

**STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKTOR
PARIWISATA**

(Studin Pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten
Mojokerto)

Andri Mahfudi
Dispura, Surabaya

Abstract

Sector Tourism service is one of the effort that can improve tourism interprice in those area. This research is to know and always the tourism condition, strategy to improve the sector tourism service done by public young service, sport, culture and tourism of Mojokerto district. But tourism sector still has some obstacle so is is need some strategies to improve the quality of service by the district goverment at tourism in Mojokerto. To know the strategy to improve the quality of tourism sector service, so in this research , the researcher used qualitative method with description approach. Based on the research, the researcher found that there were there strategies which were used by the public young service, sport, culture and tourism of Mojokerto district to improve the quality of the tourism sektor service. Those were improve the tourism, tourism promotion, and contruction tourism interprise. But in those strategies still have some obstacles whether internal or external obstacle.

Key words : Strategy, Tourism Service, Quality of Service.

Latar Belakang Masalah

Objek wisata sangat membutuhkan pelaku informasi yang handal dan sector pariwisata merupakan suatu sector yang memiliki kaitan dengan sector sector lainnya. bahkan sector kemanapun terkait di dalamnya. Untuk itu objek wisata seyogyanya di tangani dengan baik, mulai dari kesiapan objeknya sampai upaya promosinya. Sehingga dapat diketahui wisatawan, baik wisatawan local maupun wisatawan mancanegara. Pengelolaan kegiatan pariwisata sangat di perlukan dalam rangka menarik wisatawan untuk tinggal lebih lama di daerah tujuan wisata dan bagaimana agar wisatawan membelanjakan uangnya sebanyak – banyaknya selama melakukan perjalanan tersebut. Pertanyaan yang sering mengemuka dan menjadi perhatian adalah mengapa hanya objek wisata tertentu saja yang menjadi perhatian masyarakat dan media. Apakah ini memang bentuk kesengajaan dari suatu strategi media yang di lakukan pelaku wisata atautkah suatu kebetulan belaka. Oleh karena itu peran Dinas terkait yaitu Dinas Pemuda dan Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten setempat sangat penting guna menunjang kualitas wisata yang ada di kabupaten setempat. Pelayanan yang harus di lakukan oleh Dinas, Pemuda, Olahraga dan Kebudayaan Kabupaten setempat harus mampu memuaskan para wisatawan yang berkunjung.

Sektor pariwisata merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Kabupaten Mojokerto adalah suatu daerah yang memiliki potensi pariwisata yang sangat bagus. Pemerintah Daerah atau Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto memiliki peran penting dalam pengembangan dan promosi pariwisata di kabupaten Mojokerto. 10 obyek wisata dikelola oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto masing-masing telah dilakukan secara bertahap mengenai

pengembangan wisata budaya dan wisata alam agar lebih baik lagi dan dapat bersaing dengan obyek wisata lainnya. Sepuluh (10) obyek wisata yang menjadi potensi wisata daerah di Kabupaten Mojokerto terdiri dari Pertitaan Jolotundo, Air Terjun Dlundung, Pemandian Ubalan Pacet, Wana Wisata Padusan Pacet, Air Terjun Coban Cangu, Makam Religius Troloyo, Pemandian Air Panas Padusan Pacet, Eko Wisata Tanjungan, Siti Inggil, Museum Trowulan.

Potensi pariwisata yang dikelola Pemerintah Daerah atau Dinas, Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokertomempunyai daya tarik wisata masing-masing untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pariwisata. Selain sepuluh obyek wisata tersebut masih banyak obyek-obyek wisata yang sangat potensial jika di kembangkan dan di kelola dengan baik.

Tetapi dalam kenyataan pariwisata di Mojokero masih banyak yang belum terkelola dengan baik dan masih sepi dari pengunjung. Itu di karenakan kurangnya peran pemerintah dalam mengoptimalkan potensi pariwisata di Mojokerto. Seperti kurang nya promosi, pengelolaan yang kurang baik, dan pelayanan di tiap obyek pariwisata yang kurang maksimal.

Menurut salah satu masyarakat setempat di Kabupaten Mojokerto yaitu Eko Subianto dari Desa Mojokarang Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto, bahwa beliau belum terlalu mengenal wisata yang ada di Mojokerto. Seperti penemuan penemuan situs baru di trowulan, air terjun baru di daerah pacet. Dan wisata air. Beliau lebih memilih berwisata ke daerah lain dari pada berwisata daerah Mojokerto sendiri. Padahal di Mojokerto sendiri memiliki potensi pariwisata yang tidak kalah dari kabupaten lain.

Oleh karena itu strategi harus tepat sasaran dan tidak di salah gunakan. Dan masyarakat pun bertanya Tanya tentang peran dari Dinas Pemuda dan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto. Apa upaya yang dilakukan? Dan Bagaimana Strategi yang di lakukan dinas setempat?. Dari latar belakang di atas peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di bidang pariwisata di Kabupaten Mojokerto. Dengan judul penelitian ini adalah “Strategi Pemerintah Kab.Mojokerto untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sektor Pariwisata (Studi Pada Dinas Pemuda dan Olahraga ,Kebudayaan ,Pariwisata Kab.Mojokerto). Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

Bagaimana upaya atau strategipemerintah Kab.Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan disektor pariwisata ?

