mengingat jenis wisatawan yang beragam, motivasi yang mendorong wisatawan untuk mengadakan perjalanan wisata adalah sebagai berikut (Suwanto, 2004:17):

1. Dorongan kebutuhan untuk berlibur dan berekreasi.
2. Dorongan kebutuhan pendidikan dan penelitian.
3. Dorongan kebutuhan keagamaan.
4. Dorongan kebutuhan kesehatan.
5. Dorongan atas minat terhadap kebudayaan dan kesenian.
6. Dorongan kepentingan keamanan.
7. Dorongan kepentingan hubungan keluarga.
8. Dorongan kepentingan politik.

Wisatawan yang berkunjung ke Kota Wisata Batu sangat beragam serta memiliki kepentingan atau tujuan. Wisatawan tersebut memberikan

kontribusi yang sangat besar bagi berjalannya sebuah tempat wisata sehingga memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat di sekitar tempat wisata tersebut. Maka dari itu, pelayanan kebutuhan terhadap wisatawan sangat diperlukan dalam menunjang kepuasan wisatawan.

3. Bentuk-bentuk Pariwisata

Pariwisata memiliki berbagai bentuk yang berbeda-beda, kriteria bentuk tempat wisatanya pun beragam. Spillane (1989:31) mendefinisikan bahwa pariwisata dapat dipelajari tidak hanya dari segi motivasi dan tujuan perjalanannya saja, tetapi juga bisa dilihat dari kriteria lain misalnya bentuk-bentuk perjalanan wisata yang dilakukan, lamanya perjalanan serta pengaruh-pengaruh ekonomi akibat adanya perjalanan wisata tersebut. Secara detail hal tersebut dijelaskan melalui bentuk-bentuk pariwisata:

1. Pariwisata individu dan kolektif

Pariwisata individu meliputi seseorang atau kelompok orang (teman-teman atau keluarga) yang mengadakan perjalanan wisata dengan menentukan sendiri pilihan daerah tujuan wisata maupun pembuatan programnya, sehingga bebas pula mengadakan perubahan setiap waktu yang dikehendaki. Pariwisata kolektif meliputi biro perjalanan yang menjual suatu perjalanan menurut program dan jadwal waktu yang telah di tentukan terlebih dahulu untuk keseluruhan anggota kelompok yang dimaksudkan diatas.

2. Pariwisata Jangka Panjang, Pariwisata Jangka Pendek dan Pariwisata Ekskursi.

Pariwisata jangka panjang dimaksudkan sebagai suatu perjalanan yang berlangsung beberapa minggu atau beberapa bulan bagi wisatawan sendiri. Sedangkan pariwisata jangka pendek mencakup perjalanan yang berlangsung antara satu minggu sampai sepuluh hari. Pariwisata eksekursi dijelaskan sebagai suatu perjalanan wisata yang tidak lebih dari 24 jam dan tidak menggunakan fasilitas akomodasi.

3. Pariwisata dengan Alat Angkutan

Berbagai bentuk pariwisata dengan alat angkutan yang dipakai misalnya kereta api, kapal laut, pesawat terbang, bus, dan kendaraan umum lainnya.

4. Pariwisata Aktif dan Pasif

Pariwisata aktif adalah kedatangan wisatawan asing yang membawa devisa untuk suatu Negara. Pariwisata pasif adalah penduduk suatu Negara yang pergi keluar negeri dengan membawa uang yang mempunyai pengaruh negatif terhadap neraca pembayaran.

Pendit (1990:34) mendefinisikan bentuk Pariwisata menjadi beberapa kategori:

1. Menurut asal wisatawan:

- a. Dalam Negeri: wisatawan hanya pindah tempat sementara didalam lingkungan wilayah negerinya sendiri.

b. Domestik: wisatawan datang dari luar negeri.

2. Menurut akibatnya terhadap neraca pembayaran

Kedatangan wisatawan dari luar negeri adalah membawa uang asing. Pemasukan valuta asing ini berarti memberi efek positif terhadap neraca pembayaran luar negeri suatu negara yang dikunjungi wisatawan ini disebut pariwisata aktif, sedangkan kepergian seorang warga negara ke luar negeri memberikan efek negatif terhadap neraca pembayaran luar negeri negaranya, ini dinamakan pariwisata pasif.

3. Menurut jangka waktu

Kedatangan seorang wisatawan di suatu tempat atau negara diperhitungkan pula menurut waktu lamanya ia tinggal di tempat atau Negara yang bersangkutan.

4. Menurut jumlah wisatawan

Hal ini diperhitungkan atas jumlah wisatawan yang datang, apakah sang wisatawan datang sendiri atau dalam suatu rombongan. Maka timbulah istilah-istilah pariwisata rombongan.

5. Menurut alat angkut yang dipergunakan

Dilihat dari segi penggunaan alat pengangkutan yang dipergunakan oleh sang wisatawan, maka kategori ini dapat dibagi menjadi pariwisata udara, laut, kereta api, dan mobil.

Menurut Wahab (2003:6) kepariwisataan tidak menggejala sebagai bentuk tunggal. Istilah ini umum sifatnya yang menggambarkan beberapa bentuk perjalanan dan penginapan sesuai dengan motivasi

yang mendasari kegiatan tersebut. Pariwisata tidak hanya berhubungan dengan perjalanan tetapi digolongkan lagi berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat harga maupun sosial, tujuan dan maksud berpergian. Pembagian tersebut dilihat dari kegiatan masing-masing orang dalam memandang tujuan berpariwisata.

4. Jenis –jenis Pariwisata

Pariwisata memiliki beberapa jenis yang dapat digolongkan melalui kebutuhan wisatawan. Pendit (1990:36), mendefinisikan jenis-jenis pariwisata sebagai berikut:

1. Wisata Budaya

Perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dan adat istiadat mereka, cara hidup mereka, budaya dan seni mereka.

2. Wisata Kesehatan

Perjalanan seorang wisatawan dengan tujuan untuk menukar keadaan dan lingkungan tempat sehari-hari dimana ia tinggal demi kepentingan beristirahat baginya dalam arti jasmani dan rohani.

3. Wisata Olah Raga

Wisatawan yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolah raga atau memang sengaja bermaksud mengambil bagian aktif dalam pesta olahraga di suatu tempat atau suatu negara.

4. Wisata Komersial

Perjalanan untuk mengunjungi pameran-pameran dan pekan raya yang bersifat komersial, seperti pameran industri, dagang, dan sebagainya.

5. Wisata Industri

Perjalanan yang dilakukan oleh suatu rombongan ke suatu daerah perindustrian dimana terdapat pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar dengan tujuan untuk mengadakan peninjauan atau penelitian.

6. Wisata Politik

Perjalanan yang dilakukan untuk mengunjungi atau mengambil bagian dengan aktif dalam peristiwa kegiatan politik, seperti konferensi, kongres, atau konversi politik.

7. Wisata Konvensi

Hampir sama dengan wisata politi dengan menyediakan fasilitas bangunan dengan ruang-ruangan tempat bersidang bagi para peserta suatu konferensi, musyawarah, konvensi atau pertemuan lainnya baik Nasional maupun Internasional.

8. Wisata Sosial

Perorganisasian suatu perjalanan murah, serta mudah untuk memberi kesempatan pada golongan masyarakat ekonomi lemah untuk mengadakan perjalanan, seperti misalnya bagi kaum buruh, pemuda, pelajar, mahasiswa dan sebagainya.

9. Wisata Pertanian

Perorganisasian perjalanan yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, ladang pembibitan, dan sebagainya.

10. Wisatawan Maritime (Marina) atau Bahari

Wisata ini banyak dikaitkan dengan kegiatan olahraga air, lebih-lebih di danau, pantai, laut.

11. Wisata Cagar Alam

Wisata ini biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan jalan mengatur wisata ketempat atau daerah cagar alam, taman liindung, hutan daerah, pegunungan, dan lain sebagainya.

12. Wisata Buru

Jenis ini banyak dilakukan di negeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakan oleh berbagai agen dan biro perjalanan.

13. Wisata Pilgrim

Wisata ini sedikit banyak dikaitkan dengan agama, sejarah, adat istiadat, dan kepercayaan umat, atau kelompok masyarakat. Wisata Pilgrim banyak dilakukan oleh perorangan atau rombongan ke tempat-tempat suci atau makam-makam orang besar atau pemimpin yang diagungkan, ke bukit atau gunung yang dianggap keramat, tempat pemakaman tokoh atau pemimpin sebagai manusia ajaib penuh legenda.

14. Wisata Bulan Madu

Suatu perjalanan bagi pasangan-pasangan merpati, pengantin baru, yang sedang berbulan madu dengan fasilitas-fasilitas khusus dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan dan kunjungan mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas, jenis pariwisata di Kota Batu dapat dikatakan sangat beragam, dapat dilihat dari motivasi utama wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata ke Kota Batu. Dengan semakin banyaknya kunjungan wisatawan ke Kota Batu, maka semakin besar pula pembangunan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kota Batu terutama pada bidang pariwisata. Bidang pariwisata memiliki peran yang sangat penting dan mempengaruhi berbagai aspek dalam pembangunan suatu daerah.

5. Peranan Pariwisata dalam Pembangunan

Pariwisata memiliki peran yang sangat vital dalam pembangunan suatu daerah. Pariwisata dapat meningkatkan pendapatan masyarakat yang didapat dari wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Wahab (2003:77) menyebutkan bahwa dalam sebuah pembangunan, pariwisata memiliki peranan sebagai berikut:

Wisata yang tiba disuatu negara, baik secara individu maupun dalam kelompok, tentu akan membelanjakan uangnya selama berada disana untuk membayar jasa atau barang-barang wisata. Seluruh jumlah uang yang dibelanjakan ini akan merupakan jumlah penerimaan dari sektor pariwisata dan menjadi pola konsumsi di negara tersebut. Semakin bertambah konsumsi wisatawan semakin banyak pula jasa-jasa wisata. Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa wisata menjadi sumber pendapatan.

Keberadaan potensi pariwisata di suatu daerah, maka pemerintah mengharapkan adanya percepatan proses peningkatan kesempatan berusaha, kesempatan kerja, serta peningkatan pendapatan masyarakat. Masyarakat dapat membuat berbagai usaha yang tergantung dari kreatifitasnya. Beberapa usaha peningkatan pendapatan oleh masyarakat dapat dilakukan dengan menyediakan hal-hal berikut ini (yoeti, 2008:28)

- a. *Transportation*
Yaitu yang melayani angkutan wisatawan dari suatu daerah ke daerah lain, dari satu kota ke kota lain atau dari daerah tujuan wisata (DTW) ke DTW lain, termasuk dalam kelompok ini adalah bus pariwisata.
- b. *Acomodation*
Yaitu yang melayani wisatawan untuk kebutuhan akomodasi bagi9 wisatawan seperti: hotel, motel, *village*, *apartement*.
- c. *Restaurant*
Yaitu yang melayani wisatawan untuk kebutuhan makan dan minum selama kunjungan wisatawan pada suatu DTW seperti: *restaurant*, *cafe*.
- d. *Shopping Center*
Termasuk dalam kelompok ini adalah: toko cinderamata, toko barang kesenian, toko lukisan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa peranan pariwisata dalam pembangunan sangat penting karena selain pariwisata dapat membuka kesempatan kerja, menambah pendapatan daerah dan negara, selain itu juga akan menjadikan suatu daerah lebih maju dan dikenal oleh wisatawan, khususnya Kota Wisata Batu yang memiliki potensi wisata yang besar. Maka dari itu pemerintah daerah Kota Batu perlu melakukan pengembangan di bidang pariwisata, misalnya pada potensi dan produk pariwisata yang dimiliki.

6. Pengembangan Pariwisata

Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia, Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa (2011), pengertian pengembangan adalah: hal, cara atau hasil mengembangkan dan proses atau cara, perbuatan mengembangkan ke sasaran yang dikehendaki. Menurut kamus Webster, pengembangan diartikan sebagai usaha untuk menuju ke arah yang lebih baik, lebih luas atau meningkat. Selanjutnya Yoeti (1997:1) mengatakan bahwa pengembangan pariwisata yang tidak direncanakan, akan menimbulkan masalah-masalahhh sosial dan budaya, terutama didaerah tempat dimana terdapat perbedaan tingkat sosial antara pendatang dan penduduk setempat. Pengembangan kepariwisataan saat ini tidak hanya untuk menambah devisa negara maupun pendapatan pemerintah daerah, tetapi juga diharapkan dapat memperluas kesempatan berusaha disamping memberikan lapangan perkerjaan baru untuk mengurangi pengangguran.

Dalam pengembangan pariwisata, terdaapat faktor yang dapat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata (Yoeti : 1996) yaitu:

- 1) Tersedianya objek dan daya tarik wisata
- 2) Adanya fasilitas accessibility yaitu sarana dan prasarana sehingga memungkinkan wisatawan mengunjungi suatu daerah atau kawasan wisata.
- 3) Tersedianya fasilitas amenities yaitu sarana kepariwisataa yang ada.

Pengembangan pariwisata dapat menaikkan taraf hidup masyarakat yang tinggal di kawasan tujuan wisata tersebut melalui keuntungan secara ekonomi. Oleh karena itu dalam pengembangan pariwisata sebagai suatu industri perlu dipertimbangkan dalam berbagai macam segi tanpa

terkecuali, karena industri pariwisata tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan erat dengan sektor ekonomi, sosial, dan budaya hidup dalam masyarakat. Menurut Yoeti (1997:33-34), alasan utama pengembangan pariwisata pada suatu daerah wisata pada suatu negara erat kaitannya dengan pembangunan perekonomian daerah atau negara tersebut. Pengembangan pariwisata memberi manfaat banyak kepada masyarakat karena dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang cukup luas untuk penduduk sekitar. Alasan kedua pengembangan pariwisata lebih bersifat non ekonomis. Motivasi wisatawan untuk berwisata adalah untuk menyaksikan dan melihat keindahan alam termasuk didalamnya cagar alam, tempat bersejarah, bangunan kuno dan sawah ladang.

Dalam mengembangkan suatu pariwisata diperlukan perencanaan dan pengelolaan yang baik. Pengelolaan yang baik dan efektif memerlukan penguasaan atas orang-orang yang akan dikelola. Pengelolaan pariwisata haruslah mengacu pada prinsip-prinsip pengelolaan yang menekankan nilai-nilai kelestarian alam komunitas dan nilai sosial yang memungkinkan wisatawan menikmati kegiatan wisatanya menurut Co 1985 dalam Pitana dan I Ketut (2009: 81-82). Pengelolaan pariwisata harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

1. Pembangunan dan pengembangan pariwisata harus didasarkan pada kearifan lokal dan spesial lokal yang merefleksikan keunikan peninggalan budaya dan keunikan lingkungan.

2. Preservasi, proteksi, dan peningkatan kualitas sumberdaya yang menjadi basis pengembangan kawasan pariwisata.
3. Pengembangan atraksi wisata tambahan yang mengakar kepada khasanah budaya lokal.
4. Pelayanan kepada wisatawan yang berbasis keunikan budaya dan lingkungan lokal.
5. Memberikan dukungan dan legitimasi pada pembangunan dan pengembangan pariwisata jika terbukti memberikan manfaat positif, tetapi sebaliknya mengembalikan dan/atau menghentikan aktifitas pariwisata tersebut jika melampaui ambang batas (*carrying capacity*) lingkungan alam atau aksesibilitas sosial walaupun di sisi lain mampu meningkatkan pendapatan masyarakat.

Menurut Suwanto, langkah pokok dalam mengembangkan kepariwisataan nasional antara lain:

- a. Dalam jangka pendek dititik-beratkan kepada optimasi, terutama untuk:

- 1) Mempertajam dan memantapkan citra kepariwisataan
- 2) Meningkatkan mutu tenaga kerja
- 3) Meningkatkan kemampuan pengelolaan
- 4) Memanfaatkan produk yang ada
- 5) Memperbesar saham dari pasar pariwisata yang ada

- b. Dalam jangka menengah dititik-beratkan pada konsolidasi, terutama dalam:

- 1) Memantapkan citra kepariwisataan Indonesia
- 2) Mengkonsolidasikan kemampuan pengelolaan
- 3) Mengembangkan deservikasi dan produk

- 4) Mengembangkan jumlah dan mutu tenaga kerja
- c. Dalam jangka panjang dititik-beratkan pada pengembangan dan penyebaran dalam:
 - 1) Pengembangan kemampuan pengelolaan
 - 2) Pengembangan dan penyebaran produk dan pelayanan
 - 3) Pengembangan pasar pariwisata baru
 - 4) Pengembangan mutu dan jumlah tenaga kerja (Suwanto, 1997:55)

Pada upaya pengembangan pariwisata, harus memperhatikan beberapa hal penting, seperti yang tertuang dalam tujuh kebijakan pengembangan pariwisata berikut ini:

- a. Promosi, pada hakikatnya merupakan pelaksanaan upaya pemasaran. Promosi pariwisata harus dilaksanakan secara selaras dan terpadu, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.
- b. Aksesibilitas, merupakan salah satu aspek penting yang mendukung lintas sektoral.
- c. Kawasan pariwisata, pengembangan kawasan pariwisata dimaksudkan untuk:
 - 1) Meningkatkan peran serta daerah dan swasta dalam pengembangan pariwisata
 - 2) Memperbesar dampak positif pembangunan.
 - 3) Mempermudah pengendalian terhadap dampak lingkungan.
- d. Wisata bahar, merupakan salah satu jenis produk wisata yang sangat potensial untuk dikembangkan. Jenis wisata ini memiliki keunggulan komparatif yang sangat tinggi terhadap produk wisata.
- e. Produk wisata, upaya untuk menampilkan produk wisata yang bervariasi dan mempunyai kualitas daya saing yang tinggi.
- f. Sumber daya Manusia, merupakan salah satu modal dasar pengembangan pariwisata. Sumber daya ini harus memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan jasa pelayanan pariwisata.
- g. Kampanye nasional Sadar Wisata, adalah upaya memasyarakatkan Sapta Pesona yang turut menegakkan disiplin nasional dan jati diri bangsa Indonesia melalui kegiatan kepariwisataan. (Suwanto, 1997:56).

