

STRATEGI PELAYANAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA KOTA BATU (STUDI PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA BATU)

Rosalia Hasia

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

E-mail: rosaliahasia96@gmail.com

Abstract: *Batu City has the opportunity to be developed as a more attractive tourist area. The Department of Tourism and Culture of the City of Batu is obliged to make strategic planning and improve service quality in the tourism sector in order to increase tourist visits. The purpose of this study is to find out the service strategies of the Tourism and Culture Agency and supporting factors as well as the service strategies to increase tourist visits. This type of research is qualitative by using data collection through interviews, observation and documentation. Determination of informants is done by using purposive sampling. The method of data analysis is done through data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study are that so far the strategy of the service of the Tourism and Culture Office of the city of Batu in increasing tourist visits has been carried out well in accordance with the operational system of the specified procedures. The supporting factor is the existence of a strong commitment from the government and also the tourism potential in Batu city which is very interesting. The inhibiting factor is limited funds in conducting promotions, low quality of human resources and inadequate infrastructure.*

Keywords: *Strategy, Services, Travelers, Batu City*

Abstrak: Kota Batu memiliki peluang untuk dikembangkan sebagai daerah wisata yang lebih menarik. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu berkewajiban membuat perencanaan yang strategis dan meningkatkan kualitas pelayanan di sektor pariwisata guna meningkatkan kunjungan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dan faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pelayanan meningkatkan kunjungan wisatawan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah sejauh ini strategi pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Batu dalam Meningkatkan kunjungan wisatawan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan sistem operasional prosedur yang ditentukan. Faktor pendukungnya adalah adanya komitmen yang kuat dari pemerintah dan juga potensi wisata di Kota Batu yang sangat menarik. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan dana dalam melakukan promosi, rendahnya kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur yang belum memadai.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, Wisatawan, Kota Batu

PENDAHULUAN

Otonomi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, menyatakan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan

sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu setiap daerah diharapkan mempunyai kemampuan untuk menyediakan dan menggali potensi yang ada termasuk menyediakan pelayanan yang baik di sektor pariwisata.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sektor Pariwisata yang ada di daerah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah yang menyiapkan strategi sampai dengan pengelolaannya. Selanjutnya butir keenam disebutkan bahwa Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Sektor Pariwisata dapat dioptimalkan dengan menata mekanisme yang tepat dan sesuai dengan pengembangan pelayanan pariwisata sehingga dapat dijadikan pedoman dalam menentukan arah, tujuan, sasaran, dan strategi untuk pembinaan pelayanan kepariwisataan di masing-masing daerah. Dinas Pariwisata harus secara aktif meningkatkan strategi pelayanan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperluas lapangan pekerjaan dan kesempatan usaha, serta untuk mempertahankan budaya daerah kepada masyarakat luas.

Provinsi Jawa Timur memiliki banyak potensi wisata yang tersebar di berbagai Kota maupun Kabupaten, seperti halnya potensi yang dimiliki Kota Batu. Kota Batu memiliki peluang untuk dikembangkan sebagai daerah wisata yang lebih menarik. Hal ini didasarkan pada kondisi alam dan letak geografis yang sangat mendukung. Panorama wisata di Kota Batu selalu ramai dikunjungi wisatawan karena letak Kota Batu itu sendiri yang berada di dataran yang tinggi dengan pemandangan yang indah dan suasana yang sejuk sehingga para wisatawan merasa nyaman berada di Kota Batu dengan menikmati wisatanya.

Dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Objek Wisata Kota Batu, perlu adanya dukungan dan kerja sama dari pihak terkait baik itu masyarakat, Pemerintah maupun swasta. Dengan adanya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan tentu dapat membantu daerah wisata dalam mengembangkan potensi wisata di daerah tersebut, karena Dinas Pariwisata merupakan Instansi dari pemerintah yang bertugas langsung untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang pariwisata dan kebudayaan di daerah yang bersangkutan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu berkewajiban membuat perencanaan yang strategis dan meningkatkan kualitas pelayanan di sektor pariwisata. Kualitas pelayanan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu diukur dengan apabila strategi pelayanan yang ditetapkan di awal akan dilaksanakan dengan baik dan hasilnya dapat memuaskan para wisatawan yang berkunjung ke objek wisata yang ada di Kota Batu itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dan fokus penelitiannya adalah Strategi Pelayanan 7P dan faktor pendukung juga faktor penghambat dalam strategi pelayanan 7P tersebut. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Jenis datanya yaitu Data Primer dan Data Sekunder, dimana data primer di peroleh dari data yang diperoleh langsung dari sumber data utama tanpa adanya perantara, dan data ssekundernya di peroleh dari dokumen-dokumen, baik yang berupa file maupun catatan-catatan serta hasil audit Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu. Dalam penelitian ini instrumen penelitiannya adalah : (1) Peneliti sendiri, (2) Pedoman wawancara,

dan (3) Catatan lapangan. Metode analisis datanya yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan langsung dirasakan oleh masyarakat yang dilayani. Dalam memberikan pelayanan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu memperhatikan dengan strategi pelayanannya. Dengan menggunakan strategi pelayanan 7P, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu menjadi optimis bahwa tujuan yang sudah direncanakan akan tercapai dengan maksimal. Salah satu tujuan dari Dinas ini adalah meningkatkan kunjungan wisatawan di objek wisata Kota Batu.

1. Product (Produk)

Produk merupakan sesuatu yang ditawarkan kepada masyarakat agar menarik perhatian, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi seseorang ataupun sekelompok orang. Kualitas suatu produk dapat dilihat dari bagaimana cara mengembangkan produk yang sudah ada, atau bisa dilihat dari bagaimana seseorang memberikan pelayanan kepada mereka yang dilayani. Produk bukan saja kita lihat dalam bentuk benda atau objek, melainkan dapat dilihat dari jasa pelayanan yang diberikan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu melakukan pengembangan produk dalam pelayanannya yaitu melalui pengembangan objek wisata yang ada. Strategi yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam pengembangan objek wisata yaitu dengan membangun infrastruktur, sarana dan prasarana pendukung juga menjalin kerja sama dengan dinas-dinas lain di kota Batu agar dapat bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pengembangan objek wisata tentu memiliki tujuan yaitu menarik pengunjung untuk mendatangi objek wisata yang bersangkutan. Semakin baik pengembangan yang dilakukan, semakin besar pula keinginan pengunjung untuk berkunjung dan hal ini akan membuktikan bahwa tujuan dari pengembangan objek wisata yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan akan terwujud.

2. Price (Harga)

Penetapan harga merupakan suatu hal yang sangat penting. Suatu organisasi ataupun lembaga pemerintah tentu dalam setiap pelayanannya sudah menentukan anggaran atau biaya yang mendukung pelayanannya. Penetapan biaya dalam suatu pelayanan publik sudah ditentukan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
- c. Perincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memerhatikan proses sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.

Penetapan harga atau biaya yang ditetapkan kepada wisatawan yang berwisata ke objek wisata di kota Batu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan bertindak sebagai pengarah dimana dalam penetapan tarif masuk di objek wisata dilakukan sendiri oleh pengelola objek wisata, namun diarahkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan agar dalam melakukan atau menentukan tarif

masuk, pengelola di objek wisata memperhitungkan potensi apa yang dimiliki objek wisata tersebut dan bagaimana penetapan biaya yang bersahabat dengan wisatawan.

3. *Place* (Tempat)

Tempat adalah suatu keadaan atau kondisi yang didalamnya termasuk suasana. Karakteristik tempat merupakan segi yang paling nampak dalam kaitannya dengan situasi. Yang dimaksud dengan situasi ini adalah kenyamanan, dekorasi dan keindahan dari suatu objek. *Place* merupakan wilayah dimana suatu organisasi memberikan layanannya dan dimana organisasi tersebut dapat berinteraksi dengan masyarakat sekitar guna menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan. Menciptakan suatu tempat menjadi suasana yang nyaman sangat bergantung pada pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai yang memberikan pelayanan, harus ramah, sopan dan menarik. Hal ini dapat memikat dan mengambil hati masyarakat sehingga masyarakat akan merasa lebih tertarik. Dengan demikian menjadi pegawai yang bertugas melayani masyarakat harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Selain itu, kualitas dari pegawai yang melayani masyarakat harus sesuai dengan standar dari pelayanan itu sendiri.

