

**PERAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN PENGEMBANGAN
OBJEK WISATA JATIM PARK 3 KOTA BATU**

(Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH :
FRANSISKA ANAJAU
NIM. 2015210027**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2019**

RINGKASAN

Dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana sebuah peran dinas dalam meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota batu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota Batu. Dalam penelitian ini menggunakan sebuah metode kualitatif. Maka dari itu sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sumber data primer dan sumber data sekunder. Sehingga pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Sedangkan teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Dan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi teknik.juga teknik analisis data meliputi pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ *verifikasi*.

Maka dari itu hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa “peran dinas pariwisata dan pemerintah dalam motivasi para investor untuk meningkatkan kunjungan wisatawan jatim park 3 kota batu, sehingga pemerintah sangat membutuhkan para investor sektor pariwisata. Dinas pariwisata membuat suatu *branding* sehingga mampu meningkatkan kunjungan wisatawan ke wisata jatim park 3 kota Batu. Maka dari itu peran dinas pariwisata sudah sangat maksimal dalam capaian menuju wisata jatim park 3 dalam perspektif koordinator, motivator, fasilitator dan dinamisator. Akan tetapi masih banyak faktor penghambat dalam meningkatkan pengembangan objek wisata salah satunya yaitu: keterbatasan dana yang menyebabkan objek wisata tidak berjalan dengan lancar dan efektifitas.

Kata kunci: Dinas Pariwisata, Efektivitas Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Batu Malang adalah salah satu contoh objek wisata yang lengkap dan murah di Indonesia, yang dimana kota batu dijuluki kota pariwisata . objek wisata yang dapat dipilih oleh para wisatawan, karena itu kota Batu menjadi sangat digemari oleh wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berwisata di kota Batu tidak perlu biaya mahal, akses menuju kota ini dapat ditempuh melalui jalur darat dan melalui jalur yang dapat dipilih sesuai tempat asal wisatawan. Sektor pariwisata juga tergolong murah dan sesuai tingkat ekonomi masyarakat, banyak perjalanan yang murah sehingga orang yang berwisata atau pengunjung merasa puas dengan adanya semua wahana yang ada di seputaran objek wisata. dalam menghadapi persaingan bisnis yang makin ketat, seperti halnya persaingan dalam objek wisata maka objek pengelola harus menjalankan strategi berorientasi pada konsumen (Anwar 2015). Strategi yang berorientasi kepada konsumen artinya adalah menggunakan strategi pemasaran yang sesuai dengan pengambilan keputusan pembelian produk oleh konsumen.

Indonesia sudah sepantasnya mengandalkan sektor pariwisata sebagai penyokong pemasukan devisa negara keindahan alam yang beragam dan beraneka ragam suku dan budaya adalah aset yang dijual, kepada para wisatawan domestik: atau asing (sisay 2013:30). Karena itu sebagai warga negara yang baik segoyahnya bersama sama menjaga dan memelihara keindahan alam indonesia. Berwisata adalah salah satu jalan yang sangat mungkin ditempuh untuk menghilangkan kepenatan rutinitas kerja.

Prideux (2000 :33) memaparkan bahwa saat sekarang ini konsumen memegang

kendali penuh terhadap pasar jika sebelumnya produsen yang menentukan produk apa saja yang ingin diproduksi, kini produsen mulai mengikuti minat dan kebutuhan konsumen. Karena itu perilaku konsumen dalam mengambil keputusan ini dapat dijadikan alat untuk menemukan peluang baru yang muncul atau mengantisipasi persaingan dengan penyediaan layanan wisata yang lain, proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh wisatawan dalam memilih objek wisata yang akan dituju harus dipahami oleh pengelola dan penyedia tempat wisata. Hal ini dilakukan agar pengelola dapat menentukan strategi yang tepat dalam upaya memenuhi kebutuhan wisatawan dalam pengambilan sebuah keputusan konsumen akan melihat dua aspek utama, yaitu harga dan kualitas produk (Engel 2015:). Dua aspek ini memiliki bobot yang seimbang dan tidak akan terpisah akan selalu terkait sehingga dalam pengambilan sebuah keputusan untuk membeli produk atau tidak. Beberapa bentuk perilaku konsumen yang berhasil teridentifikasi oleh para ahli. Kotler (2012:45) memaparkan sebuah teori terkenal *model of buyer behaviour* teori ini mengatakan bahwa keputusan yang diambil oleh konsumen adalah sebuah kesimpulan atau gabungan-gabungan dari sebuah keputusan lain yang saling terkenal.

Dalam peraturan pemerintah undang-undang nomor 10 tahun 2009, menurut pasal 1 butir ketiga disebutkan bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Sektor pariwisata yang ada di kota batu merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam menyikapi strategi sampai dengan pengelolanya. Selanjutnya pada butir ke enam disebutkan bahwa “dalam mengunjungi daerah tujuan pariwisata dapat disebut destinasi pariwisata adalah sebuah kawasan

geografis yang berada dalam suatu wilayah administrasi yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan”. Sehingga dalam hal ini berkembang dan bertambahnya sektor pariwisata di kota Batu perlu adanya peningkatan dan penyediaan fasilitas, oleh karena itu peneliti mampu memahami konsep pengembangan objek wisata kota Batu. Dalam hal ini perkembangan sebuah ekowisata akan terus berjalan atau meningkat seiring terus berkembangnya dan meningkatnya usaha pariwisata dan potensi pariwisata tersebut bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan perekonomian, memajukan kebudayaan dan memberdayakan sumber daya manusia di daerah terutama dengan adanya otonomi daerah sehingga dalam hal ini pemerintah memberikan otonomi kepada daerah untuk mengolah daerahnya.

Berdasarkan beberapa penjelasan maka yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat belum diberdayakan sebagai salah satu pendukung usaha
2. Keterbatasan dana dalam mengembangkan potensi wisata

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran dinas pariwisata dalam meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota Batu
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota Batu

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana peran dinas dalam meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota Batu
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pengembangan

objek wisata jatim park 3 kota Batu

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi institusi, dapat menjadi bahan acuan universitas dalam mewujudkan suatu impian di masa yang akan datang
- b. Bagi instansi, skripsi ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota Batu

2. Manfaat Praktis

- a. Skripsi ini dapat di gunakan bahan acuan selanjutnya
- b. Skripsi ini dapat menambah wawasan terkait dengan bagaimana peran dinas pariwisata dalam meningkatkan pengembangan objek wisata jatim park 3 kota batu

DAFTAR PUSTAKA

- Agesti Yolanda, Felikia. 2016. *Upaya Pelayanan pemerintah Kota Batu Dalam Mengembangkan Pariwisata*. Skripsi Perpustakaan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
- Katarina. 2017. *Pengembangan Sektor Pariwisata Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Batu*. Skripsi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Moleong, J. Lexi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabet
- Pitana I, Gayatri Putu G.2005. *Sosologi Pariwisata*. Yogyakarta:C.V Andi Offset
- Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2016, Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Pariwisata
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Soebagong. 2012. *Strategi Pengembangan Pariwisata Indonesia*. Jogjakarta : Alfabet
- Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Wulandary. C. Marry Roro dan Rohman Abd. 2018. *Peran pemerintah kota batu dan pemerintah desa punten dalam pemberdayaan wisata petik apel*.