Menurut Suwanto (1997:19-24) mengatakan bahwa unsur pokok yang harus diperhatikan guna menunjang pengembangan pariwisata

didaerah tujuan wisata yang menyangkut perencanaan, pelaksanaan, pembangunan, dan pengembangannya meliputi lima unsur:

a. Objek dan Daya Tarik Wisata

Objek dan Daya Tarik Wisata merupakan salah satu unsur penting dalam dunia kepariwisataan, karena objek dan daya tarik wisata dapat mensukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai aset yang dapat dijual kepada wisatawan. Objek dan daya tarik wisata dapat berupa alam, budaya, tata hidup, dan sebagainya yang memiliki daya tarik dan nilai jual untuk dikunjungi ataupun dinikmati oleh wisatawan. Dalam arti luas, apa saja yang mempunyai daya tarik wisata atau menarik wisatawan dapat disebut objek dan daya tarik wisata. Daya tarik wisata juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata.

b. Prasarana wisata

Prasarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang dibutuhkan oleh wisatawan seperti jalan, listrik, air, jembatan, dan lain sebagainya. Maka dari itu prasarana wisata perlu dibangun sesuai dengan lokasi dan kondisi objek wisata tersebut.

c. Sarana wisata

Sarana wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan. Berbagai sarana wisata yang harus disediakan di daerah

tujuan wisata ialah hotel, alat transportasi, restoran, serta sarana pendukung lain. Pengadaan sarana wisata harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan.

d. Tata laksana atau infrastruktur

Infrastruktur adalah situasi yang mendukung fungsinya sarana dan prasarana wisata, baik yang berupa sistem pengaturan maupun bangunan fisik diatas permukaan tanah dan dibawah tanah seperti:

- 1) Sistem pengairan, distribusi air bersih, sistem pembuangan air limbah.
- 2) Sumber listrik dan energi suatu jaringan distribusinya yang merupakan bagian vital bagi terselenggaranya penyediaan sarana wisata yang memadai.
- 3) Sistem jalur angkutan dan terminal yang memadai dan lancar akan memudahkan wisatawan untuk mengunjungi objek—objek wisata.
- 4) Sistem komunikasi yang memudahkan para wisatawan untuk mendapatkan informasi maupun mengirimkan informasi secara cepat dan tepat.
- 5) Sistem keamanan yang memberikan kemudahan diberbagai sektor bagi pariwisata.

e. Masyarakat/ lingkungan

1) Masyarakat

Pemerintah melalui instansi-instansi terkait mengharuskan menyelenggarakan penyuluhan kepada masyarakat karena pada

dasarnya masyarakat disekitar objek wisatalah yang akan memberikan layanan yang akan diberikan kepada wisatawan. Untuk itu masyarakat sekitar objek wisata perlu mengetahui berbagai jenis layanan yang dibutuhkan wisatawan.

2) Lingkungan

Disamping masyarakat lingkungan alam disekitar objek wisata perlu diperhatikan. Oleh sebab itu perlu adanya upaya menjaga kelestarin lingkungan melalui penegakan beerbagai aturan dan persyaratan dalam pengelolaan suatu objek wisata.

Menurut Yoeti (1997:53), ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pariwisata, yaitu: pengembangan produk baru dan pengembangan atraksi baru. Pengembangan produk baru pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan berencana untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambah jenis produk yang baru. Sedangkan atraksi adalah sesuatu yang dapat dilihat atau disaksikan melalui pertunjukan khusus yang diselenggarakan untuk wisatawan.

Pada pelaksanaan pengembangan pariwisata tentu saja tidak selalu mengarah ke hal yang baik atau positif, namun pada pengembangan pariwisata juga memiliki dampak, baik dampak positif maupun dampak negatif dalam pengembangan pariwisata di daerah tersebut.

7. Dampak Pengembangan Pariwisata

Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dampak diartikan sebagai pengaruh yang kuat yang mendatangkan akibat, baik negatif maupun positif. Pengembangan pariwisata akan menimbulkan dampak pada berbagai sektor yang berkaitan dengan pariwisata seperti ekonomi, sosial, budaya.

Apabila pengembangan pariwisata dilakukan dengan benar dan tepat maka pariwisata dapat memaksimalkan keuntungan dan dapat meminimalkan permasalahan. Penduduk setempat mempunyai peran sangat penting dalam upaya pengembangan obyek wisata, karena produk setempat mau tidak mau terlibat langsung dalam aktifitas-aktifitas yang berkaitan dengan kepariwisataan di daerah tersebut, misalnya bertindak sebagai tuan rumah yang ramah, penyelenggara atraksi wisata dan budaya khusus (tarian adat, upacara-upacara agama, ritual dan lain-lain), produsen cinderamata yang memiliki ciri khas dari obyek wisata tersebut dan turut menjaga keamanan lingkungan sekitar sehingga membuat wisatawan yakin, tenang, aman selama mereka berada di obyek wisata tersebut. Akan tetapi apabila suatu obyek wisata tidak dikembangkan atau ditangani dengan baik atau tidak direncanakan dengan matang, dapat menyebabkan kerusakan baik secara lingkungan maupun dampak-

dampak negatif terhadap ekonomi. Maka, peran pemerintah sangat penting dan dibutuhkan dalam pengembangan di bidang pariwisata.

E. Peran Pemerintah dalam Pariwisata

Pemerintah memiliki peran yang penting dalam kebijakan pariwisata. Menurut Siagian (1994:73) mengatakan peran sebagai tempat tertentu yang ditentukan untuk diduduki oleh seseorang dalam pencapaian tujuan. Apabila peran tersebut dihubungkan dengan kedudukan pemerintah daerah dalam struktur pemerintahan, maka fungsi pemerintah daerah dalam sektor pariwisata adalah:

- a. Sebagai pelaksana dan penanggung jawab penuh terhadap segala kegiatan pariwisata dan pembangunan kepariwisataan di daerah serta hal-hal lain yang berkaitan dengan urusan kepegawaian.
- b. Sebagai pelaksana dan penanggung jawab penuh upaya-upaya pengembangan sektor kepariwisataan yang ditugaskan kepadanya oleh pemerintah pusat.

Menurut UN-WTO dalam (Pitana dan Diarta, 2009:113), peran pemerintah dalam menentukan kebijakan pariwisata sangat strategis dan bertanggung jawab terhadap hal berikut:

1. Membangun kerangka (*framework*) operasional dimana sektor publik dan swasta terlibat dalam menggerakkan denyut pariwisata.
2. Menyediakan dan memfasilitasi kebutuhan legislasi, regulasi dan kontrol yang diterapkan dalam pariwisata, perlindungan lingkungan dan pelestarian budaya serta warisan budaya.
3. Menyediakan dan membangun infrastruktur transportasi darat, laut dan udara dengan kelengkapan sarana komunikasinya.

4. Membangun dan memfasilitasi pningkatn kualitas sumberdaya manusia dengan menjamin pendidikan dan pelatihan yang profesional untuk menyuplai kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata.
5. Menerjemahkan kebijakan pariwisata yang disusun ke dalam rencana kongkret yang mungkin termasuk didalamnya: (a) evaluasi kekayaan aset pariwisata, alam dan budaya setya mekanisme perlindungan dan pelestariannya; (b) identifikasi dan kategori produik pariwisata yang mempunyai keunggulan kompetitif dan komperatif; (c) menentukan persyaratan dan ketentuan penyediaan infrastruktur dan suprastruktur pariwisata dan; (d) mengolaborasi program untuk pembiayaan dalam aktivitas pariwisata bai untuk sektor publik maupun swasta.

Kegiatan pembangunan pariwisata dilakukan sebagaimana pembangunan sektor lain pada umumnya, pada hakekatnya melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan yang dimaksud adalah Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat. Masing-masing pemangku kepentingan tidak dapat berdiri sendiri, namun harus saling bersinergi dan berjalan secara bersamaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Peran dan fungsi pemangku kepentingan tersebut adalah:

1. Pemerintah sesuai dengan tugas dan kewenangannya berfungsi sebagai pembuat peraturan (regulator) dan pendukung pelaksanaan pembangunan pariwisata.
2. Swasta berfungsi sebagai pengembang dan pelaksanaan pembangunan kegiatan pariwisata.
3. Masyarakat dengan sumber daya yang dimiliki, baik berupa kekayaan adat tradisi dan budaya serta kapasitasnya, berperan sebagai tuan rumah dan pelaku pengembangan pariwisata.

Berdasarkan pengertian diatas, untuk mencapai keberhasilan dalam pembangunan pariwisata diperlukan pemahaman baik dari pemerintah selaku regulator, swasta selaku bisnis dan masyarakat yang berperan sebagai tuan rumah dan pelaku pengembangan pariwisata. Pemerintah harus memperhatikan dan memastikan bahwa pembangunan pariwisata akan meningkatkan kunjungan wisatawan yang nantinya memberikan manfaat ekonomi dan memiliki dampak lingkungan yang kecil. Pada sisi lain, swasta akan berorientasi kepada keuntungan dan tidak bisa seenaknya melakukan segala sesuatu untuk mencapai keuntungan, tetapi harus mengacu kepada kebijakan dan regulasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah sangat berpengaruh dalam pembangunan pariwisata dari segala aspek. Salah satu aspek di bidang pariwisata yang perlu dikembangkan oleh pemerintah daerah salah satunya adalah pelayanan informasi yang diberikan kepada wisatawan maupun masyarakat sekitar destinasi wisata.

F. Informasi

Mendefinisikan konsep informasi tidaklah mudah karena istilah yang satu ini mempunyai bermacam aspek, ciri, dan manfaat yang satu dengan yang lainnya terkadang sangat berbeda. Informasi merupakan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan

selanjutnya dilakukan pengolahan (proses) menjadi bentuk yang berguna atau bermanfaat bagi pemakainya.

Pengertian informasi menurut Jadmudin (2005:13) dalam buku analisis dan desain sistem informasi, informasi dapat didefinisikan:

“informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang”.

Sementara menurut Davis dalam Abdul Kadir (2003:28) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya. Yusup (2009:11) juga mengartikan dari sudut pandang dunia kepustakawan, informasi adalah suatu rekaman yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seorang.

Berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil kesaksian atau rekaman peristiwa atau data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pengolahan (proses) menjadi bentuk yang berguna dan berarti bagi pemakainya yang pada akhirnya yang pada akhirnya akan mempengaruhi pemakai informasi.

Beberapa ciri-ciri dari informasi yang baik adalah :

1. Akurat, yaitu informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya dengan kata lain tepat atau bebas dari kesalahan.
2. Tepat waktu, yaitu informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan atau harus selalu ada dan tidak harus menunggu.
3. Lengkap, yaitu informasi harus diberikan secara lengkap dan tidak boleh ada yang kurang maupun terlewat.
4. Relevan, yaitu informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang di kehidupan bermasyarakat. Informasi harus diberikan kepada penerima informasi tersebut secara relevan dan akurat agar memberikan manfaat bagi penerimanya. Pada sektor pariwisata, informasi sangatlah diperlukan oleh wisatawan maupun masyarakat sekitar destinasi wisata, sehingga pemerintah perlu memberikan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat. Pemerintah Kota Batu misalnya yang memiliki Pusat Informasi Pariwisata sebagai tenaga pendamping untuk memberikan informasi kepada wisatawan maupun masyarakat sekitar destinasi wisata Kota Batu.

G. Pusat Informasi Pariwisata (*Tourism Information Center*)

Tourism Information Center atau Pusat Informasi Pariwisata yang memberikan pelayanan berupa informasi dan kebutuhan wisatawan. Informasi yang diberikan kepada wisatawan mengenai lokasi, atraksi, penginapan, pusat hiburan, peta dan segala sesuatu yang mengenai pariwisata di daerah tersebut. Pusat Informasi Pariwisata ini biasanya berlokasi di tempat-tempat wisata yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta (en.wikipedia.org/wiki/visitor_center). Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017, yakni:

1. Menetapkan petugas pemandu wisata/ Pusat Informasi Pariwisata (PIP) Kota Batu dengan nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
2. Pemandu wisata memiliki Tugas dan Fungsi:
 - a) Memfasilitasi penguatan informasi dan pengetahuan serta wawasan tentang potensi pariwisata dan dinamikanya;
 - b) Sebagai sarana untuk mempromosikan Kota Batu sebagai Kota Wisata;
 - c) Sebagai upaya untuk memfasilitasi di bidang informasi pariwisata dan pelayanan kepada wisatawan mancanegara/domestik;

- d) Memberikan pelayanan secara gratis bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu;
 - e) Kepedulian kepada penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian kepada masyarakat dan wisatawan agar berperan dalam lingkungan sosial dan kepariwisataan.
3. Pembinaan secara teknis dilaksanakan oleh Bidang Promosi dan Pemasaran pada Dinas Pariwisata Kota Batu serta akan dilakukan evaluasi kinerja pemandu wisata setiap triwulan;
 4. Intensif PIP diberikan setiap bulan yang besarnya disesuaikan dengan SBU Kota Batu Tahun Anggaran 2017 dengan Kode Rekening 3.02.01.15.09.5.2.2.03.32
 5. Keputusan ini berlaku surat terhitung tanggal 3 Januari 2017. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan Surat Keputusan yang telah dipaparkan di atas, Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu berperan penting dalam memberikan pelayanan secara langsung terhadap wisatawan, sehingga Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu harus memberikan pelayanan yang maksimal agar memberikan kesan atau penilaian yang positif dan kepuasan tersendiri oleh wisatawan dan menarik wisatawan agar berkunjung kembali ke Kota Batu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara berpikir yang dipersiapkan untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan fakta-fakta tentang manusia, alam, dan hubungan satu dengan yang lain guna memecahkan masalah yang dihadapi. Metode penelitian yang baik sangat diperlukan agar hasil penelitian dapat tercapai sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga dalam pelaksanaan suatu penelitian diperlukan metode atau cara yang sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti guna mencari data yang valid dan relevan dengan masalah yang diteliti.

Tujuan dari penelitian ini untuk meneliti suatu kelompok, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas pemikiran pada masa sekarang dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nasir, 2005:54).

Memperhatikan tujuan penelitian yang sedang dilaksanakan, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian disini menggambarkan atau

menjelaskan bagaimana peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.

Metode penelitian deskriptif adalah mencari teori, bukan menguji teori. Metode ini menitikberatkan pada observasi. Peneliti bertindak sebagai pengamat, ia hanya mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi. Dengan suasana ilmiah berarti bahwa peneliti terjun ke lapangan. Ia tidak berusaha memanipulasi variabel (Hasan, 2002:22).

Pendekatan kualitatif menurut Santa (2007:29) menyatakan bahwa:

“memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti merekat dan melibatkan perspetif (peneliti) yang partisipatif di dalam berbagai kejadiannya, serta menggunakan pendiskusian dalam gambaran, fenomena yang diamatinya”

Pendekatan kualitatif menurut Bogdan Dan Taylor dalam (Moleong, 2000:4) mendeskripsikan “metode kualitatif adalah sebagai prosedur yang menghasilkan suatu data kualitatif berupa kata-kata tulis maupun lisan dan orang-orang atau pemikiran yang diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh)”. Dengan demikian peneliti ini mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut tentang peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan untuk membatasi studi dan pembahasan dalam penelitian sehingga obyek yang akan diteliti tidak terlalu luas dan tertuju pada masalah penelitian dan tidak sampai menyimpang dari pokok bahasan penelitian. Spradley dalam Sugiono (2010) mengungkapkan bahwa fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dalam situasi sosial. Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian di arahkan pada Dinas Pariwisata Kota Batu, dimana dinas tersebut adalah instansi yang merupakan unsur pelaksana bidang kepariwisataan. Pada penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut :

1. Peran Pusat Informasi Parwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu.
 - a. Dasar Kebijakan pembentukan Pusat Informasi Pariwisata.
 - b. Sumber Daya Manusia (SDM) Pusat Informasi Pariwisata.
 - c. Pelaksanaan Tupoksi Pusat Informasi Pariwisata.
 - d. Dukungan terhadap Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran.
 - e. Faktor penghambat Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran.
2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan keseluruhan tempat dimana peneliti melakukan sebuah penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Lokasi Penelitian akan dilakukan di Kota Wisata Batu. Alasan memilih lokasi penelitian ini dikarenakan Kota Batu memiliki banyak potensi pariwisata dan kunjungan wisatawan yang meningkat setiap tahunnya sehingga membutuhkan pengembangan di bidang kepariwisataannya terutama dalam pelayanan. Namun masih terdapat beberapa kendala, salah satunya adalah pusat informasi pariwisata yang masih banyak belum diketahui keberadaannya oleh wisatawan dan pelayanannya yang belum sepenuhnya sampai kepada wisatawan sehingga masih belum maksimal terutama dalam perannya sebagai media pemberi layanan kepada wisatawan.

Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti melihat keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Sebagaimana yang dimaksud, berikut situs penelitian terkait dengan objek yang akan diteliti adalah Dinas Pariwisata Kota Batu yang berada di Balai Kota Among Tani, Gedung A lantai 2, Jln. Panglima Sudirman Nomor 507 Kota Batu. Alasan peneliti mengambil lokasi peneliti Dinas Pariwisata karena Dinas tersebut merupakan instansi yang bertanggungjawab dalam mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata di Kota Batu. Selain itu di tempat tersebut semua data tentang Pusat Informasi Pariwisata dapat didapatkan

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Keberadaan data dapat dijadikan sebagai sumber informasi bahan kajian untuk mengetahui apa yang kita teliti. Data-data yang diperoleh dapat memberikan dukungan atas analisis-analisis yang akan kita lakukan terhadap objek atau sasaran penelitian. Sumber data penelitian menurut Moleong (2009:157) dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

Data Primer adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video atau audio tape, pengambilan foto atau film. Selain itu yang dimaksudkan dengan data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh peneliti untuk tujuan khusus. Adapun data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

- a. Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu
- b. Pegawai Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu
- c. Masyarakat pengguna Pusat Informasi Pariwisata (wisatawan)
- d. Masyarakat Kota Batu.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sumbernya diluar kata dan tindakan yang merupakan sumber kedua, akan tetapi data sekunder

tidak patut diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi. Selain itu data sekunder dapat dikatakan sebagai data yang lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sebenarnya adalah data yang asli.

Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data-data dari dinas pariwisata seperti gambaran umum, dokumentasi kegiatan, jumlah pengunjung serta gambar-gambar obyek wisata.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Nazir (2011:174) pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Menurut Arikunto (2006:) Menerangkan teknik pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Kualitas data yang diperoleh bergantung pada sejumlah faktor. Keterampilan dan ketekunan peneliti sangat berpengaruh terhadap kesediaan dan keakuratan data yang diperoleh (Widi, 2010:236). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

1. Wawancara

Percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada yang diwawancarai. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan

sumber data primer. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan dan untuk melakukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam tentang peran Pusat Informasi Pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan ke Kota Batu.

2. Observasi

Menurut Sarwono (2006:224), kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Dalam hal ini pengamatan dilakukan di Dinas Pariwisata Kota Batu. Dengan cara mencatat hal-hal yang penting dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, mencatat, dan mengumpulkan dokumen-dokumen berupa arsip-arsip dan catatan-catatan yang menjadi bahan masukan dalam penyusunan penelitian yang dianggap penting dan relevansi dengan masalah yang diteliti. Menurut Sarwono (2006:225), merupakan “sarana pembentuk peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis, kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan

lainnya”. Disini peneliti mengumpulkan data atau informasi dari Dinas Pariwisata dan Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berwujud sarana atau benda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri

Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri peneliti sendiri. Disini peneliti sebagai instrumen utama (*instrument guide*) dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati proyek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (*interview guide*)

Pedoman wawancara merupakan serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yang mana hal ini akan digunakan sebagai petunjuk pada saat melakukan wawancara.