Strategi pelayanan yang berkaitan dengan tempat (*place*) dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu yaitu dengan mendahulukan atau memperhatikan kenyamanan dari wisatawan yang mengunjungi suatu objek wisata di Kota Batu. Kenyamanan pengunjung atau wisatawan di Objek wisata Kota Batu ditentukan dengan bagaimana cara pengelola objek wisata tersebut (yang dimana mereka ini telah melewati proses pelatihan dari dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu) memberikan pelayanan yang membuat pengunjung merasa nyaman. Jadi dapat dikatakan bahwa kenyamanan dari pengunjung adalah kewajiban bagi pengelola atau pemberi pelayanan di objek wisata yang bersangkutan. Wisatawan yang mendatangi objek wisata di Kota Batu akan diberikan pelayanan yang tidak akan mengecewakan. Mutu produk pelayanan yang diberikan kepada pengunjung harus memenuhi ukuran standar sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi pengunjung atau wisatawan. Kondisi demikian dapat diupayakan dengan menciptakan keadaan yang tertib, bersih, aman bagi para wisatawan. Pemberian pelayanan dilakukan sesuai dengan alur dan tata kerja yang berlaku di objek wisata yang ada di kota Batu.

4. *Promotion* (Promosi)

Promosi merupakan suatu aktivitas dan materi yang dalam aplikasinya menggunakan cara atau teknik dibawah pengendalian pimpinan, yang dapat mengkomunikasikan informasi yang menarik mengenai suatu produk yang ditawarkan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui pihak yang dapat mempengaruhi perspektif masyarakat. Mempromosikan suatu produk atau suatu objek kepada masyarakat tentu berdasarkan pada tujuan diantaranya yaitu mengajak masyarakat atau wisatawan untuk berkunjung ke objek yang dipromosikan.

Terkait dengan pertanyaan mengenai cara promosi yang dilakukan oleh Dinas pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam meningkatkan kunjungan wisatawan cara promosi yang dilakukan adalah:

a. Periklanan

Kegiatan promosi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dilakukan lewat media cetak yaitu melalui majalah pariwisata, surat kabar, pemasangan baliho di jalan, dan pembuatan brosur.

b. *Event-event* Pariwisata

Promosi objek wisata kota Batu yang dilakukan lewat penyelenggaraan *event* yaitu dengan mengadakan kegiatan festival.

c. Hubungan Masyarakat (*Public Relation*)

Promosi objek wisata kota Batu dilakukan melalui Humas. Humas adalah fungsi manajemen yang membantu mendirikan dan memelihara hubungan komunikasi yang saling menguntungkan,

keterbukaan dan kerja sama antar organisasi dan publiknya. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu menyediakan pegawai dari kantornya dan ditugaskan sebagai Humas.

5. *Physical Evidence* (Bukti/Lingkungan fisik)

Panorama alam dan lingkungan sekitar yang menarik bagi masyarakat adalah lingkungan bersih, menyenangkan dan dapat dijangkau dengan mudah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi standar sehingga dapat menciptakan rasa nyaman dan ketertarikan tersendiri bagi masyarakat. Kondisi demikian dapat diupayakan dengan menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Lingkungan yang nyaman akan didukung oleh fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan salah satu sarana yang mendukung minat masyarakat untuk mengunjungi objek wisata di suatu daerah pariwisata.

Lingkungan fisik berkaitan dengan fasilitas yang disediakan oleh objek wisata di kota Batu. Penyediaan fasilitas yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu yaitu dengan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan yang tentu tetap dapat menjaga kenyamanan, ketertiban, kebersihan dan aman bagi wisatawan. Fasilitas merupakan suatu sarana dan prasarana yang terdapat di semua objek wisata di Kota Batu, dimana fasilitas tersebut salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan dalam menarik kunjungan wisatawan. Dalam menyediakan fasilitas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu berperan sebagai penyedia sekaligus pihak yang memberikan saran terkait cara atau strategi yang tepat untuk menyediakan fasilitas yang menjamin kenyamanan wisatawan.