3. Catatan lapangan (*field note*)

Catatan ini dibuat setelah peneliti mengadakan pengamatan ataupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Keabsahan data

Pada setiap penelitian tentunya memiliki kriteria mengenai data-data yang telah diperoleh dapat diuji kebenarannya, dalam penelitian kualitatif hal ini disebut dengan keabsahan data. Menurut Yusuf (2014: 394) untuk memeriksa keabsahan data dalam sebuah penelitian dapat melalui uji kredibilitas (*credibility*), untuk menentukan mungkinkah hasil penelitian dapat ditransfer ke wilayah lain, maka perlu melakukan uji transferabilitas (*transferability*), untuk mengetahui reliabilitas dapat dilakukan uji dependabilitas (*dependability*) dan untuk mengetahui apakah hasil penelitian benar dapat pula dikaji ulang kesesuaian antara proses dan hasil melalui uji komformitas (*comformity*). Berikut penjelasan mengenai beberapa uji keabsahan data diatas (Yusuf, 2014: 394-398) :

1. Uji Kredibilitas (*credibility*)

Kebenaran, keakuratan dan keabsahan data yang dikumpulkan dalam penelitian menentukan keakuratan dan ketepatan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan fokus penelitian. Untuk mendapatkan hasil yang tepat dan sesuai dengan latar belakang yang sesungguhnya dalam penelitian, maka peneliti melakukan dapat berbagai cara dalam penelitian kualitatif, antara lain:

a. Memperpanjang waktu keikutsertaan peneliti di lapangan.

Peneliti dalam penelitian kualitatif merupakan instrumen penelitian yang dilakukan. Keterlibatan dan keikutsertaan peneliti dalam

sebuah penelitian menjadi sangat penting, dikarenakan peneliti yang menentukan lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian tersebut. Hal ini berarti peneliti harus mengetahui kapan penelitian yang dilakukan harus dihentikan atau memperpanjang waktu penelitian dikarenakan data yang dikumpulkan belum meyakinkan atau dapat dipercaya.

b. Meningkatkan ketekunan pengamatan.

Situasi sosial di lapangan yang terkadang kurang bersabat, mengharuskan peneliti lebih tekun dalam mengamati masalah yang terjadi, hal ini dikarenakan akan mempengaruhi proses dan aktivitas dalam pengumpulan data. Peneliti tidak boleh cepat percaya dengan apa yang “*tampak atau ditampakkan*”, dikarenakan dibalik hal yang tampak terkadang terdapat kebenaran yang tersembunyi. Oleh karena itu ketelitian dan ketekunan peneliti sangat dibutuhkan pada saat melakukan penelitian, sehingga mendapatkan data yang akurat dan dalam situasi sosial yang sesungguhnya.

c. Melakukan triangulasi (*triangulation*) sesuai aturan.

Triangulasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel. Dalam triangulasi data menggunakan beberapa sumber dan metode yang berbeda. Hal ini berarti apabila pada tahap awal

pengumpulan data menggunakan metode observasi, maka selanjutnya menggunakan metode wawancara.

- d. Melakukan cek dengan anggota lain dalam kelompok (*member checks*).

Ketepatan sebuah data yang sudah diperoleh sebelumnya pada saat penelitian dapat diuji kebenarannya kembali melalui anggota lain dari kelompok, dimana data dan informasi dikumpulkan. *Member check* sendiri dapat dilakukan baik secara formal maupun nonformal secara berkelanjutan.

- e. Menganalisis kasus negatif (*negatively case analysis*)

Ketepatan data dan informasi dalam penelitian, dapat dipercaya kebenarannya apabila sudah tidak ditemukan hal yang negatif baik dalam pengumpulan data maupun pada saat penyajian data. Pada hal ini peneliti dituntut untuk mencari, menemukan dan menilai kembali kasus negatif tersebut. Apabila terjadi kekeliruan, maka peneliti harus mengumpulkan kembali dari sumber lainnya, namun masih di dalam ranah/kondisi sosial yang sama. Hal ini dilakukan sampai tidak ditemukan lagi hal yang negatif dalam penelitian tersebut.

- f. Menggunakan *reference*/ referensi yang tepat

Kredibilitas data dan informasi yang dikumpulkan dan ditulis pada saat penelitian, akan lebih dipercaya apabila dilengkapi dengan bahan-bahan referensi yang tepat. Referensi yang digunakan

haruslah berasal dari seorang yang ahli dalam bidang yang sesuai dengan fokus dan data yang dikumpulkan.

2. Uji dependabilitas/kebergantungan (*dependabilty*)

Ketepatan hasil penelitian kualitatif ditentukan beberapa faktor yang salah satunya adalah reliabilitas instrumen sebagai alat pengumpul data. Untuk menentukan dependabilitas dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan audit terhadap keseluruhan proses penelitian yang dilakukan. Hal ini berarti tahap-tahap yang telah dilakukan pada saat penelitian kualitatif, dikaji ulang kembali dengan langkah-langkah yang sesungguhnya. Untuk mengetahui kebenaran mengenai langkah-langkah yang sudah dilakukan, peneliti harus mampu menunjukkan bukti kerja yang dilakukan sejak menentukan masalah dan fokus penelitian, memasuki lapangan, menentukan informan/sumber data penelitian, melakukan analisis data, menguji keabsahan data dan membuat kesimpulan dari peneliti. Semua hal diatas perlu ditunjukkan, baik berupa catatan, rekaman, foto/gambar dan dokumen lainnya. Setelah melakukan audit proses, maka peneliti harus melakukan audit pada hasil penelitian. Apabila hasil audit proses penelitian dan hasil penelitian sudah benar, maka dapat dikatakan bahwa penelitian yang dilakukan sudah tidak diragukan lagi dependabilitasnya.

3. Uji transferabilitas/keteralihan (*transferability*)

Penelitian kualitatif bersifat kontekstual, dan tidak melakukan generalisasi hasil penelitian seperti yang dilakukan pada penelitian

kuantitatif. Dalam bahasa penelitian kualitatif menggunakan istilah transferabilitas, yang memiliki makna konsep yang sama dengan validitas eksternal. Hasil penelitian kualitatif di tempat tertentu hanya dapat ditransfer ke daerah lain apabila tempat tersebut memiliki karakter yang benar-benar sama dengan tempat/situasi sosial yang diteliti. Hasil penelitian kualitatif hanya mungkin ditransfer, apabila situasi sosial yang mencakup aktor (*actor*), tempat (*place*) dan aktivitas (*activity*), serta konteksnya sama diantara kedua tempat tersebut.

4. Uji komformitas/ketegasan (*comformity*)

Uji komformitas dilakukan untuk melihat keterkaitan antara hasil uji audit produk (hasil penelitian) dengan hasil uji proses penelitian. Apabila hasil audit produk merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar uji komformitas.

H. Analisis Data

Menurut Patton dalam Moleong (2002:103), “analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar”. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2002:103), ”mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan hipotesis atau ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema hipotesis itu”. Dari dua pengertian tersebut,

Moleong (2002:103) kemudian mensintesis bahwa analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saladana untuk mengetahui Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu serta tugas, pokok dan fungsinya. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:12-14), dalam melakukan analisis terdapat tiga alur kegiatan yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, berikut penjelasan ketiga alur kegiatan diatas:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data menunjuk pada proses pemilihan, pemfokusan/pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan dan atau transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, rekaman wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya. Kondensasi data membuat data dalam penelitian menjadi lebih kuat. Pada tahap ini peneliti memutuskan data apa saja yang akan digunakan dalam penelitian, hal ini dikarenakan tidak semua data yang didapat dari lapangan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Setelah data yang dibutuhkan dipilah-pilah, peneliti dapat menggambarkan serta menarik kesimpulan dari data yang ada. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data-data yang berkaitan

dengan peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu dan usaha Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran Pusat Informasi Wisata.

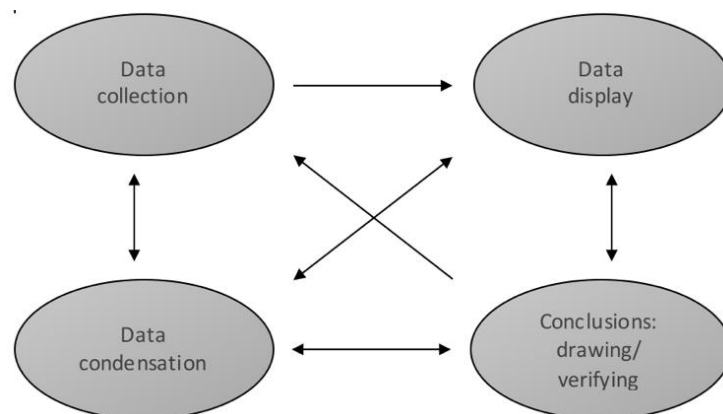
2. Penyajian Data (*Data Display*)

Alur kegiatan yang kedua dalam analisis adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebuah kumpulan informasi yang terorganisir yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan aksi. Melihat penyajian data-data yang ada dalam sebuah penelitian akan membantu kita lebih memahami kondisi yang sebenarnya dan melakukan sesuatu, baik untuk menganalisis lebih jauh atau melakukan mengambil kebijakan. Pada tahap ini peneliti harus merancang penyajian data sebaik mungkin agar mudah dipahami. Penyajian data dapat berupa tabel, grafik dan model lainnya. Pada penyajian data, peneliti menggunakan tabel dan gambar yang diperoleh dari penelitian lapangan dan data dari Dinas Pariwisata Kota Batu. Setelah itu, peneliti akan mendeskripsikan mengenai penjelasan data yang terkait. Dalam penelitian ini peneliti banyak menggunakan narasi dikarenakan peneliti menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Tahap ketiga dari kegiatan penelitian adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap pengumpulan data peneliti

menafsirkan makna sesuatu tanpa menggunakan pola, penjelasan, alur sebab dan proposisi. Kesimpulan awal hanyalah bersifat sementara dan dapat berubah ketika tidak ditemukan bukti yang mendukung dari data-data yang digunakan. Kesimpulan dapat ditarik apabila data-data yang digunakan oleh peneliti didukung dengan bukti-bukti yang jelas dan valid. Setelah melakukan kondensasi data, penyajian data serta penjelasan mengenai data valid yang terkait dalam penelitian, barulah peneliti dapat menarik kesimpulan akhir. Berikut gambaran mengenai komponen analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:



**Gambar 2. Komponen Analisis Data, Model Interaktif
(Interactive Model)**

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

Marshall dan Rossman (Meriam, Marshall, dan Rossman dalam Craswell 2010:276-279) berikut merupakan tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam menganalisis data kualitatif deskriptif, diantaranya:

1. Mengorganisasikan data

Peneliti mendapatkan data langsung dari subyek melalui wawancara mendalam (*indepth interview*), dan data tersebut direkam dengan tape recorder dibantu alat tulis lainnya. Kemudian dibuat transkripnya dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk rekaman menjadi bentuk tertulis. Data yang telah di dapat dibaca berulang-ulang agar penulis mengerti benar data atau hasil yang telah didapatkan.

2. Pengelompokan berdasarkan kategori, tema, dan pola jawaban

Pada tahap ini dibutuhkan pengertian yang mendalam terhadap data, perhatian yang penuh dan keterbukaan terhadap hal-hal yang muncul di luar apa yang ingin digali oleh penulis. Berdasarkan kerangka teori dan pedoman wawancara, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan coding. Dengan pedoman ini, peneliti kemudian kembali membaca transkrip wawancara dan melakukan coding, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan. Data yang relevan diberi kode dan penjelasan singkat, kemudian dikelompokkan atau dikategorikan berdasarkan kerangka analisi yang telah dibuat. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal yang diungkapkan oleh responden, data yang telah dikelompokkan tersebut oleh peneliti dicoba untuk dipahami

secara utuh dan ditemukan tema-teman penting serta kata kuncinya. Sehingga peneliti dapat menangkap pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek.

3. Menguji asumsi atau permasalahan yang ada terhadap data

Setelah kategori pola tergambar jelas, peneliti menguji data tersebut terhadap asumsi yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pada tahap ini kategori yang telah didapat melalui analisis ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan dalam telaah pustaka, sehingga dapat dicocokkan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis dengan hasil yang dicapai. Walaupun penelitian ini tidak memiliki hipotesis tertentu, namun dari landasan dapat dibuat asumsi-asumsi mengenai hubungan antara konsep-konsep dan faktor-faktor yang ada.

4. Mencari alternatif penjelasan bagi data

Setelah kaitan antara kategori dan pola data dengan asumsi terwujud, peneliti masuk kedalam tahap penjelasan. Dan berdasarkan kesimpulan yang telah di dapat dari kaitannya tersebut peneliti merasa perlu mencari suatu alternatif penjelasan lain tentang kesimpulan yang telah di dapat. Sebab dalam penelitian kualitatif memang selalu ada alternatif penjelasan yang lain. Dari hasil analisis, ada kemungkinan terdapat hal-hal yang menyimpang dari asumsi atau tidak terpikir sebelumnya.

Pada tahap ini akan dijelaskan dengan alternatif lain melalui referensi atau teori-teori lain. Alternatif ini akan sangat berguna pada bagian pembahasan, kesimpulan, dan saran.

5. Menulis hasil penelitian

Penulisan data subjek yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu penulis untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang telah dibuat telah selesai. Dalam penelitian ini, penulisan yang dipakai adalah penyajian data yang didapat yaitu, penulisan data-data hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan observasi dengan objek. Proses dimulai dari data-data yang diperoleh dari subjek, dibaca berulang kali sehingga penulis mengerti benar permasalahannya kemudian dianalisis hingga didapat gambaran mengenai penghayatan pengalaman dari subjek. Selanjutnya dilakukan interpretasi secara keseluruhan dari hasil penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Batu

a. Sejarah Kota Batu

Pada awal keberadaanya Kota Batu masih merupakan kecamatan dalam lingkup wilayah Pemerintahan Kabupaten Malang. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No.12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Batu masih merupakan kecamatan dalam lingkup wilayah Pemerintahan Kabupaten Malang. Melihat perkembangan Kota Batu yang semakin baik, pada tahun 1993 Kecamatan Batu berubah status menjadi Kota Administrasi berdasarkan Peraturan Pemerintahan No.12 Tahun 1993 tentang pembentukan dan Kota Administratif Batu dalam wilayah Kabupaten Malang, yang meliputi 3 wilayah kecamatan, yakni Kecamatan Batu, Bumiaji, dan Junrejo.

Seiring berjalannya waktu pada tahun 2001 berdasarkan Undang-Undang No.11 Tahun 2001 tentang pembentukan Kota Batu yang disahkan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 21 Juni 2001, status Kota Batu berubah dari Kota Administratif menjadi daerah otonom Kota Batu. Pada tanggal 17 Oktober 2001, Kota Batu secara resmi disahkan sebagai daerah otonom yang

terpisah dari Kabupaten Malang meliputi Kecamatan Batu, Bumiaji, dan Junrejo yang terdiri dari 20 desa dan 4 kelurahan. Sebagai Daerah otonom yang masih baru, Kota Batu telah memiliki tugas serta tantangan dalam mengembangkan daerahnya terutama di era otonomi daerah.

b. Visi Misi Kota Batu

Visi Misi Kota Batu tahun 2012-2017

Visi yang ingin dicapai Kota Batu dari tahun 2012 hingga 2017 adalah sebagai berikut:

Kota Batu sentra pertanian organik berbasis kepariwisataan internasional ditunjang oleh pendidikan yang tepatguna dan berdaya saing. Ditopang oleh sumberdaya (alam, manusia, dan budaya) yang tangguh diselenggarakan oleh pemerintahan yang baik, kreatif, inovatif, dijiwai oleh keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

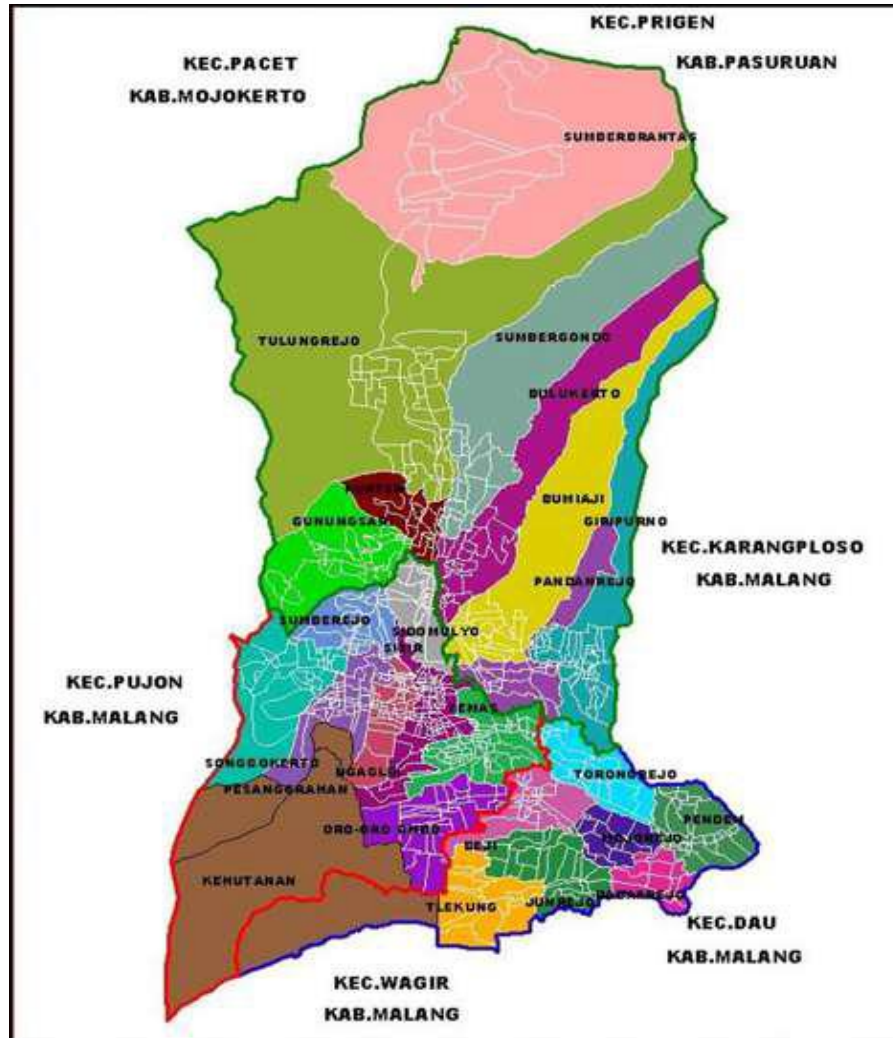
Misi Kota Batu

Dalam rangka pencapaian visi Kota Batu, misi yang harus dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas hidup antar umat beragama;
2. Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan;
3. Mengembangkan pertanian organik dan perdagangan hasil pertanian organik;

4. Meningkatkan posisi peran serta dari kota sentra pariwisata menjadi kota kepariwisataan internasional;
5. Optimalisasi investasi daerah;
6. Peningkatan kualitas pendidik dan lembaga pendidikan;
7. Peningkatan kualitas kesehatan;
8. Pengembangan infrastruktur (sektor fisik) khususnya perkantoran pemerintah, fasilitas publik, prasarana dan sarana lalu lintas;
9. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa, guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
10. Menciptakan stabilitas dan kehidupan politik di Kota Batu yang harmonis dan demokratis;
11. Pemberdayaan masyarakat melalui koperasi dan UKM.

c. Keadaan Geografis Kota Batu



Gambar 3. Peta Kota Batu

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Batu, 2017

Kota Batu terbagi menjadi 2 bagian utama yaitu daerah lereng/bukit dengan proporsi lebih luas dan daerah dataran. Secara astronomis, Kota Batu terletak pada posisi $122^{\circ}17'$ - $122^{\circ}57'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}44'$ - $8^{\circ}26'$ Lintang Selatan, dengan luas wilayah 19.90,72 Ha atau 0,42% dari total luas Jawa Timur. Bentang

wilayahnya berupa bukit, gunung, jurang terjal dan daerah dataran dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kab. Mojokerto dan Kab. Pasuruan
- Sebelah Timur : Kab. Malang
- Sebelah Selatan: Kab. Blitar dan Malang
- Sebelah Barat : Kab. Malang

Kota Batu merupakan salah satu kota yang menjadi daerah tujuan wisata di Jawa Timur. Wilayahnya merupakan daerah tinggi dengan ketinggian 700m-1.400m di atas permukaan atas laut dengan suhu udara minimal 19°C-26°C maksimum 26°-30°C. Udara segar yang sejuk dan dikelilingi bukit-bukit indah menjadi daya tarik tersendiri bagi Kota Batu jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Jawa Timur. Secara administratif, Kota Batu dibagi menjadi 3 (tiga) kecamatan dengan rincian luas wilayah masing-masing adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Batu

- Luas Wilayah : 4.545,81 Ha
- Jumlah Desa/Kelurahan : 4 Kelurahan dan 4 Desa
- Jumlah RW/RT : 96 RW dan 453 RT

2. Kecamatan Junrejo

- Luas Wilayah : 2.565,02 Ha
- Jumlah Desa/Kelurahan : 1 Kelurahan dan 6 Desa
- Jumlah RW/RT : 59 RW dan 20 RT

3. Kecamatan Bumiaji

- Luas Wilayah : 12.797,89 Ha
- Jumlah Desa/Kelurahan : 9 Desa
- Jumlah RW/RT : 82 RW dan 429 RT

Tabel 3.

Luas Wilayah Kota Batu Menurut Kecamatan (Ha) Tahun 2012

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Prosentase (%)
1	Batu	4.545,81	22,83
2	Bumiaji	12.797,89	64,28
3	Junrejo	2.565,02	12,08
Jumlah		19.908,72	100,00

Sumber Data: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batu, 2012

d. Klimatologis di Kota Batu

Seperti halnya daerah lain di Indonesia, Kota Batu mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musim kemarau. Sejalan dengan tingkat kelembaban daerah lainnya di Jawa Timur, tingkat kelembaban udara di Kota Batu hampir sama dengan rata-rata daerah lainnya di Jawa Timur yakni sebesar 21 (minimum) pada bulan Oktober serta yang tertinggi pada bulan mei sebesar 98 (maksimum).

e. Keadaan geologis di Kota Batu

Kota Batu mempunyai 4 (empat) jenis tanah antara lain: (1) Andosol, berupa lahan yang paling subur, meliputi Kecamatan

Batu (1.831,04 Ha), Kecamatan Junrejo (1.5216,19 Ha) dan Kecamatan Bumiaji seluas (2.873,89 Ha). (2) Kambisol, berupa tanah yang cukup subur meliputi Kecamatan Batu (889,31 Ha), Kecamatan Junrejo (741,25 Ha) dan Bumiaji seluas (1395,81 Ha). (3) Alluvial, berupa tanah yang kurang subur dan mengandung kapur meliputi Kecamatan Batu (239,86 Ha), Kecamatan Junrejo (199,93 Ha) dan Kecamatan Bumiaji seluas (376,48 Ha). (4) Latosol meliputi kecamatan Batu seluas (260,34 Ha), Kecamatan Junrejo seluas 217,00 Ha) dan Bumiaji seluas (408,61 Ha).

f. Topografis di Kota Batu

Bentang geografi Kota Batu berupa perbukitan dan pegunungan dengan ketinggian ± 800 meter di atas permukaan laut dan berada di lingkungan Gunung Panderman (2.010 m) dan Gunung Welirang atau Kemukus (3.156 m). Desa Oro-oro Ombo dan kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu, Desa Tlekung dan Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo serta hampir seluruh desa di Kecamatan Bumiaji merupakan areal perbukitan. Desa Bumiaji, Bulukerto, Gunungsari, punten, Tulungrejo, Sumbergondo dan Desa Giripurno berrelief terjal sedangkan desa/kelurahan lainnya relatif datar.

g. Potensi Kota Batu dalam Bidang Pariwisata

Pariwisata merupakan salah satu potensi yang menghasilkan manfaat ekonomi yang besar apabila pengelolanya

juga tepat. Sektor pariwisata juga diharapkan mampu memberikan *vallue added* yang pada akhirnya akan memberikan *income* daerah melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Beberapa manfaat ekonomi dapat diambil dari wisatawan maupun didapatkan dari pajak-pajak terkait. Kota Batu memiliki potensi wisata yang dikelompokkan menjadi empat bagian yakni:

1. Wisata alam

Kondisi geografis Kota Batu yang dikelilingi pegunungan sangat cocok untuk berwisata alam. Bagi pengunjung yang ingin melepaskan kepenatan atau melakukan aktifitas berkemah, dapat mengunjungi Air Terjun Coban Talun dan Coban Rais. Bagi pengunjung yang ingin merasakan aliran air panas yang alami yang bersumber dari Gunung Arjuna dapat mandi dan berenang di Pemandian Air Panas Cangar. Selain itu, terdapat beberapa pegunungan dan hutan lindung yang cocok untuk dijadikan tujuan berwisata, seperti hutan arboretum, Gunung Banyak, dan Gunung Panderman.

2. Wisata Buatan

Seiring perkembangan Kota Batu telah diangun tempat-tempat rekreasi wisata berbasis pendidikan dan wisata keluarga untuk menambah daya tarik wisata Kota Batu seperti *Jawa timur Park 1&2*, *Echo Green Park*, *Batu Night Spectaculae (BNS)*, *Museum Satwa*, *Selecta*, *Pacuan Kuda Jalibar*, *Museum Angkut*,

Museum Tubuh dan lain-lain dengan konsep “Taman Belajar dan Rekreasi” sangat cocok untuk pengunjung keluarga selain rekreasi wisata keluarga lainnya.

3. Wisata Minat Khusus

Bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu dan ingin menguji adrenalin, Kota Batu memiliki objek wisata yang mendukung antara lain: paralayang, arungjeram, *mountain bike*.

4. Wisata Religi dan Budaya

Masyarakat Kota Batu sangat menghormati leluhur mereka dulu, sehingga makam mereka sangat lekat dengan baik dan bersih. Makam mbah Wastu yang terletak di Kecamatan Bumiaji merupakan cikal bakal nama Kota Batu. Kebudayaan di Kota Batu tumbuh dan berkembang dengan baik sebagai tradisi budaya yang dipegang teguh oleh masyarakatnya. Keindahan tradisi budaya Kota Batu dapat dilihat pada tari-tarian khas Kota Batu, sedekah Bumi, Kegiatan bersih desa dan pentas ludruk serta campursari.

2. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kota Batu

a. Profil Dinas Pariwisata Kota Batu

Dinas Pariwisata Kota Batu yang terletak di Balai Kota Among Tani, Jl. Panglima Sudirman 507 Gedung A Lantai 2 Kota Batu. Dinas ini sebelumnya memiliki nama yang berubah-ubah

yakni mulai: (1) Dinas Pariwisata Perhubungan dan Kebudayaan, (2) Dinas Informasi Pariwisata, (3) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang sampai pada akhirnya ditetapkanlah nama Dinas Pariwisata yang digunakan sebagai nama Dinas Pariwisata Kota Batu hingga saat ini, dan sudah 8 Kepala Dinas yang menjabat. Dalam Dinas Pariwisata Kota Batu terdapat beberapa bagian yang membagi tugas sesuai fungsinya.

b. Visi Misi Dinas Pariwisata Kota Batu

1. Visi Dinas Pariwisata Kota Batu

Untuk menyukseskan pembangunan nasional dibutuhkan suatu arahan dan harapan. Harapan tersebut dapat digambarkan sebagai visi. Visi Dinas Pariwisata Kota Batu adalah:

“Terwujudnya Kota Batu sebagai Kota Kepariwisataan Internasional”.

2. Misi Dinas Pariwisata Kota Batu

Sebagai bentuk perwujudan visi yang telah ditetapkan, maka perlu adanya misi. Misi dianggap sebagai arahan untuk menyukseskan pembangunan nasional. Adapun misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu adalah:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produk pariwisata yang berwawasan lingkungan.
- b. Meningkatkan SDM yang berkompentensi yang mampu bersaing di tingkat global.

- c. Mengembangkan Desa/ Kelurahan menjadi Desa Wisata yang berbasis potensi dan masyarakat.
- d. Membangun hubungan kerjasama yang baik dengan stakeholder pariwisata yang baik di tingkat regional, nasional, dan internasional.
- e. Melakukan promosi pariwisata secara kontinyu baik secara regional, nasional, maupun internasional.

c. Tujuan Dinas Pariwisata Kota Batu

Adapun yang menjadi tujuan dari Dinas Pariwisata Kota Batu adalah:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produk pariwisata yang berwawasam lingkungan.
2. Meningkatkan kompetisi pelaku wisata.
3. Mengembangkan desa wisata.
4. Melakukan kerjasama dengan stakeholder pariwisata.
5. Melakukan promosi Pariwisata.

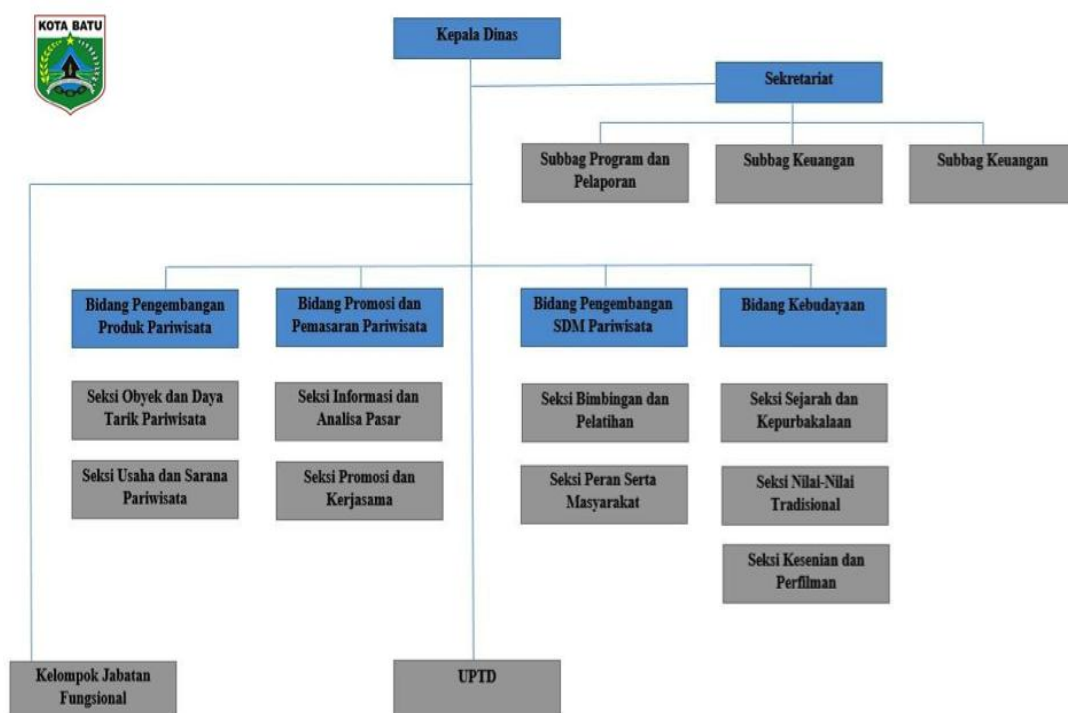
d. Sasaran Dinas Pariwisata Kota Batu

Adapun yang menjadi sasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu adalah:

1. Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan produk pariwisata.
2. Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pelaku wisata.

3. Kesejahteraan masyarakat desa meningkatkan peran serta stakeholder pariwisata dalam menjual dan memanfaatkan potensi wisata.
4. Meningkatkan kunjungan wisata.

e. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Batu



Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Batu

Sumber : Renstra Dinas Pariwisata 2012-2017

Uraian dari tugas dan wewenang dari masing-masing struktur organisasi yang ada pada Dinas Pariwisata Kota Batu ditetapkan dengan peraturan Walikota Batu no.45 Tahun 2013 adalah sebagai berikut,yakni:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas merencanakan, merumuskan kebijakan, membina administrasi dan teknis, mengkoordinasikan, mengendalikan, serta mengevaluasi penyelenggaraan program dan kegiatan dibidang pariwisata. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas Pariwisata memiliki fungsi, yakni:

- 1) Perumusan kebijakan, pengendalian, pengevaluasian, rencana strategis dan rencana kerja dibidang pariwisata dan kebudayaan.
- 2) Perumusan dan penetapan Standar Opeasional Prosedur (SOP), target capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 3) Perencanaan dan pengendalian anggaran.
- 4) Pengendalian urusan administrasi Dinas.
- 5) Pembinaan pengembangan produk pariwisata.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas merumuskan rencana kerja Dinas, mengendalikan administrasi keuangan, menyusun laporan pertanggung jawaban pelaksanaan program dan kegiatan Dinas, melaksanakan pembinaan ketatalaksanaan dan ketatausahaan

Dinas. Dalam melaksanakan tugasnya, sekretariat memiliki fungsi yakni:

- 1) Perumusan rencana kerja sekretariat.
- 2) Pembinaan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja Dinas.
- 3) Pengendalian urusan ketatalaksanaan dan ketatausahaan Dinas.
- 4) Pengendalian Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas.
- 5) Pembinaan dan pengembangan pegawai.

Sekretariat membawahi 3 Sub. Bagian, yaitu:

- 1.) Sub. Bagian program dan pelaporan.
- 2.) Sub. Bagian Keuangan.
- 3.) Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian.

3. Bidang Pengembangan Produk Pariwisata

Bidang pengembangan produk pariwisata mempunyai tugas merencanakan, membina, mengkaji, mengendalikan dan mengevaluasi program dan kegiatan pengembangan produk pariwisata. Dalam melaksanakan tugasnya, bidang pengembangan produk pariwisata memiliki fungsi, yakni:

- 1) Perumusan kerja bidang
- 2) Penyusunan pedoman teknis program kegiatan pengembangan produk pariwisata
- 3) Pembinaan potensi usaha kepariwisataan

- 4) Pengkajian rekomendasi ijin di bidang pengembangan usaha sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata, objek dan daya tarik wisata, serta rekreasi dan hiburan umum.
- 5) Pembinaan usaha sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata, dan objek serta daya tarik wisata.

Bidang Pengembangan Produk Pariwisata membawahi 2 seksi, yaitu:

- 1.) Seksi Obyek dan Daya Tarik Pariwisata
- 2.) Seksi Usaha Jasa dan Sarana Pariwisata

4. Bidang Promosi dan Pemasaran Pariwisata

Bidang Promosi mempunyai tugas merencanakan, membina, mengkaji, mengendalikan dan mengevaluasi program dan kegiatan di bidang promosi dan pemasaran pariwisata.

Memiliki fungsi yakni:

- 1) Perumusan rencana kerja bidang.
- 2) Penyusunan pedoman teknis operasional kegiatan promosi, pemasaran, dan kerjasama kebudayaan dan pariwisata.
- 3) Perumusan Rencana Induk Pengembangan Pariwisata (RIPP) skala daerah.
- 4) Pembinaan pengembangan sistem informasi pariwisata.
- 5) Pengkajian kerjasama internasional pengembangan destinasi wisata.

Bidang Promosi dan Pemasaran Pariwisata membawahi 2 seksi, yaitu:

- 1.) Seksi Informasi dan Analisa Pasar.
- 2.) Seksi Promosi dan Kerjasama.

5. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata

Bidang pengembangan SDM Pariwisata mempunyai tugas merencanakan, membina, mengkaji, mengendalikan, dan mengevaluasi program dan kegiatan pengembangan SDM di bidang pariwisata. Dalam melaksanakan tugasnya, bidang pengembangan SDM pariwisata memiliki fungsi, yakni:

- 1) Perumusan rencana kerja bidang.
- 2) Penyusunan pedoman teknis operasional kegiatan pengembangan sumberdaya manusia pariwisata.
- 3) Pembinaan pengembangan sumberdaya manusia pariwisata.
- 4) Penyusunan standarisasi kompetensi profesi dibidang pariwisata.
- 5) Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan usaha pariwisata.

Bidang Pengembangan SDM Pariwisata membawahi 2 seksi, yaitu:

- 1.) Seksi Bimbingan dan Pelatihan.
- 2.) Seksi Peran Serta Masyarakat.

6. Bidang Kebudayaan

Bidang Kebudayaan mempunyai tugas merencanakan, membina, mengkaji, mengendalikan, dan mengevaluasi program kegiatan bidang kebudayaan. Dalam melaksanakan tugasnya, bidang kebudayaan memiliki fungsi, yakni:

- 1) Perumusan rencana kerja bidang
- 2) Penyusunan pedoman teknis operasional kegiatan kebudayaan, keurbakalaan, nilai tradisional, kesenian dan sejarah.
- 3) Penyusunan teknis kerjasama regional, nasional, dan internasional dibidang kebudayaan, keurbakalaan, nilai tradisional, kesenian, perfilman, dan sejarah.

Bidang Kebudayaan membawahi 3 seksi, yaitu:

- 1.) Seksi Sejarah dan Kepurbakalaan
- 2.) Seksi Nilai-nilai Tradisional
- 3.) Seksi Kesenian dan Perfilman.

3. Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu

Tourism Information Center atau Pusat Informasi Pariwisata yang memberikan pelayanan berupa informasi dan kebutuhan wisatawan. Informasi yang diberikan kepada wisatawan mengenai lokasi, atraksi, penginapan, pusat hiburan, peta dan segala sesuatu yang mengenai pariwisata di daerah tersebut. Biasanya Pusat Informasi Pariwisata ini berlokasi di tempat-tempat wisata dan dikelola oleh

pemerintah maupun swasta . Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017 tentang Pemandu Wisata atau Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Peran Pusat Informasi Pariwisata Dalam memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Kota Batu

a. Dasar Kebijakan Pembentukan Pusat Informasi Pariwisata

Kota Batu merupakan salah satu Kota di Jawa Timur yang terkenal dengan potensi pariwisatanya. Kota Batu mengalami pertumbuhan yang pesat pada pembangunan pariwisatanya. Pembangunan pada bidang pariwisata yang pesat menjadikan Kota Batu sebagai tujuan wisata, sehingga Kota Batu kini lebih dikenal dengan sebutan Kota Wisata Batu. Potensi pariwisata yang dimiliki Kota Batu sangat banyak dan bertambah setiap tahunnya, hal tersebut berdampak pada minat dan kunjungan wisatawan ke Kota Batu. Banyaknya tujuan wisata di Kota Batu membuat jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batu meningkat sehingga pemerintah kota Batu harus meningkatkan kualitasnya dalam sektor pariwisata.