6. *Process Design* (Desain proses)

Strategi pelayanan *Process Design* adalah sebuah pendekatan organisasi dalam mengubah atau meningkatkan sumber daya manusia. Tujuan dari strategi pelayanan ini adalah untuk menemukan dan mengetahui tingkat pengetahuan atau kualitas sumber daya manusia dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Strategi *Proses Design* ini juga berkaitan dengan standar pelayanan yang diberikan atau pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dari suatu organisasi. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Desain proses ini merupakan strategi pelayanan yang disangkutpautkan dengan standar operasional prosedur. Standar operasional prosedur dari setiap objek wisata di kota Batu ditetapkan oleh masing-masing pengelola objek wisata tersebut. Namun, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan melakukan pengarahannya terlebih dahulu terkait bagaimana penetapan pelayanan yang menjaga kenyamanan pengunjung.

7. *Participans* (Peserta)

Participans berarti orang yang melayani ataupun yang merencanakan pelayanan terhadap masyarakat, karena sebagian besar jasa dilayani oleh orang maka orang tersebut perlu diseleksi, dilatih, dimotivasi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Setiap pegawai harus berlomba-lomba berbuat kebaikan terhadap masyarakat dengan sikap, perhatian, responsif, inisiatif, kreatif, pandai memecahkan masalah, sabar dan ikhlas. Elemen dari *participans* adalah organisasi, masyarakat dan pegawai. Semua sikap dan tindakan pegawai, bahkan cara berpakaian pegawai dan penampilan pegawai mempunyai pengaruh terhadap persepsi masyarakat dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Elemen dari *participans* ini adalah :

a. Pegawai

Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat yang diberikan oleh aparat pegawai atau petugas yang melayani dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan masyarakat terhadap organisasi yang akhirnya akan meningkatkan nama baik organisasi.

b. Masyarakat

Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada di masyarakat. Masyarakat dapat memberikan persepsi kepada masyarakat lain, tentang kualitas pelayanan yang pernah didapatnya dari organisasi. Keberhasilan dari organisasi berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen dari sumber daya manusia.

Participans berkaitan dengan orang atau petugas yang ditempatkan di suatu objek wisata di Kota Batu. Oleh karena itu, petugas yang ditempatkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu harus memiliki kriteria yang sudah ditentukan. Selain itu, petugas ini juga sebelum terpilih harus melewati proses pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Salah satu kunci sukses pariwisata di Kota Batu adalah sumber daya manusia di berbagai subsistem pariwisata tersebut. Ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang terlatih memegang peranan yang sangat penting dalam pengembangan suatu objek wisata terutama ketika pemerintah Indonesia mulai menerapkan kebijakan Otonomi Daerah. Profesionalisme Sumber Daya Manusia merupakan suatu tuntutan dalam menghadapi persaingan global dimana sumber daya manusia yang dibutuhkan adalah SDM yang berkualitas, mempunyai gagasan, inovasi dan etos kerja profesional. Tentu tidak mudah untuk memperoleh tenaga-tenaga profesional di bidang pariwisata, paling tidak harus ada upaya-upaya untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan tenaga kepariwisataan, sehingga pada akhirnya peningkatan kualitas sumber daya manusia di daerah-daerah tujuan wisata berpengaruh positif pada perkembangan objek wisata. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya petugas atau tenaga kepariwisataan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu melatih dan mengembangkan sumber daya manusia masyarakat agar agar mampu bekerja secara profesional.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam meningkatkan kunjungan wisatawan :