Tabel 4. Daya Tarik Wisata Kota Batu

No.	Nama DTW	Jenis DTW
1	Arboretum Sumberbrantas	Wisata Alam
2	Jawa Timur Park I	Wisata Buatan
3	Jawa Timur Park II	Wisata Buatan
4	Kusuma Agro Wisata	Wisata Buatan
5	BNS (Batu Night Spectacular)	Wisata Buatan
6	Pemandian Songgoriti	Wisata Alam&Buatan
7	Eco Green Park	Wisata Buatan
8	TAHURA R.Soeryo Cangar	Wisata Buatan
9	Museum Angkut+	Wisata Buatan
10	Alun alun Kota Wisata Batu	Wisata Buatan
11	Predator Fun Park	Wisata Buatan
12	Coban Talun	Wisata Alam&Buatan
13	Coban Rais	Wisata Alam&Buatan
14	Paralayang	Wisata Alam&Minat Khusus
15	Kampoeng Kids	Wisata Edukasi&Minat Khusus
16	Kaliwatu Rafting	Wisata Edukasi&Minat Khusus
17	Paralayang Gunung Panderman Vanderfly	Wisata Minat Khusus
18	Candi Jago Songgoriti	Wisata Religi&Budaya

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Batu, 2016

Banyaknya daya tarik wisata di Kota Batu ,Pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata Kota Batu meningkatkan usaha pelayanannya kepada wisatawan dengan membentuk Pusat Informasi Pariwisata. Pusat Informasi Pariwisata atau *Tourism Information*

Center merupakan salah satu usaha dari Dinas Pariwisata Kota Batu yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih, secara langsung, dan tidak dipungut biaya kepada wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu maupun masyarakat Kota Batu sendiri. Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu di bentuk pada tahun 2009, namun keberadaanya belum banyak diketahui oleh wisatawan maupun masyarakat Kota Batu sendiri hingga saat ini. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu widar selaku staf Dinas Pariwisata bidang promosi pada tanggal 23 Oktober 2017 pukul 10.45 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata di bentuk atas keinginan Walikota terpilih kita pada waktu itu bapak Eddy Rumpoko karena Kota Batu sudah memiliki *brand* Kota Wisata Batu. Sehingga secara otomatis SDM, stakeholder dan semuanya yang ada di Kota Batu harus paham tentang kepariwisataan. Dan salah satu yang menjadi ujung tombak pariwisata yaitu pelayanan informasi, pelayanan informasi merupakan hal utama yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan. Jadi Kami menyimpulkan keinginan bapak wali kalau Kota Batu membutuhkan pemandu wisata atau *guide* yang disediakan oleh pemerintah. Karena pada waktu itu kami memiliki keterbatasan teknologi dan jumlah SDM, jadi Dinas Pariwisata membentuk Pusat Informasi Pariwisata ini untuk membantu kami”.

Senada dengan yang diungkapkan oleh ibu Widar, bapak Yana selaku staf bidang Dinas Pariwisata bidang promosi pada tanggal 23 Oktober 2017 pukul 11.15 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu juga mengungkapkan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata di bentuk dengan tujuan agar kami dapat memberikan pelayanan penuh kepada wisatawan maupun masyarakat. Pusat Informasi Pariwisata atau PIP sendiri merupakan sebuah usaha dari pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata agar dapat memberikan pelayanan yang lebih secara langsung dan gratis kepada

wisatawan, karena pada waktu itu kami juga memiliki keterbatasan SDM maka dari itu kami membentuk PIP sebagai usaha tenaga pendampingan dari kami”.



Gambar 5. Alun-alun Kota Batu dengan *branded* Kota Wisata Batu

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2017

Setiap Kebijakan atau Usaha yang dilakukan oleh pemerintah tentu memiliki tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Di Kota Batu pembentukan pemandu wisata atau Pusat Informasi Pariwisata telah di implementasikan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017 tentang Pemandu Wisata atau Pusat Informasi Pariwisata. Menurut Ibu Yossi selaku Kasi Informasi & Analisa Pasar pada tanggal 25 Oktober 2017 pukul 09.00 am di Kantor Dinas Pariwisata mengungkapkan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata sendiri termasuk SKPD dari Dinas Pariwisata, otomatis harus memiliki Surat Keputusan. Karena hal yang bersifat seperti program baru, honor, apalagi Pusat Informasi Pariwisata sendiri termasuk program dari Dinas Pariwisata yang menyangkut pelayanan wisatawan maupun masyarakat maka harus memiliki dasar hukum. Tentu dalam pembentukannya, Pusat Informasi Pariwisata melewati beberapa proses. Yang pada akhirnya terbit Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas tentang Pusat Informasi Pariwisata”.

Serta ditambahkan oleh Pak Taufik selaku staf Dinas Pariwisata bidang promosi pada tanggal 25 Oktober 2017 pukul 09.45 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Seperti yang dikatakan ibu Widar, tujuan pembentukan Pusat Informasi Pariwisata atau PIP ini tak lain adalah supaya pemerintah Kota Batu terutama Dinas Pariwisata dapat memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat Kota Batu dan wisatawan. Pusat Informasi Pariwisata ini yang nantinya terjun langsung dilapangan memberikan pelayanan kepada wisatawan namun secara gratis dan tidak dipungut biaya sesuai dengan program kami. Hal tersebut juga sudah tertuang di dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa staf Dinas Pariwisata Kota Batu mengenai Pusat Informasi Pariwisata, peneliti memang tidak diberi informasi secara detail mengenai awal pembentukan Pusat Informasi Pariwisata hingga muncul Surat Keputusan Kepala Dinas sebagai dasar hukum pembentukan. Tetapi peneliti diberikan informasi bahwa Pusat Informasi Pariwisata termasuk salah satu program Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dari Dinas Pariwisata Kota Batu dan memiliki Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Pariwisata sebagai dasar hukum. Pusat Informasi Pariwisata atau PIP dibentuk dengan tujuan agar pemerintah Kota

Batu khususnya Dinas Pariwisata dapat memberikan pelayanan secara langsung dan tanpa dipungut biaya kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu sendiri.

b. Sumber Daya Manusia (SDM) Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu

Pusat Informasi Pariwisata dibentuk oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dan secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Dalam melaksanakan perannya, tentu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang handal dan terbaik agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan maksimal. Pelayanan yang terbaik sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Menurut ibu Widar selaku staf Dinas Pariwisata bidang promosi pada tanggal 1 November 2017 pukul 10.00 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Pada pembentukan Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu ada rekrutmen khusus. Namun, rekrutmen tersebut tidak terbuka untuk umum. Rekrutmen tersebut hanya disampaikan kepada komunitas *guide* di Kota Batu dan Malang Raya. Jadi sebagian besar staf Pusat Informasi sekarang sebelumnya merupakan anggota komunitas *guide* atau pemandu wisata di Kota Batu dan Malang Raya”.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan ibu Catarina selaku Kasi Bidang Promosi & Kerjasama Dinas

Pariwisata Kota Batu pada tanggal 1 November 2017 pukul 11.30 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu Bahwa:

“Jadi pada saat pembentukan PIP, kami mencari SDM yang terbaik dan mumpuni agar dapat menjalankan tugasnya secara maksimal. Tetapi kami tidak ada lowongan secara terbuka untuk umum, jadi seperti yang disampaikan ibu Widar, kami hanya menyampaikan lowongan kepada komunitas *guide* atau pemandu wisata yang ada di Kota Batu dan malang raya. Dalam rekrutmennya juga kami tidak ada persyaratan pendidikan, paling tidak minimal SMU/ sederajat karena sebagian besar komunitas *guide* di Kota Batu maupun malang memiliki latar pendidikan yang berbeda-beda pada setiap anggotanya”.

Menurut Bapak Taufik selaku staf Dinas Pariwisata bidang Promosi pada tanggal 1 November 2017 pukul 13.00 pm di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Disini sebagian besar staf Pusat Informasi Pariwisata adalah orang-orang yang sudah berpengalaman dalam bidang *guide* dan memandu wisatawan. Untuk menjadi staf PIP harus memiliki beberapa kriteria dan persyaratan dari Dinas Pariwisata. Beberapa kriteria dan persyaratan tersebut adalah fasih dalam berbahasa asing, terutama bahasa inggris, berpenampilan menarik, memiliki sikap yang sopan santun dan ramah”.

Senada dengan yang di ungkapkan bapak Taufik, suchie selaku Staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 1 November 2017 pukul 13.45 pm di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu juga mengungkapkan bahwa:

“Dalam rekrutmen staf Pusat Informasi Pariwisata, kami harus memenuhi beberapa kriteria dan persyaratan yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu. Kalau masalah pendidikan minimal lulusan SMA/SMK sederajat. Tetapi disini kami harus benar-benar menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris. Hafal seluk beluk Kota Batu juga menjadi syarat utama dalam rekrutmen Pusat Informasi Pariwisata”.

Menurut Ibu Widar selaku Staf Dinas Pariwisata bidang promosi pada tanggal 2 November 2017 pukul 10.00 am di Kantor Dinas Pariwisata mengungkapkan bahwa:

“Pelaksanaan rekrutmen SDM staf Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu dilaksanakan setiap setahun sekali. Mereka yang ditahun sebelumnya sudah menjadi PIP boleh mengikuti rekrutmen lagi. Jumlah SDM Pusat Informasi Pariwisata ini sendiri ada 25 orang. Tidak ada batasan usia dalam rekrutmen tersebut., minimal pendidikannya kan SMU.”

Berikut Tabel Data Pegawai Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu:

Tabel 5.

Data Pegawai Pusat Informasi Pariwisata Dinas Pariwisata
Tahun 2017

No.	Nama	Tempat/Tanggal Lahir	Pendidikan
1	Agung Arif Ardianysah	Batu, 18 April 1996	SMK
2	Agung Pribadi, S.I.Kom	Batu, 10 Januari 1987	S1 Ilmu Komunikasi
3	Agung Setyo Pramono, S.Pd	Malang, 20 Mei 1990	S1 Keguruan&Ilmu Pendidikan
4	Bagas Ridianto	Malang, 16 Desember 1990	SMK
5	Della Sintya Arimurti	Batu, 15 April 1996	SMU
6	Erik Erfanda,SE	Malang, 4 Januari 1986	S1 Ekonomi
7	Erik Luki Susanto	Malang, 20 Maret 1986	SMU
8	Faray Zulmi, S.Pd	Banyuwangi, 23 April 1990	S1 PGSD
9	Fitria Dewi Antika H.P	Malang, 24 Mei 1988	SMK
10	Gita Ayu Purnamasari, S.I.Kom	Surabaya, 11 Juni 1990	S1 Ilmu Komunikasi

11	Gesvany Rista Maghfira	Malang, 25 Januari 1995	SMU
12	Irene Aisyah Putri	Malang, 22 April 1994	SMU
13	Kartika Ayu. A, S.Ip	Surabaya, 10 Januari 1990	S1 Ilmu Politik
14	Lilik Supriatiningsih, SE	Batu, 25 Oktober 1975	S1 Ekonomi Akuntansi
15	Lina Suci Herawati, S.Pd	Pacitan, 31 Januari 1973	S1 Keguruan
16	Lucky Primadana, SST	Malang, 2 November 1991	D-IV Teknik Elektro
17	Mario Bayu Prakarsa	Bandar Lampung, 9 Juli 1990	SMU
18	Mohammad Aziz Hakim, S.sos	Surabaya, 28 Oktober 1984	S1 Ilmu Komunikasi
19	Muhammad Gustiansyah	Baturaja, 28 Agustus 1994	D-III Akuntansi
20	Novita Indah Sari	Batu, 11 Januari 1990	D-1 Holtikultura
21	Suchie Wulandari, S.AB	Batu, 27 Mei 1987	S1 Administrasi Bisnis
22	Tutik Yuliaty	Malang, 10 Februari 1982	SMU
23	Tya Dwinovita	Pamekasan, 17 November 1991	SMU
24	Wani Hardiantika	Malang, 1 Mei 1996	SMK
25	Widyasastri Dwi Estiningtyas	Tulungagung, 29 November 1978	D-III Usaha Perjalanan Wisata

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Batu, 2017

Berdasarkan Tabel pegawai Pusat Informasi Pariwisata di atas, jumlah pegawai Pusat Informasi Pariwisata yang berlatar belakang pendidikan Sarjana berjumlah 11 orang, Diploma 4 orang dan SMU/SMK sederajat berjumlah 10 orang. Pada rekrutmen Pusat Informasi Pariwisata juga tidak ada persyaratan jurusan yang spesifik pada perguruan tinggi, persyaratan utama hanya minimal lulusan SMU/SMK sederajat. Menurut

ibu Lina selaku salah satu staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 2 November 2017 pukul 10.30 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Pada saat rekrutmen memang tidak ada syarat untuk pendidikan, hanya minimal lulusan SMU/SMK. Untuk jurusan juga tidak ada persyaratan jurusan khusus pariwisata atau komunikasi. Saya sendiri disini juga lulusan S1 ilmu keguruan, yang terpenting memenuhi beberapa kriteria dan persyaratan dari Dinas Pariwisata saja. Seperti yang lebih utama itu paham dan hafal mengenai tempat-tempat wisata maupun pusat hiburan yang ada di Kota Batu.”

Hal senada juga disampaikan oleh Gita selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 2 November 2017 pukul 10.40 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Kami staf Pusat Informasi Pariwisata disini memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Beberapa staf PIP sendiri yang berlatar belakang pendidikan sarjana juga berasal dari jurusan yang berbeda. Jadi, usia kami juga berbeda-beda. Saya sendiri dari lulusan S1 Komunikasi, ada juga yang lulusan Holtikultura juga itu kan tidak sesuai dengan pekerjaan yang kami lakukan. Tetapi, karena memang sebagian besar dari kami sudah pernah menjadi anggota komunitas *guide* jadi bisa bekerja disini sebagai staf Pusat Informasi Pariwisata.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa rekrutmen SDM Pusat Informasi Pariwisata dilaksanakan setiap satu tahun sekali. Dalam rekrutmennya, tidak ada lowongan terbuka untuk umum. Lowongan tersebut hanya disampaikan kepada komunitas *guide* atau pemandu wisata di Kota Batu maupun Malang Raya. Pada rekrutmen tersebut ada standar dan kriteria khusus dari Dinas Pariwisata diantaranya seperti fasih dalam berbahasa asing terutama berbahasa inggris, berpenampilan menarik, memiliki sikap yang ramah dan

sopan santun, dan yang paling utama adalah hafal dengan pariwisata yang ada di Kota Batu sendiri. Tidak ada syarat usia minimal maupun maksimal. Latar belakang pendidikan untuk menjadi staf Pusat Informasi Pariwisata minimal SMU, SMK/Sederajat.

c. Pelaksanaan TUPOKSI Pusat Informasi Pariwisata

1. Tugas pokok Fungsi Pusat Informasi Pariwisata

Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu dibentuk dengan tujuan pemerintah Kota Batu yang dapat memberikan pelayanannya secara langsung kepada wisatawan. Pada pembentukannya, Pusat Informasi Pariwisata memiliki Tugas Pokok yang utama tentunya memberikan pelayanan kepada wisatawan secara langsung dan tanpa dipungut biaya. Menurut ibu Catarina selaku Kasi Bidang Promosi dan Kerjasama Dinas Pariwisata pada tanggal 2 November 2017 pukul 11.00 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Tugas pokok dan fungsi Pusat yang utama adalah memberikan pelayanan kepada wisatawan dan tidak hanya wisatawan, tetapi masyarakat Kota Batu juga. Mereka juga memiliki tugas meluaskan wawasan wisatawan dan masyarakat Kota Batu sendiri tentang potensi wisata yang dimiliki oleh Kota Batu”.

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Pak Yana selaku Staf Pusat Informasi Pariwisata Bidang Promosi pada tanggal 2

November pukul 13.00 pm di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata ini memang dibentuk untuk melayani wisatawan. Melayani wisatawan secara langsung merupakan tujuan kami. Tetapi disamping itu mereka juga membantu kami dibidang promosi untuk mempromosikan pariwisata yang ada di Kota Batu. Mereka juga berperan sebagai perantara untuk kami dengan masyarakat karena mereka yang terjun ke lapangan dan berinteraksi secara langsung dengan wisatawan maupun masyarakat”.

Sedangkan Menurut Pak Agung selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 2 November pukul 16.00 di Gedung Stroberi Alun-alun Kota Wisata Batu mengungkapkan bahwa:

“Tugas Pokok dan fungsi utama dari kami sebenarnya ya melayani wisatawan. Cuma kami kadang-kadang diikut sertakan dengan kegiatan atau event yang diselenggarakan Dinas Pariwisata. Tupoksi kami sendiri disusun oleh bidang pengembangan SDM Pariwisata, kami juga tidak memiliki struktur organisasi karena kami berada dibawah naungan bidang Promosi dan Kerjasama Dinas Pariwisata Kota Batu”.

Pernyataan mengenai Tupoksi Pusat Informasi Pariwisata juga ditambahkan oleh Pak Rendra selaku staf pengembangan SDM pariwisata pada tanggal 3 November 2017 pukul 09.00 am di Kantor Dinas Pariwisata menyatakan bahwa:

“Tugas Utama Pusat Informasi Pariwisata sudah tercantum dalam tupoksi PIP. Sebenarnya tugas Pusat Informasi Pariwisata juga tidak hanya melayani wisatawan, PIP sendiri juga memiliki tugas sebagai penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian masyarakat dan wisatawan terhadap kepariwisataan.”

Berikut Tugas Pokok Fungsi Pusat Informasi Pariwisata:



**PEMERINTAH KOTA BATU
DINAS PARIWISATA**

Kantor : Balaikota Among Tani Jl. Panglima Sudirman 507 Gedung A Lt.2
Kota Batu
Email : dispartabudbatu@gmail.com Website : <http://www.shining-batu.com>

B A T U - 65313

TUPOKSI

PUSAT INFORMASI PARIWISATA KOTA BATU

Pusat Informasi Pariwisata memiliki Tugas dan Fungsi:

- a) Memfasilitasi penguatan informasi dan penguatan serta wawasan tentang potensi pariwisata dan dinamikanya;
- b) Sebagai sarana untuk mempromosikan Kota Batu sebagai kota Wisata;
- c) Sebagai upaya untuk memfasilitasi di bidang informasi pariwisata dan pelayanan kepada wisatawan mancanegara maupun domestik;
- d) Memberikan pelayanan secara gratis bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu;
- e) Sebagai penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian kepada masyarakat dan wisatawan agar berperan dalam lingkungan sosial dan kepariwisataan

Gambar 6. TUPOKSI Pusat Informasi Pariwisata

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Batu

Tugas Pokok dan Fungsi utama Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu berdasarkan tupoksi yang disusun oleh Bidang Pengembangan SDM diatas adalah memfasilitasi serta memberikan pelayanan kepada wisatawan dan masyarakat Kota Batu khususnya bidang pariwisata. Tidak hanya memberikan pelayanan, Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu juga memiliki peran menjadi penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian kepada masyarakat dan wisatawan agar ikut serta berperan dalam lingkungan sosial dan kepariwisataan. Sehingga ada kerjasama antar *stakeholder* didalamnya yakni pemerintah, wisatawan yang berkunjung dan masyarakat Kota Batu.

2. Peran Utama Pusat Informasi Pariwisata

Potensi Pariwisata yang dimiliki oleh Kota Batu sangat banyak dan bertambah pada setiap tahunnya. Hal tersebut berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batu. Banyaknya kunjungan wisatawan ke Kota Batu membuat pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata harus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengembangkan potensi pariwisata yang dimiliki Kota Batu. Dalam meningkatkan pelayanannya, Dinas Pariwisata membentuk Pusat Informasi Pariwisata sebagai tenaga pendampingan untuk membantu Dinas Pariwisata memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat.

Pusat Informasi Pariwisata sendiri memiliki tugas dan peran utama memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan. Berbagai jenis pelayanan yang diberikan Pusat Informasi Pariwisata seperti pelayanan informasi, pelayanan kebutuhan wisatawan, pelayanan *guide* atau memandu wisatawan. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Widar selaku staf Pusat Informasi Pariwisata bidang Promosi pada tanggal 3 November 2017 pukul 09.30 di Kantor Dinas Pariwisata menyatakan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata seperti yang kami jelaskan memiliki peran utama yakni memberikan pelayanan kepada wisatawan, jenis-jenis pelayanan yang diberikan seperti memberikan informasi seluas-luasnya kepada wisatawan tentang daya tarik wisata, pusat hiburan dan hal-hal mengenai kepariwisataan yang dimiliki Kota Batu. Selain itu, mereka juga

memberikan pelayanan juga berupa *guide* atau memandu wisatawan secara gratis kepada rombongan wisatawan maupun wisatawan keluarga. Mereka (PIP) memenuhi kebutuhan wisatawan, terutama biasanya kebutuhan informasi”.



Gambar 7. Staf Pusat Informasi Pariwisata (tengah) saat memandu wisatawan

Sumber: Dokumentasi Pusat Informasi Pariwisata, 2017

Pusat Informasi Pariwisata berperan memberikan pelayanan, pelayanan tersebut berupa memandu wisatawan atau *guide* seperti pada gambar diatas. Pusat Informasi Pariwisata memberikan pelayanan *guide* tersebut dengan tidak memungut biaya kepada wisatawan. Tidak hanya kepada wisatawan, staf PIP sendiri juga memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat Kota Batu sendiri. Fasilitas memandu wisatawan hanya dilakukan staf Pusat Informasi Pariwisata untuk wisatawan yang hendak berkeliling di destinasi wisata yang berwilayah di Kota Batu saja.

Pernyataan tentang peran Pusat Informasi Pariwisata juga disampaikan oleh Pak Agung selaku salah satu staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 3 November 2017 pukul 10.00 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Disini kami memiliki peran utama yaitu memenuhi kebutuhan wisatawan. Kebanyakan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu membutuhkan informasi seluas-luasnya tentang tempat rekreasi, penginapan maupun restoran yang ada di Kota Batu. Kami di sebar di tiap-tiap destinasi wisata di Kota Batu”.

Pernyataan lainnya dari Ibu Novita selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 3 November 2017 pukul 13.00 di gedung Stroberi Alun-alun Kota Wisata Batu mengungkapkan bahwa:

“Selain berperan utama memberikan pelayanan kami juga memiliki tugas mempromosikan pariwisata yang ada di Kota Batu. Kami mempromosikannya melalui sosial media, memberikan brosur destinasi wisata. Kami juga memandu rombongan wisatawan maupun rombongan tamu pemerintah Kota Batu”.



Gambar 8. Staf Pusat Informasi Pariwisata saat memandu rombongan wisatawan

Sumber: Dokumentasi Pusat Informasi Pariwisata, 2017

Pendapat lainnya disampaikan oleh gustiansyah selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 3 November 2017 pukul 13.15 di gedung stroberi Alun-Alun Kota Wisata Batu mengungkapkan bahwa:

“Selain memberi pelayanan informasi maupun memandu wisatawan, kami juga biasanya berperan memberikan pelayanan dengan mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata minat khusus. Misalnya seperti wisatawan yang hendak rafting, atau bermain paragliding. Tetapi biasanya kebutuhan-kebutuhan tersebut kadang-kadang sudah disediakan oleh destinasi wisata yang bersangkutan. Kami juga punya slogan *TANYA KAMI Pusat Informasi Pariwisata*”.



Gambar 9. Slogan Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu

Sumber: Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu

Slogan yang dimiliki oleh Pusat Informasi Pariwisata ialah “*Tanya Kami*”. Slogan tersebut merupakan media agar Pusat Informasi Pariwisata sendiri lebih dikenal atau mudah diketahui oleh wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Dari slogan tersebut Pusat Informasi Pariwisata mengharapkan agar wisatawan maupun masyarakat sendiri dapat

merasakan keberadaan Pusat Informasi Pariwisata sendiri dan dapat memperoleh informasi tentang kepariwisataan yang ada di wilayah Kota Batu.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu mengenai Pusat Informasi Pariwisata. Menurut Ibu Levi wisatawan asal Kalimantan Barat pada tanggal 4 November 2017 pukul 18.00 pm di Alun-alun Kota Wisata Batu mengungkapkan bahwa:

“Saya baru kedua kalinya mengunjungi Kota Batu, dan kunjungan kedua ini saya mengetahui keberadaan Pusat Informasi Pariwisata. Saya mengetahui Pusat Informasi Pariwisata awalnya dari adik saya karena pernah mendapatkan pelayanan *guide* dari Pusat Informasi Pariwisata pada saat mengunjungi Kota Batu bersama rombongan Dinasnya. Pelayanannya sangat bisa dirasakan karena mereka orangnya ramah dan tanggap. Adanya Pusat Informasi Pariwisata saya mendapatkan informasi tempat penginapan, tempat kuliner yang tidak saya ketahui sebelumnya. Kalo tidak ada Pusat Informasi Pariwisata mungkin ya saya sedikit kebingungan mencari penginapan. Apalagi mereka tidak memungut biaya sama sekali, sangat memudahkan”.

Berbeda dengan pernyataan sebelumnya, bapak Efendi selaku Juru Parkir di Alun-alun Kota Wisata Batu pada tanggal 4 November 2017 pukul 18.30 menyatakan bahwa:

“Saya sudah jadi juru parkir disini selama 4 tahun, tetapi keberadaan Pusat Informasi Pariwisata itu saya kurang tahu. Yang saya tahu itu di gedung stroberi itu biasanya kalau ada anak yang terpisah sama orang tuanya, atau barang yang hilang misalnya dompet terus ditemukan petugas biasanya di umumkan disitu. Tapi disitu juga kadang saya lihat ada orang-orang yang membagikan selebaran tempat-tempat rekreasi di Kota Batu, misalnya Museum Angkut+, Jatim Park, pokoknya tempat wisata yang terkenal di Batu”.

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh ibu wiwik, Pedagang Kaki Lima yang berjualan makanan di Alun-alun Kota Wisata Batu pada tanggal 4 November 2017 pukul 18.45 mengungkapkan bahwa:

“Kalo saya juga sudah lama jualan disini, saya juga kurang tau kalo pemerintah Kota Batu punya pemandu wisata Pusat Informasi Pariwisata yang gratis untuk wisatawan atau masyarakat Kota Batu sendiri. Biasanya yang saya tau kalo ada bis-bis besar begitu kan sudah ada pemandu wisatanya sendiri. Jadi orang-orang yang datang ke Batu sama rombongan biasanya sudah ada pemandunya sendiri”.



Gambar 10. Pusat Informasi Pariwisata pada saat memandu wisatawan

Sumber: Dokumentasi Pusat Informasi Pariwisata, 2017

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti pada beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu memiliki tugas utama yakni memberikan pelayanan kepada

wisatawan serta mempromosikan daya tarik wisata yang ada di Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata mempromosikan destinasi wisata yang ada di Kota Batu melalui sosial media maupun brosur yang dibagikan kepada wisatawan. Selain itu, Jenis pelayanan yang diberikan oleh Pusat Informasi Pariwisata sendiri seperti memberikan pelayanan informasi seluas-luasnya kepada wisatawan berupa informasi penginapan, destinasi wisata baik taman rekreasi maupun wisata kuliner yang ada di wilayah Kota Batu. Dalam melaksanakan perannya, Pusat Informasi Pariwisata memiliki slogan “*Tanya Kami*”, dari slogan tersebut Pusat Informasi Pariwisata mengharapkan agar lebih mudah dikenali oleh wisatawan dan mempermudah wisatawan agar tidak ragu untuk bertanya dan memperoleh informasi tentang pariwisata di Kota Batu dari Pusat Informasi Pariwisata. Selain memberikan pelayanan berupa informasi, Pusat Informasi Pariwisata juga berperan menjadi pemandu wisata atau *guide* dan mempromosikan pariwisata yang ada di Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata memandu wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu dengan tidak memungut biaya kepada wisatawan karena kepuasan wisatawan menjadi tujuan utama dan sudah tertuang pada Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu.

3. Peran Tambahan Pusat Informasi Pariwisata

Selain memiliki peran utama memberikan pelayanan kepada secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu, Pusat Informasi Pariwisata juga memiliki peran atau tugas tambahan. Tugas

tambahan tersebut menurut Pak Taufik selaku staf Dinas Pariwisata bidang Promosi dan kerja sama pada tanggal 9 November 2017 pukul 09.00 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata memiliki tugas tambahan atau tugas sampingan. Tugas tambahan tersebut adalah mengumpulkan data kunjungan wisatawan yang ada di Kota Batu. PIP sendiri mengumpulkan data kunjungan wisatawan secara berkala setiap 2 sampai 3 bulan sekali melalui destinasi wisata yang ada di Kota Batu”.

Pernyataan tersebut ditambahkan oleh Ibu Novita selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 9 November 2017 pukul 09.30 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Kami juga ditugaskan untuk mengumpulkan data wisatawan melalui beberapa tempat wisata, hotel maupun restoran yang ada di Kota Batu. Data kunjungan yang kami kumpulkan setiap 2 bulan sekali tersebut nantinya kami setorkan di bidang promosi dan pemasaran Dinas Pariwisata”.

Peran tambahan lainnya disampaikan oleh ibu widar selaku staf bidang promosi dan kerja sama pada tanggal 9 November 2017 pukul 10.00 am di Kantor Dinas pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata selain memiliki fokus peran utamanya memberikan pelayanan kepada wisatawan, mereka juga memiliki peran tambahan yakni ikut serta dalam kegiatan atau event yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata. Staf Pusat Informasi Pariwisata yang nantinya membantu kami mempersiapkan kegiatan atau event yang kami laksanakan”.

Berikut gambar Pusat Informasi Pariwisata dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu:



Gambar 11. Staf Pusat Informasi pariwisata dalam event Dinas Pariwisata

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Batu, 2017

Pusat Informasi Pariwisata selalu diikuti sertakan dalam berbagai kegiatan atau event yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata. Kegiatan seperti mempromosikan pariwisata serta memperkenalkan budaya yang ada di Kota Batu. Selain itu, staf Pusat Informasi Pariwisata juga membantu mempersiapkan kebutuhan untuk kegiatan atau event tersebut. Staf Pusat Informasi Pariwisata juga dapat menyalurkan ide-ide kreatif yang dimiliki dan dikembangkan untuk di usulkan dalam kegiatan maupun event yang dilaksanakan Dinas Pariwisata tersebut.



Gambar 12. Event promosi pariwisata provinsi yang dilaksanakan Dinas Pariwisata di Lippo plaza Kota Batu

Sumber: Dokumentasi Dinas Pariwisata, 2017

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dapat disimpulkan bahwa Pusat Informasi Pariwisata memiliki peran tambahan. Peran tambahan tersebut adalah mengumpulkan data kunjungan wisatawan secara berkala 2 bulan sekali yang berkunjung ke Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata mengumpulkan Data kunjungan tersebut melalui tempat rekreasi, penginapan, hotel maupun restoran yang ada di Kota Batu. Selain itu, Pusat Informasi Pariwisata juga memiliki peran tambahan lain yakni ikut serta dalam kegiatan atau event yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu. Pada kegiatan tersebut staf Pusat Informasi Pariwisata juga dapat menyalurkan ide kreatifnya untuk dikembangkan dan dilaksanakan pada kegiatan atau event tersebut.

d. Dukungan terhadap Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran

Keberhasilan Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan perannya tidak terlepas dari dukungan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata. Bentuk dukungan yang dilakukan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran seperti memberikan sarana dan prasarana yang mendukung Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan tugasnya. Dukungan sarana dan prasarana menurut ibu Novita selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 9 November 2017 pukul 15.00 pm di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Disini kami selaku staf Pusat Informasi dalam melaksanakan tugas kami diberikan beberapa fasilitas seperti kantor, kemudian seragam, dan tanda pengenal. Kemudian jaket juga, intinya atribut supaya kami dikenali oleh wisatawan. Kami berpusat di kantor kami, Gedung Stroberi yang berada di alun-alun Kota Wisata Batu ”.



Gambar 13. Kantor Pusat Informasi Pariwisata

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2017

Pada Gambar tersebut Pusat Informasi Pariwisata diberikan fasilitas kantor pusat yang berada di gedung stroberi Alun-alun Kota Wisata Batu. Gedung stroberi yang awal mulanya adalah toilet dijadikan sebagai kantor Pusat Informasi Pariwisata. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan wisatawan agar lebih mudah menemukan staf Pusat Informasi Pariwisata dan memperoleh pelayanan dan informasi mengenai pariwisata di Kota Batu.

Pernyataan mengenai fasilitas pendukung tersebut juga disampaikan oleh bapak agung selaku salah satu staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 10 November 2017 pukul 09.00 di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Kami diberikan tanda pengenal seperti *ID card* agar kami dikenal oleh wisatawan. Karena kami selalu bertugas dengan disebarakan di beberapa destinasi wisata di Kota Batu, maka kami juga diberikan surat tugas oleh Dinas Pariwisata untuk bertugas di tempat wisata tersebut”.

Berikut tanda pengenal Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu:



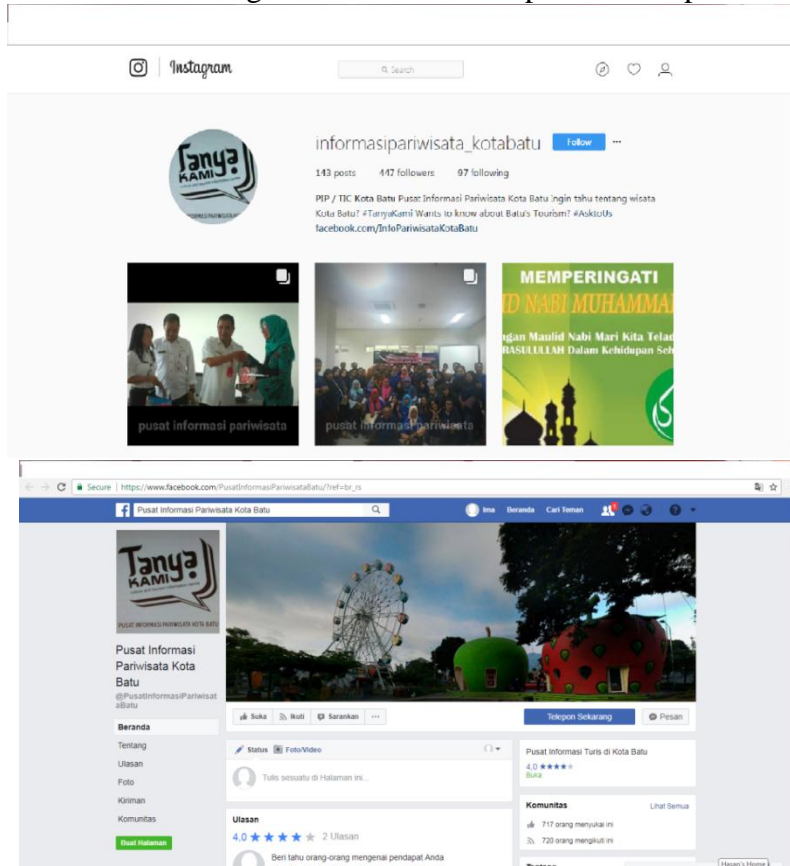
Gambar 14. Tanda Pengenal staf Pusat Informasi Pariwisata

Sumber: Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu

Selain dukungan sarana dan prasarana, dukungan lain menurut Gesvany selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 10 November 2017 pukul 09.15 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Selain memberikan pelayanan kami juga bertugas untuk mempromosikan pariwisata di Kota Batu. Maka dari itu untuk mendukung dan mempermudah tugas kami, kami mempromosikan Pariwisata di Kota Batu melalui sosial media seperti facebook dan instagra. Melalui sosial media dapat memberikan dukungan dan kemudahan tersendiri dalam melaksanakan tugas kami. Selain itu juga kami biasanya diberikan brosur atau stiker dari destinasi wisata tersebut. Beberapa hal tersebut yang mendukung dan mempermudah kami dalam melaksanakan tugas”.

Sosial media sebagai media untuk mempromosikan pariwisata Kota Batu:



Gambar 15. Sosial Media sebagai salah satu media promosi Pusat Informasi Pariwisata

Sumber: Instagram dan Facebook Pusat Informasi Pariwisata

Berdasarkan beberapa paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa beberapa dukungan terhadap Pusat Informasi Pariwisata dalam meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata seperti dukungan penyediaan sarana dan prasarana oleh Dinas Pariwisata sendiri. Dukungan sarana prasarana seperti kartu identitas atau tanda pengenal agar Pusat Informasi Pariwisata lebih dikenali oleh wisatawan maupun masyarakat. Kemudian fasilitas lainnya seperti kantor pusat yang berada di gedung stroberi alun-alun Kota Wisata Batu. Selain dukungan prasarana, dengan kreatifitas Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu mempromosikan pariwisata di Kota Batu melalui sosial media seperti instagram maupun facebook. Tidak hanya itu, staf PIP sendiri juga mempromosikan pariwisata di Kota Batu dengan memberikan brosur maupun stiker yang telah diberikan oleh beberapa destinasi wisata tertentu. Hal tersebut dapat mendukung dan mempermudah Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

e. Faktor Penghambat dalam menjalankan peran

Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan tugasnya tentunya terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan tidak maksimalnya dalam menjalankan peran. Beberapa hambatan yang dihadapi oleh Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan seperti keberadaanya yang masih belum diketahui secara luas oleh wisatawan, kemudian pihak dari DTW yang kurang menerima keberadaan staf PIP di destinasi wisata tersebut sehingga menjadi faktor penghambat

dalam melaksanakan peran. Menurut ibu Widar selaku staf Dinas Pariwisata bidang promosi pada tanggal 10 November 2017 pukul 11.00 am di Kantor Dinas Pariwisata mengungkapkan bahwa:

“Yang menjadi penghambat staf Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan perannya itu seperti pihak DTW yang mempersulit atau kadang kurang menerima kehadiran staf PIP tersebut. Kami menugaskan staf PIP berada di setiap destinasi wisata yang ada di Kota Batu, namun beberapa destinasi tersebut ada yang kurang merespon dengan baik sehingga staf Pusat Informasi Pariwisata sendiri kebingungan dalam melaksanakan tugasnya”.

Senada dengan Ibu Widar, menurut Mario selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 11 November 2017 di Kantor Dinas Pariwisata mengungkapkan bahwa:

“Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan tugas dibagi menjadi beberapa kelompok dan disebar di DTW yang ada di Kota Batu. Kami sebagian di sebar di beberapa DTW, sebagian juga ada yang stay di kantor kami di gedung Stroberi yang berada di Alun-alun Kota Wisata Batu. Kendala yang kita hadapi adalah ada beberapa DTW yang malas atau bahkan kurang menerima kehadiran kami dan merasa di pantau karena keberadaan kami di DTW tersebut sehingga kami mengalami kebingungan ketika hendak memberikan pelayanan, padahal kami juga membantu mempromosikan DTW tersebut kepada wisatawan karena termasuk salah satu Daya Tarik Wisata yang ada di Kota Batu.”