a. Kuatnya komitmen dari Pemerintah Kota Batu

Komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Batu dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di objek wisata Kota Batu dapat dilihat dari visi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu yaitu Terwujudnya Kota Batu sebagai Kota Kepariwisataan Internasional. Dukungan dari pemerintah Kota Batu ini dapat dirasakan dan dinikmati baik oleh masyarakat kota Batu, wisatawan asing dan lokal, maupun oleh pemerintah itu sendiri. Melihat dari kenyataan bahwa Kota Batu sekarang menjadi salah satu kota yang memiliki destinasi wisata yang banyak diminati oleh masyarakat lokal, bahkan oleh wisatawan asing. Kesuksesan kota Batu sebagai Kota Wisata, tentu karena adanya dukungan yang kuat dari pemerintah kota Batu itu sendiri. Selain itu kerjasama yang terjalin antara pemerintah, swasta dan masyarakat juga merupakan salah satu faktor pendukung untuk mewujudkan kota Batu sebagai Kota Wisata.

b. Potensi Wisata yang Menarik

Kota Batu yang dikenal sebagai salah satu kota wisata yang memiliki potensi keindahan alam yang sangat luar biasa. Dengan potensi wisata yang dimiliki oleh kota Batu ini, sangat memudahkan Dinas pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam menjalankan strategi-strategi pelayanan yang sudah dirumuskan. Wisatawan juga akan merasa tertarik untuk berkunjung dan menikmati keindahan

alam yang didapati di kota Batu ini. Karena didukung oleh potensi wisata kota Batu yang sangat menarik dan luar biasa ini, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Batu merasa sangat diuntungkan dan dimudahkan dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang dialami oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam melaksanakan strategi pelayanannya:

a. Keterbatasan Dana

Kota Batu yang dikenal sebagai salah satu kota wisata yang memiliki potensi keindahan alam yang sangat luar biasa. Dengan potensi wisata yang dimiliki oleh kota Batu ini, sangat memudahkan Dinas pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam menjalankan strategi-strategi pelayanan yang sudah dirumuskan. Wisatawan juga akan merasa tertarik untuk berkunjung dan menikmati keindahan alam yang didapati di kota Batu ini. Karena didukung oleh potensi wisata kota Batu yang sangat menarik dan luar biasa ini, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Batu merasa sangat diuntungkan dan dimudahkan dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan.

b. Sumber Daya Manusia yang Rendah

Di setiap objek wisata di kota Batu, tentu membutuhkan petugas selain dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Namun kenyataannya, banyak ditemukan bahwa kualitas sumber daya manusia dari petugas di objek wisata masih tergolong rendah, sehingga seringkali yang mengambil alih tugas di objek wisata adalah pegawai dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Disisi lain ditemukan sumber daya manusia yang kurang memiliki kompetensi dalam penguasaan bahasa asing, sehingga kegiatan promosi sering kurang maksimal ke luar negeri.

c. Infrastruktur yang Kurang Memadai

Infrastruktur serta sarana dan prasarana merupakan sesuatu yang sangat mendukung pengembangan objek wisata dan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Namun, pembangunan infrastruktur di kota Batu seringkali tidak diperhatikan dengan baik. Misalnya pembangunan jalan. Jalan menuju objek wisata yang berada jauh dari daerah perkotaan seperti Paralayang. Melihat kondisi jalan ini, kemungkinan besar bis pariwisata yang besar sulit untuk masuk.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Strategi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan adalah sebagai berikut:

1. Dalam merencanakan dan melaksanakan strategi pelayanan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu bertindak sebagai penyedia layanan, pelaksana dan pihak yang memberikan arahan kepada masyarakat dan pihak swasta. Dalam pelaksanaan strategi pelayanan ini, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu bekerja sama dengan masyarakat dan pihak swasta. Sehingga dapat tercipta strategi pelayanan yang baik dan berkualitas.
2. Faktor pendukung Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Batu dalam melaksanakan strategi pelayanan guna meningkatkan kunjungan wisatawan adalah adanya komitmen yang kuat dari pemerintah dan potensi wisata di kota Batu yang sangat luar biasa dan menarik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah adanya keterbatasan dana dalam melakukan promosi, rendahnya kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur yang belum memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Salusu J. 2015. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal

- Soebagyo. 2012. *Strategi Pengembangan Pariwisata Indonesia*.

Undang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Otoda 2015)