Komunikasi juga termasuk salah satu kendala yang dihadapi oleh Pusat Informasi Pariwisata ketika melaksanakan peran memberikan pelayanan kepada wisatawan. *Miss communication* antar staf Pusat Informasi Pariwisata dan antar staf Pusat Informasi Pariwisata dengan pihak pengelola DTW juga menjadi faktor penghambat, kesalahpahaman menjadi satu kendala yang sulit dalam melaksanakan peran . Faktor penghambat lainnya menurut ibu novita selaku staf Pusat Informasi

Pariwisata pada tanggal 11 November pukul 15.00 pm di gedung stroberi alun-alun Kota Wisata Batu menyatakan bahwa:

“Yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan adalah terkadang cuaca yang kurang mendukung, apalagi pada saat musim hujan seperti saat ini. Koordinasi dengan dengan tim yang kurang juga menjadi salah satu faktor penghambat kami dalam melaksanakan tugas”.

Berdasarkan hasil wawancara penerliti pada beberapa narasumber di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Peran Pusat Infromasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan memiliki beberapa kendala seperti keberadaannya yang banyak belum di ketahui secara luas oleh wisatawan, kemudian sarana dan prasarana yang kurang memadai, respon yang kurang baik dari pihak DTW, kurangnya koordinasi antar staf Pusat Informasi Pariwisata sehingga menjadi kendala tersendiri dalam menjalankan tugas tersebut. Beberapa kendala tersebut dapat dijadikan acuan Dinas Pariwisata untuk meningkatkan usaha dan peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan. Dengan pelayanan yang baik maka dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada wisatawan Kota Batu.

2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam meningkatkan Peran Pusat Informasi Pariwisata

Pusat Informasi Pariwisata atau PIP merupakan sebuah usaha dari Dinas Pariwisata yang berperan memberikan pelayanan kepada wisatawan secara langsung. Pusat Informasi Pariwisata adalah media antara pemerintah dan wisatawan atau masyarakat Kota Batu karena

PIP sendiri merupakan tenaga pendampingan yang dibentuk oleh pemerintah Kota Batu khususnya Dinas Pariwisata. Dalam menjalankan perannya, Pusat Informasi Pariwisata tentu tidak lepas dari udaha dan dukungan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata. beberapa usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata menurut bapak rendra selaku staf Dinas Pariwisata Kota Batu bidang Pengembangan SDM Pariwisata pada tanggal 13 November 2017 pukul 09.00 am di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu menyatakan bahwa:

“Usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata untuk meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan itu seperti misalnya kami memberikan pelatihan. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan memandu wisatawan, pelatihan dalam berbahasa inggris”.



Gambar 16. Pelatihan memandu wisatawan Pusat Informasi Pariwisata

Sumber: Dokumentasi Pusat Informasi Pariwisata, 2017

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Pak Agung selaku staf Pusat Informasi Pariwisata pada tanggal 13 November 2017 pukul 09.25 di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kami diberikan pelatihan kemudian bimbingan teknis dan sertifikasi guna menunjang kegiatan yang kami lakukan. Dari bimbingan teknis, sertifikasi dan pelatihan tersebut kami memperoleh ilmu dan pengalaman baru yang nanti bisa kami terapkan pada saat memberikan pelayanan kepada wisatawan dan masyarakat”.



Gambar 17. Sertifikasi pemandu wisata

Sumber: Dokumentasi Dinas Pariwisata Kota Batu.

Dinas Pariwisata memberikan pelatihan dan sertifikasi kepada Pusat Informasi Pariwisata bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan. Beberapa pelatihan tersebut misalnya seperti seminar, pelatihan dengan praktik secara langsung. Pusat Informasi

Pariwisata dalam memberikan pelayanannya masih belum ada *Standard operating Procedure* atau yang biasa kita kenal dengan SOP. Namun, dalam menjalankan perannya Pusat Informasi Pariwisata dapat mengikuti sertifikasi yang diadakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur yang bertujuan untuk menambahkan ilmu dan lisensi *guide*.



Gambar 18. Bimbingan Teknis yang diberikan kepada Pusat Informasi Pariwisata

Sumber: Dokumentasi Dinas Pariwisata, 2017

Bimbingan teknis pemandu wisata diberikan kepada staf Pusat Informasi Pariwisata dengan tujuan meningkatkan kinerja dan profesionalitas staf PIP. Bimbingan teknis diberikan kepada staf PIP sebanyak dua kali dalam setahun. Dengan usaha yang diberikan melalui bimbingan teknis diharapkan staf Pusat Informasi Pariwisata dapat memberikan pelayanan dengan baik dan dapat memuaskan wisatawan.

Menurut Ibu Rubiati selaku Kasi Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata pada tanggal 13 November 2017 pukul 10.30 am di Kantor Dinas Pariwisata mengungkapkan bahwa:

“Disini PIP diberikan beberapa pelatihan dan bimbingan teknis. Selain pelatihan kami juga mengikutsertakan staf PIP dalam sertifikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi. Hal tersebut bertujuan supaya PIP sendiri dapat meningkatkan kualitas diri dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ilmu yang mereka peroleh. Karena disini kami masih belum ada *Standard Operated Procedure* atau SOP dalam memberikan pelayanannya. Darisitu mereka mendapatkan ilmu baru dan pengalaman baru untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Mereka sendiri sebagian besar sudah berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan sehingga dari kami masih belum memberikan standar tertentu.

Salah satu staf PIP Gustiansyah juga menambahkan di Gedung Stoberi Alun-Alun Kota Wisata Batu pada tanggal 13 November 2017 pukul 13.25 juga mengungkapkan bahwa:

“Kami diberi pelatihan penuh serta bimbingan teknis memandu wisatawan oleh Dinas Pariwisata namun, untuk sertifikasi tidak semua staf PIP yang bisa mengikutinya. Untuk mengikuti sertifikasi tersebut ada beberapa seleksi seperti misalnya seleksi kemampuan dalam berbahasa, seleksi secara administratif. Sehingga hanya mereka yang lolos yang dapat mengikuti sertifikasi tersebut.”

Hal senada juga di ungkapkan oleh ibu Lina selaku staf Pusat Informasi Pariwisata bahwa:

“Program sertifikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi memang tidak bisa di ikuti oleh seluruh staf PIP. Karena sebelum mengikuti, kami harus menghadapi beberapa seleksi. Sertifikasi tersebut tentunya sangat bermanfaat bagi kita, selain mendapatkan ilmu dan

pengalaman, kami juga mendapatkan lisensi *guide* yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi atas rekomendasi dari Himpunan Pramuwisata Indonesia (HBI).”



Gambar 19 . Seleksi untuk program sertifikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur

Sumber: Dokumentasi Dinas Pariwisata

Seleksi tersebut dilaksanakan untuk staf Pusat Informasi Pariwisata mengikuti program sertifikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi. Staf Pusat Informasi Pariwisata harus melalui tahapan seleksi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata, dan dari jumlah staf Pusat Informasi Pariwisata 25 orang yang lulus seleksi hanya 9 orang. Bagi staf Pusat Informasi Pariwisata yang lulus seleksi dapat mengikuti sertifikasi tersebut untuk memperoleh lisensi *guide* yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk meningkatkan

peran Pusat Informasi Pariwisata ada beberapa. Usaha peningkatan peran yang dilakukan Dispar seperti memberikan pelatihan khusus kepada staf PIP agar dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanannya. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan peningkatan pelayanan, pelatihan dalam berbahasa asing khususnya bahasa Inggris, dan beberapa pelatihan lainnya. Selain memberikan pelatihan, Dinas Pariwisata Kota Batu juga mengikutsertakan staf Pusat Informasi Pariwisata untuk sertifikasi. Sertifikasi tersebut diadakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur, namun tidak semua staf PIP dapat mengikuti sertifikasi tersebut. Staf Pusat Informasi Pariwisata tersebut harus melewati beberapa tahapan seleksi. Seleksi tersebut misalnya berupa seleksi kemampuan berbahasa, seleksi administratif, seleksi kemampuan tentang kepariwisataan. Hasil yang diperoleh staf PIP pada sertifikasi selain ilmu dan pengalaman, juga memperoleh lisensi *guide* yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi atas rekomendasi dari Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI).

C. Analisis Data Fokus Penelitian

1. Peran Pusat Informasi Pariwisata Dalam memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Kota Batu

a. Dasar kebijakan pembentukan Pusat Informasi Pariwisata

Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar, ditunjang dengan keanekaragaman dan kekayaan alam. Kekayaan alam yang amat indah dan melimpah dengan daerah pegunungan yang indah, hutan tropis, pantai-pantai yang eksotis serta

kebudayaan Indonesia yang kental dengan sejarah menunjukkan bahwa Indonesia merupakan salah satu tujuan wisata untuk wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara sendiri. Suwanto (2004:3) mendefinisikan pariwisata sederhana yakni: “suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya”. Berdasarkan hal tersebut, pariwisata memerlukan berbagai pelayanan dari semua komponen untuk melayani kebutuhan wisatawan. Pelayanan menurut Moenir dalam Pasolong (2007:128) mengemukakan bahwa: “Pada aktifitas pemberian pelayanan, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh orang lain”.

Setiap daerah di Indonesia memiliki potensi pariwisata yang berbeda-beda. Perbedaan potensi pariwisata pada setiap daerah di Indonesia membuat pemerintah pusat memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah masing-masing untuk mengembangkan dan mengelola potensi pariwisatanya. Pengelolaan pariwisata yang baik diiringi pula dengan jaringan dan akses yang baik pula. Jaringan dan akses tersebut dapat berupa pelayanan kepada wisatawan. Menurut Endar Sugiarto (2002) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani dan orang yang melayani.

Kota Batu yang sekarang sudah memiliki *brand* atau yang banyak dikenal oleh wisatawan Kota Wisata Batu karena jumlahnya tujuan atau destinasi wisata yang banyak. Atas keinginan walikota yang terpilih pada saat itu menginginkan Kota Batu benar-benar menjadi tujuan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara maka Dinas Pariwisata Kota Batu membentuk Pusat Informasi Pariwisata sebagai tenaga pendampingan untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata termasuk salah satu program Satuan Kerja Perangkat Dinas (SKPD) Dinas Pariwisata Kota Batu, tertuang dalam Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017 tentang Pemandu Wisata atau Pusat Informasi Pariwisata.

b. Sumber Daya Manusia (SDM) Pusat Informasi Pariwisata

Pusat Informasi Pariwisata dibentuk oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dan secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Dalam melaksanakan perannya, tentu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang handal dan terbaik agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan maksimal. Pelayanan yang terbaik sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Menurut Ibu Widar selaku staf Dinas

Pariwisata Kota Batu mengungkapkan bahwa untuk membentuk Pusat Informasi Pariwisata tidak ada lowongan secara terbuka untuk umum. Lowongan atau rekrutmen staf Pusat informasi Pariwisata tersebut hanya disampikan kepada komunitas *guide* atau pemandu wisata yang ada di Kota Batu maupun Malang Raya. Untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang mumpuni agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Menurut Mathis dan Jackson (<https://www.satujam.com/sumber-daya-manusia>) Sumber Daya Manusia merupakan rancangan sistem formal dalam suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat dan potensi manusia secara efektif dan efisien agar bisa mencapai tujuan organisasi. Dari pernyataan diatas dalam pembentukan Pusat Informasi Pariwisata ada standar kriteria yang disusun oleh Dinas Pariwisata. Standar kriteria tersebut seperti memiliki pengalaman dalam memandu wisatawan atau *guide*, berpenampilan menarik, fasih berbahasa asing terutama bahasa inggris, dan memiliki sikap yang ramah. Standar kriteria tersebut harus dipenuhi oleh staf Pusat Informasi Pariwisata agar dapat melaksanakan peran memberikan pelayanan dengan baik dan secara maksimal kepada wisatwan yang berkunjung ke Kota Batu.

c. Pelaksanaan TUPOKSI Pusat Informasi Pariwisata

1. Tugas pokok dan fungsi Pusat Informasi Pariwisata

Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu dibentuk dengan tujuan pemerintah Kota Batu yang dapat memberikan pelayanannya secara langsung kepada wisatawan. Pada pembentukannya, Pusat Informasi Pariwisata memiliki Tugas Pokok yang utama tentunya memberikan pelayanan kepada wisatawan secara langsung dan tanpa dipungut biaya. Menurut Moekijat (1998:11) “Tugas adalah suatu bagian atau satu unsur atau satu komponen dari suatu jabatan. Tugas adalah gabungan dari dua unsur (elemen) atau lebih sehingga menjadi suatu kegiatan lengkap”.

Tugas Pokok dan fungsi utama Pusat Informasi Pariwisata adalah memberikan pelayanan kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu secara langsung dan tidak dipungut biaya. Jenis pelayanan yang diberikan berupa pelayanan informasi, pelayanan kebutuhan wisatawan maupun sebagai promotor pariwisata di Kota Batu. Tugas Pokok dan fungsi Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu disusun oleh Dinas Pariwisata Kota Batu bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata.

Pusat Informasi Pariwisata sendiri dibawah naungan Bidang Promosi dan Kerjasama Dinas Pariwisata Kota Batu. Menurut Bapak Rendra selaku staf Dinas Pariwisata bidang pengembangan SDM kepariwisataan, tugas utama Pusat Informasi Pariwisata sudah tercantum dalam tupoksi PIP. Sebenarnya tugas Pusat Informasi Pariwisata juga tidak hanya melayani wisatawan, PIP sendiri juga memiliki tugas sebagai penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian masyarakat dan wisatawan terhadap kepariwisataan. Hal tersebut sudah tercantum dalam Tupoksi Pusat Informasi Pariwisata.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, menurut peneliti tugas pokok dan fungsi yang dilakukan oleh staf Pusat Informasi Pariwisata belum sesuai dengan tupoksi yang ada. Dalam melaksanakan tugasnya juga masih belum ada SOP (*Standard Operated System*) sehingga

2. Peran utama Pusat Informasi Pariwisata

Pusat Informasi Pariwisata memiliki peran utama memberikan pelayanan kepada wisatawan. Menurut Moenir dalam Pasolong (2007:128) mengemukakan bahwa “Pada aktifitas pemberian pelayanan, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh orang

lain". Jenis Pelayanan yang diberikan Pusat Informasi Pariwisata kepada wisatawan salah satunya berupa pelayanan informasi. Pelayanan informasi sangat dibutuhkan oleh wisatawan. Menurut Davis dalam Abdul Kadir (2003:28) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya. Pelayanan Informasi yang diberikan oleh Pusat Informasi Pariwisata kepada wisatawan berupa informasi daya tarik wisata seperti tempat wisata, penginapan atau hotel, restoran, pusat hiburan dan hal-hal yang mengenai pariwisata yang ada di wilayah Kota Batu.

Selain pelayanan informasi, Pusat Informasi Pariwisata juga berperan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata minat khusus. Wisata minat khusus tersebut seperti arung jeram, paralayang dan lain sebagainya. Pusat Informasi Pariwisata juga memberikan layanan atau *guide* atau memandu wisatawan dengan tidak dipungut biaya. Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu juga memiliki tugas utama mempromosikan pariwisata yang ada di Kota Batu. Staf PIP sendiri mempromosikan pariwisata Kota Batu melalui sosial media, selebaran maupun informasi yang diberikan secara langsung kepada wisatawan.

Menurut peneliti, peran Pusat Informasi Pariwisata sangat dibutuhkan oleh wisatawan sendiri maupun masyarakat Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan baik pelayanan informasi maupun pelayanan kebutuhan wisatawan. Pusat Informasi juga berperan mempromosikan pariwisata di Kota Batu. Staf PIP sendiri mempromosikan pariwisata di Kota Batu melalui sosial media maupun pada saat interaksi secara langsung kepada wisatawan. Hal tersebut dapat menarik perhatian wisatawan agar mengunjungi kembali Kota Batu.

3. Peran tambahan Pusat Informasi Pariwisata

Menurut Merton (dalam Raho 2007:67) mengatakan bahwa, peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Pusat Informasi Pariwisata selain memiliki peran utama juga memiliki peran atau tugas tambahan. Peran tambahan tersebut seperti mengumpulkan data kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Staf Pusat Informasi Pariwisata mengumpulkan kunjungan data wisatawan melalui tempat wisata yang ada di Kota Batu, restoran, penginapan maupun hotel. Selain itu, Pusat

Informasi Pariwisata juga ikut serta dalam kegiatan atau event yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata.

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa selain berperan utama menyediakan pelayanan kepada wisatawan Pusat Informasi Pariwisata sendiri juga ditugaskan untuk mengumpulkan data kunjungan wisatawan melalui daya tarik wisata yang ada di Kota Batu. Kemudiann ikut serta dalam kegiatan maupun event yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu. Menurut peneliti, tugas tambahan tersebut juga memudahkan staf PIP sendiri maupun Dinas Pariwisata dalam mengumpulkan data kunjungan wisatawan.

d. Dukungan terhadap Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan pera

Keberhasilan Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan perannya tidak terlepas dari dukungan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata. Bentuk dukungan yang dilakukan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran seperti memberikan sarana dan prasarana yang mendukung Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Chohen & syme (2012) dukungan adalah berbagai sumber yang diberikan oleh orang lain

kepada individu tertentu yang bisa mempengaruhi perilaku dan kesejahteraan individu yang bersangkutan.

Dukungan untuk Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan perannya berupa dukungan saran dan prasarana. Dukungan sarana yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu adalah kantor pusat yang berada di Gedung Stroberi Alun-alun Kota Wisata Batu. Selain itu, dengan kreatifitas staf Pusat Informasi Pariwisata untuk mempromosikan pariwisata Kota Batu didukung dengan sosial media maupun selebaran yang diberikan baik kepada wisatawan maupun masyarakat. Bentuk dukungan lainnya dari Dinas Pariwisata seperti adanya kartu tanda pengenal atau identitas staf PIP, seragam, dan segala atribut agar mempermudah wisatawan untuk mengenali Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu.

Menurut peneliti, beberapa dukungan tersebut sangat memudahkan Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan tugasnya. Beberapa dukungan tersebut menjadi media atau sarana untuk meningkatkan kinerja Pusat Informasi Pariwisata sendiri. Selain memudahkan staf PIP sendiri, dengan adanya kantor pusat yang berada di Alun-alun Kota Wisata Batu dapat memudahkan wisatawan untuk mendapatkan informasi maupun pelayanan dari Pusat Informasi Pariwisata. Selain itu dengan dukungan atribut maupun tanda pengenal kepada staf PIP juga dapat mempermudah

wisatawan. Namun dalam penerapannya, beberapa staf PIP sendiri tidak menggunakan kartu identitasnya sehingga menjadi kendala tersendiri untuk wisatawan mengetahui Pusat Informasi Pariwisata. Pada pelaksanaannya belum ada SOP sehingga belum ada kedisiplinan sendiri dari staf Pusat Informasi Pariwisata.

e. Faktor penghambat dalam menjalankan peran

Tidak hanya dukungan saja yang mempengaruhi peran Pusat Informasi Pariwisata. Dalam menjalankan perannya ada beberapa faktor penghambat yang menjadikan staf Pusat Informasi Pariwisata tidak dapat melaksanakan perannya secara maksimal. Yang menjadi faktor penghambat adalah keberadaannya yang belum diketahui secara luas oleh wisatawan maupun masyarakat Kota Batu sendiri. Selain itu, yang menjadi faktor penghambat lainnya seperti keadaan cuaca, komunikasi antar staf maupun pihak pengelola daya tarik wisata.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dalam hal ini menurut peneliti yang menjadikan hambatan bukanlah keberadaan staf PIP yang belum diketahui secara luas oleh wisatawan tetapi lebih kepada staf Pusat Informasi Pariwisata sendiri yang kurang memperhatikan standar dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut membuat peran Pusat Informasi Pariwisata

dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan menjadi tidak maksimal.

2. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam meningkatkan Peran Pusat Informasi Pariwisata

Keberhasilan Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan perannya tentu tidak terlepas dari usaha dan dukungan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu. Bentuk usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata sendiri seperti memberikan pelatihan, sertifikasi, dan bimbingan teknis. Beberapa pelatihan yang diberikan seperti pelatihan dalam berbahasa Inggris, pelatihan memandu wisata dan beberapa pelatihan lainnya. Staf Pusat Informasi Pariwisata sendiri juga diberi bimbingan teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap wisatawan.

Menurut peneliti berdasarkan hasil observasi dan penelitian, usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata untuk meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata sendiri sangat bermanfaat bagi staf PIP tersebut. Dari pelatihan, bimbingan teknis dan sertifikasi tersebut Pusat Informasi Pariwisata sendiri diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada wisatawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu

- a. Dasar kebijakan pembentukan Pusat Informasi Pariwisata

Pusat Informasi Pariwisata dibentuk bertujuan untuk membantu tugas Dinas Pariwisata dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017 tentang Petugas Pemandu Wisata/ Pusat Informasi Pariwisata (PIP) Kota Batu.

- b. Sumber Daya Manusia (SDM) Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu

Pusat Informasi Pariwisata dibentuk oleh Dinas Pariwisata Kota Batu dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dan secara langsung kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu. Dalam pembentukannya,

untuk merekrut SDM yang mumpuni tidak ada lowongan yang terbuka untuk umum. Tidak ada batasan usia sehingga beberapa staf PIP sendiri ada yang memiliki jarak usia yang jauh.

c. Pelaksanaan TUPOKSI Pusat Informasi Pariwisata

Tugas Pokok Fungsi Pusat Informasi Pariwisata tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata dan TUPOKSI yang disusun oleh bidang pengembangan SDM Dinas Pariwisata Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata memiliki dua peran yakni peran utama dan peran tambahan dalam melaksanakan tugasnya.

1. Peran utama Pusat Informasi Pariwisata

Peran utama Pusat Informasi Pariwisata berdasarkan wawancara peneliti dari beberapa narasumber ialah memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu baik pelayanan informasi maupun kebutuhan wisatawan. selain itu PIP juga berperan mempromosikan Pariwisata yang ada di Kota Batu.

2. Peran tambahan Pusat Informasi Pariwisata

Peran Tambahan Pusat Informasi Pariwisata adalah mengumpulkan data kunjungan wisatawan ke Kota Batu melalui daya tarik wisata di Kota Batu, hotel,

penginapan, dan restoran selama 2- 3 bulan sekali. PIP juga ikut serta kegiatan dan *event* yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata.

- d. Dukungan terhadap Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan peran

Bentuk dukungan yang diberikan Dinas Pariwisata dalam melaksanakan tugas seperti memberikan kartu tanda pengenal atau idenditas Pusat Informasi Pariwisata, seragam dan fasilitas kantor pusat yang berada di Alun-alun Kota Wisata Batu. Hal tersebut bertujuan agar memudahkan wisatawan memperoleh pelayanan dari Pusat Informasi Pariwisata.

- e. Faktor penghambat dalam peran Pusat Informasi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Kota Batu

Dalam menjalankan perannya terdapat beberapa faktor yang menjadi pengahambat. Faktor penghambat dalam melaksanakan perannya seperti keberadaanya yang belum diketahui secara luas oleh wisatawan maupun masyarakat Kota Batu, faktor cuaca dan pihak pengelola DTW yang kurang menerima keberadaan PIP.

2. Usaha yang dilakukan Dinas Pariwisata Kota Batu dalam meningkatkan Peran Pusat Informasi Pariwisata

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk meningkatkan peran Pusat Informasi Pariwisata seperti memberikan pelatihan, bimbingan teknis dan sertifikasi yang diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan peran.

B. Saran

Pusat Informasi Pariwisata dalam menjalankan perannya memberikan pelayanan kepada wisatawan berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti masih terdapat kendala yang dihadapi, untuk itu perlu adanya solusi agar dapat menjalankan perannya memberikan pelayanan kepada wisatawan secara maksimal. Berikut beberapa saran yang diharapkan mampu membantu agar Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan, diantaranya adalah:

1. Dinas Pariwisata Kota Batu diharapkan lebih meningkatkan usahanya untuk sosialisasi atau memperkenalkan Pusat Informasi Pariwisata Kota Batu sebagai tenaga pendamping yang dibentuk oleh Dinas Pariwisata untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu baik yang tinggal disekitar destinasi wisata maupun tidak.
2. Dinas Pariwisata Kota Batu perlu meningkatkan inovasi dalam memberikan dukungan dan usahanya kepada Pusat Informasi

Pariwisata agar terus mendapatkan ilmu dan pengalaman baru sebagai dasar dan modal agar PIP dapat meningkatkan perannya. Selain itu perlu adanya susunan *Standard Operated Procedure (SOP)* untuk Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan perannya sehingga diharapkan dapat bekerja dengan disiplin dan meningkatkan perannya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu.

3. Pegawai Pusat Informasi Pariwisata diharapkan meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan ilmu yang diperoleh melalui pelatihan maupun bimtek yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu. Pusat Informasi Pariwisata juga diharapkan untuk lebih disiplin meskipun pada pelaksanaan perannya tidak ada SOP (*Standard Operated Procedure*).
4. Wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu maupun masyarakat Kota Batu sendiri diharapkan untuk lebih aktif meningkatkan kepedulian dan berperan dalam kepariwisataan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Choco, Dian.2013. pengertian, fungsi dan asas pemerintahan daerah yang diakses pada 25 Agustus 2017 dari <http://dianchoco.blogapot.com/2013/04/pengertian-fungsi-dan-asas-pemerintahan.html>
- Cresswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Imron *et al.*, *Mengembangkan Pariwisata Membangun Kota Batu, 2001-2012*
- INPRES No.6 Tahun 2005 tentang Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata.
- Kadir, Abdul. *Pengertian Informasi*, Jakarta : Goernia
- Mardiasmo. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Miftah, Thoha (1995). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Muluk, M.R. Khairul.2009. *Peta Konsep Desentralisasi & Pemerintahan Daerah*, ITS Press: Surabaya.
- Moekijat. 1991. *Sistem Informasi Manajemen I & II*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Persindo.
- _____.1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat
- Moelong, lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Ghalia

- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pendit, Nyoman S. 1990. *Ilmu Pariwisata sebuah pengantar perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita
- Pengertian Peran diakses pada tanggal 20 November 2017 17.25 pm dari <http://digilib.unila.ac.id/11439/4/BAB%20II.pdf>
- Pengertian Peran diakses pada tanggal 20 November 2017 17.45 pm dari <http://digilib.uinsby.ac.id/5972/5/Bab%202.pdf>
- Peran Pemerintah diakses pada tanggal 20 November 2017 18.45 pm dari <http://www.infobintang.com/2017/02/pengertian-pemerintah-menurut-ahli-dan-tugasnya.html>
- PERDA Kota Batu nomor 4 Tahun 2004 tentang fungsi Kota Batu
- PERDA Kota Batu Nomor 9 Tahun 2004 tentang pengembangan pusat informasi wisata terpadu
- Pitana, I Gde, dan I Ketut Surya Diarta. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sanapiah Aziz. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi negara Vol. 6 Nomor 1.
- Santana, K. Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Penelitian kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 1994. *Manajemen Sumberdaya Manusia, Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara

- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono, 2008. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2010. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sumber Daya Manusia diakses pada 11 November 2017 19.25 pm dari <https://www.satujam.com/sumber-daya-manusia>
- Sumardjo, J. 1986. *Novel Indonesia Mutakhir:Sebuah Kritik*. Bandung: Nurcahya
- Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Nomor: 188/02/422.103/2017 tentang pemandu wisata.
- Surianingrat, Bayu. 1992. *Pemerintahan Administrasi Desa dan Kelurahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- _____.2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suyono, Bambang. 2004. *“Budaya Kerja yang Kompetitif”*. Surabaya
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Peranan Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Soekarwo.2006. *Hukum Pengelolaan Keuangan Daerah*. Surabaya: Airlangga University Press
- Spillane, James J. 1989. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1985. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang No.23 tahun 2014 tentang otonomi daerah
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisata Cetakan ke Empat*. Jakarta: PT Pradnya Paramita

- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf, A.Muri. 2014. *Metodologi penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Yoeti, Oka A. 1997. *Perencanaan & Pengembangan Pariwisata, Jakarta: PT Pradnya Paramita*
- _____. 2008. *Pengantar ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- _____. 2008. *Ekonomi Pariwisata (Introduksi, Informasi, dan Implementasi)*. Jakarta: Kompas

LAMPIRAN 1**SK KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA BATU**

PEMERINTAH KOTA BATU
DINAS PARIWISATA

Balai Kota Among Tani, Gedung A Lantai 2
 Jl Panglima Sudirman Nomor 507 Kota Batu Kode Pos 65313
 Email : dispartabudbatu@gmail.com Website : <http://www.shining-batu.com>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA BATU
 NOMOR : 188 / ~~02~~ / 422.103/2017

TENTANG
 PETUGAS PEMANDU WISATA/ PUSAT INFORMASI PARIWISATA (PIP)
 KOTA BATU TAHUN 2017

KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA BATU

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka untuk meningkatkan dan mendukung program Informasi Pariwisata serta untuk memasyarakatkan dan membudayakan nilai-nilai semangat kepariwisataan keseluruhan lapisan masyarakat Kota Batu;
 - b. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan SDM Pariwisata, diperlukan fungsi dan peran Pemandu Wisata sebagai Jasa Pemandu Khususnya bagi para wisatawan yang berkunjung ke Batu;
 - c. Bahwa untuk melaksanakan huruf a,b perlu dibentuk Pemandu Wisata Pariwisata Kota Batu.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom;
 3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu;
 4. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
 5. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan;
 6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
 7. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 1 Tahun 2017 tentang

8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata;
9. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kewenangan Daerah Kota Batu;
10. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 8 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2017;
12. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Batu;
13. Peraturan Walikota Batu Nomor 95 Tahun 2016 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2017.
- Memperhatikan :
1. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pariwisata Tahun Anggaran 2017.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Menetapkan petugas pemandu wisata / Pusat Informasi Pariwisata (PIP) Kota Batu dengan nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Pemandu wisata memiliki Tugas dan Fungsi :
- a) Memfasilitasi penguatan informasi dan pengetahuan serta wawasan tentang potensi pariwisata dan dinamikanya;
 - b) Sebagai sarana untuk mempromosikan Kota Batu sebagai kota Wisata;
 - c) Sebagai upaya untuk memfasilitasi di Bidang Informasi Pariwisata dan Pelayanan kepada wisatawan mancanegara/ domestic;
 - d) Memberikan pelayanan secara gratis bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu;
 - e) Sebagai penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian kepada masyarakat dan wisatawan agar berperan dalam lingkungan sosial dan kepariwisataan.
- KETIGA** : Pembinaan secara teknis dilaksanakan oleh Bidang Promosi dan Pemasaran pada Dinas Pariwisata Kota Batu serta akan dilakukan evaluasi kinerja pemandu wisata setiap triwulan;

- KEEMPAT : Insentif PIP diberikan setiap bulan yang besarnya disesuaikan dengan SBU Kota Batu Tahun Anggaran 2017 dengan Kode Rekening 3.02.01.15.09.5.2.2.03.32
- KELIMA : Keputusan ini berlaku surut dihitung tanggal 3 Januari 2017. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan : Batu

Pada Tanggal : 31 Januari 2017

KEPALA DINAS PARIWSATA
KOTA BATU



SINAL ABIDIN, S.Sos, MM.

Pembina

NIP. 19641202 198703 1 006

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Yth. Walikota Batu sebagai laporan
2. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Batu
3. Arsip

Lampiran Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu
 Nomor : 188 / 02/422.103/2017

DATA PEGAWAI PUSAT INFORMASI PARIWISATA
 DINAS PARIWISATA TAHUN 2017

No	Nama	Tempat/ Tanggal Lahir	Pendidikan	Alamat
1	Agung Arif Ardiansyah	Batu 18 April 1996	SMK	Jl. Panderman No. 41 Batu
2	Agung Pribadi, S.I.Kom	Batu 10 Januari 1987	S1 Ilmu Komunikasi	Jl. Pattimura Gg. V No. 42 Batu
3	Agung Setyo Pramono, S.Pd	Malang 20 Mei 1990	S1 Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Jl. Pattimura VII/ 45 Batu
4	Bagas Ridianto	Malang 16 Desember 1990	SMK	Jl. Masjid RT 4 RW 5 Banaran Bumiaji Batu
5	Della Sintya Arimurti	Batu 15 April 1996	SMU	Jl. Pattimura VI RT 8 RW 7 Temas Batu
6	Erik Erfanda, SE	Malang 04 Januari 1986	S – 1 Ekonomi	Jl. Abdul Gani Atas 5 RT 4 RW 14 Ngaglik Batu
7	Erik Luki Susanto	Malang 20 Maret 1986	SMK	Jl. Pande No. 34 Junrejo Batu
8	Farzy Zulmi, S.Pd	Banyuwangi 23 April 1990	S1 PGSD	Jl. Diponegoro Perum Puri Diponegoro No. A1 Sisir Batu
9	Fitria Dewi Antika H.P.	Malang 24 Mei 1988	SMK	Jl. Suropati No. 171 Pesanggrahan Batu
10	Gita Ayu Purnamasari, S.I.Kom	Surabaya 11 Juni 1990	S1 Ilmu Komunikasi	Jl. Dewi Sartika Gg. 3 H/ 3 Batu
11	Gesvany Rista Maghfira	Malang 25 Januari 1995	SMU	Perumahan Griya Modern Estate B7 Oro-oro Ombo Batu
12	Irene Aisyah Putri	Malang 22 April 1994	SMU	Jl. Samadi Gg. III/ 24 Pesanggrahan Batu
13	Kartika Ayu Ariningtyas, S.Ip	Surabaya 10 Januari 1990	S1 Ilmu Politik	Jl. Hasanuddin No. 180 Junrejo Batu
14	Lilik Supriatiningsih, SE	Batu 25 Oktober 1975	S1 Sarjana Ekonomi Akuntansi	Jl. Suropati Gg. Basket No 12 Kel Ngaglik Batu
15	Lina Suci Herawati, S.Pd	Pacitan 31 Januari 1973	S1 Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Jl. Semeru III/ 48 Batu
16	Lucky Primadana	Malang 02 Nopember 1991	D-IV Teknik Elektro	Jl. Ciliwung II No. 37 C Blimbing Malang
17	Mario Bayu Prakarsa	Bandar Lampung 9 Juli 1990	SMU	Jl. Ikhwan Hadi 15/ 128 Batu
18	Mohammad Aziz Hakim, S.Sos	Surabaya 27 Oktober 1984	S1 Ilmu Komunikasi	Jl. Ciwulan Timur 108 A Blimbing Malang
19	Muhammad Gustiansyah	Baturaja 28 Agustus 1994	D-III Akuntansi	Jl. Cempaka No. 9 Pesanggrahan Batu
20	Novita Indah Sari	Batu 11 Januari 1990	D-I Holtikultura	Jl. Raya Punten No. 72 Batu

21	Suchie Wulandari, S.AB	Batu 27 mei 1987	SI Administrasi Bisnis	Jl. Gajah Mada II/ 13 Batu
22	Tutik Yuliaty	Malang 10 Februari 1982	SMU	Jl. Palem Raja No. 57 Sidomulyo Batu
23	Tya Dwinovita Putri, SP.	Pamekasan 17 Nopember 1991	SMU	Jl. Perumahan d'daun C-1/ 7 Sekarputih Pendem Batu
24	Wani Hardiantika	Malang 14 Mei 1996	SMK	Jl. Suropati RT 05 RW 08 Pesanggrahan Batu
25	Widyasatri Dwi Estiningtyas	Tulungagung 29 Nopember 1978	D-III Usaha Perjalanan Wisata	Jl. MT Haryono VI/ 863 Malang

Kepala Dinas Pariwisata
Kota Batu



STAN L ABIDIN, S.SOS, MM.

Pembina

NIP. 19641202 198703 1 006

LAMPIRAN 2

TUPOKSI PUSAT INFORMASI PARIWISATA



PEMERINTAH KOTA BATU DINAS PARIWISATA

Kantor : Balaikota Among Tani Jl. Panglima Sudirman 507 Gedung A Lt.2
Kota Batu

Email : dispartabudbatu@gmail.com Website : <http://www.shining-batu.com>

B A T U - 65313

TUPOKSI

PUSAT INFORMASI PARIWISATA KOTA BATU

Pusat Informasi Pariwisata memiliki Tugas dan Fungsi:

- a) Memfasilitasi penguatan informasi dan penguatan serta wawasan tentang potensi pariwisata dan dinamikanya;
- b) Sebagai sarana untuk mempromosikan Kota Batu sebagai kota Wisata;
- c) Sebagai upaya untuk memfasilitasi di bidang informasi pariwisata dan pelayanan kepada wisatawan mancanegara maupun domestik;
- d) Memberikan pelayanan secara gratis bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu;
- e) Sebagai penggerak dan komunikator dalam upaya meningkatkan kepedulian kepada masyarakat dan wisatawan agar berperan dalam lingkungan sosial dan kepariwisataan

LAMPIRAN 3

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

LAMPIRAN 4

PEDOMAN WAWANCARA

Diajukan pada Dinas Pariwisata dan staf Pusat Informasi Pariwisata

1. Pusat Informasi Pariwisata dibentuk pada tahun berapa?
2. Mengapa harus ada Pusat Informasi Pariwisata?
3. Apa yang menjadi latar belakang pembentukan Pusat Informasi Pariwisata?
4. Apa TUPOKSI Pusat Informasi Pariwisata ?
5. Jenis pelayanan apa saja yang diberikan kepada wisatawan ?
6. Apa saja yang menjadi pendukung Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan perannya ?
7. Apa yang menjadi faktor penghambat Pusat Informasi Pariwisata dalam melaksanakan perannya ?
8. Usaha apa yang dilakukan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan peran dari Pusat Informasi Pariwisata tersebut ?

Diajukan pada wisatawan maupun masyarakat Kota Batu

1. Apakah wisatawan maupun masyarakat mengetahui tentang Pusat Informasi Pariwisata di Kota Batu ?

LAMPIRAN 5
CURICULUM VITAE

Nama : Hikmah Gadi
NIM : 135030507111008
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Pasuruan, 12 Juli 1994
Email : Imagadi94@gmail.com
Nomer Telepon : 0877- 0243-7402

Pendidikan Formal

- | | |
|--|-----------|
| 1. TK PLUS Al-Irsyad Al-Islamiyyah Batu | 1999-2000 |
| 2. SD PLUS Al-Irsyad Al- Islamiyyah Batu | 2000-2006 |
| 3. SMPN 01 Batu | 2006-2009 |
| 4. SMAN 02 Batu | 2009-2012 |
| 5. D1-PSAB POLITEKNIK NEGERI MALANG | 2012-2013 |