Kajian Teoritis

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001).

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian di sempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai berikut :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah , dan lingkungan badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa , Baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebuah organisasi atau lembaga memberikan pelayanan harus sesuai standart pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standart pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam Undang-Undang KEMENPAN No.63 tahun 2003 di jelaskan tentang standart pelayanan. Yang meliputi :

- (1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (2) Waktu Pelaksanaan
Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- (3) Biaya Pelayanan
Biaya / Tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (4) Produk Pelayanan.
Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
- (5) Sarana dan Prasarana.
Penyediann sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggraan pelayanan publik.
- (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan ,sikap, dan perilaku yangdibutuhkan.

Strategi Peningkatan Pelayanan

Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut:

- (1). Atribut Layanan Pelanggan
Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*), tidak dapat terpisahkan (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*).
- (2).Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa .
Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
- (3).Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:

- a) Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
- b) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- c) Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (*market differentiation*)
- d) Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
- e) Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- f) Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

(4). Implementasi

Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu:

- a) Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b) Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa.
- c) Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

Pariwisata

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sedangkan kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan 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, pemerintah daerah dan pengusaha. Menurut Intruksi Presiden No.19 tahun 1969 kepariwisataan adalah merupakan kegiatan jasa yang memanfaatkan kekayaan alam dan lingkungan hidup yang khas, seperti hasil budaya, peninggalan sejarah, pemandangan alam yang indah dan iklim yang nyaman.

Pelayanan Pariwisata

Pariwisata adalah suatu peluang usaha yang sangat potensial dalam membangun ekonomi daerah. Oleh karena itu dalam pariwisata juga harus di berikan sebuah pelayanan yang baik sehingga mampu memuaskan para wisatawan dalam dalam berkunjung ke suatu daerah. Dalam memberikan pelayanan pariwisata sebuah daerah harus meberika fasilitas atau sarana pariwisata. Menurut Ismayanti (2010 hal 17) fasilitas wisata atau sarana wisata meliputi:

(a). Daya tarik wisata

Daya Tarik Wisata adalah usaha yang kegiatannya mengelola daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik wisata buatan/binaan manusia.

- (b). Kawasan Pariwisata
Kawasan Pariwisata adalah usaha yang kegiatannya membangun dan/atau mengelola kawasan dengan luas tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.
- (c). Jasa Transportasi Wisata.
Jasa Transportasi wisata adalah usaha khusus yang menyediakan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata dan bukan angkutan transportasi regular/umum.
- (d). Jasa Perjalanan Wisata.
Jasa perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. usaha biro perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan / atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata.
- (e). Jasa Makanan dan Minuman
Jasa makanan dan minuman adalah usaha jasa penyedia makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yang berupa restoran, kafe, jasa boga dan bar atau kedai minuman.
- (f). Penyedia Akomodasi.
Penyedia akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lain.
- (g). Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi
penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi merupakan usaha yang ruang lingkup kegiatannya berupa usaha seni pertunjukan, arena permainan, karaoke, bioskop, dan kegiatan hiburan serta rekreasi lain yang bertujuan untuk pariwisata
- (h). Usaha jasa Impresariat.
Usaha jasa impresariat merupakan kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan, baik yang berupa mendatangkan, mengirim maupun mengembalikan serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan.
- (i). Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran.
Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran merupakan usaha yang memberikan jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang menyelenggarakan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasi. Dan menyelenggarakan pameran untuk menyebarluaskan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional dan internasional.
- (j). Jasa Informasi Pariwisata
Jasa informasi pariwisata adalah usaha yang menyediakan data, berita, foto, video dan hasil penelitian mengenai kepariwisataan yang disebarkan dalam bentuk bahan cetak dan/atau elektronik.
- (k). Jasa konsultasi Pariwisata
Jasa konsultasi pariwisata adalah usaha yang menyediakan saran dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian dan pemasaran di bidang kepariwisataan.
- (l). Jasa Pramuwisata
Jasa Pramuwisata adalah usaha yang menyediakan dan/atau mengoordinasikan tenaga pemandu wisata untuk memenuhi

kebutuhan wisatawan dan/atau memenuhi kebutuhan biro perjalanan wisata.

(m). Wisata Tirta

Wisata Tirta merupakan usaha yang menyelenggarakan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana serta jasa lainnya yang di kelola secara komersial di perairan laut, pantai, sungaidanau dan waduk.

(n). Spa

Spa adalah usaha jasa perawatan yang memberikan dengan metode kombinasi air, terapi aroma, pijat, rempah-rempah, layanan makanan/minuman sehat dan olah aktifitas fisik dengan tujuan menyeimbangkan jiwa dan raga yang tetap memperhatikan tradisi dan budaya bangsa Indonesia.

Metodelogi Penelitian

Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif itu berakar pada latar belakang alamiah sebagai kebutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induksi, mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori daridasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara, dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak : peneliti dan subyek penelitian (Moleong, 2012 : 27).

Yang di maksud subjek peneliti adalah orang atau tempat atau benda yang di amati dalam rangka pembubutan sebagai sasaran (Kamus bahasa Indonesia, 1989 : 862). Adapun subjek penelitian dalam tulisan ini yaitu Dinas Pemuda, olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto dalam hal pelayanan publik di sector pariwisata.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2012 : 224). Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *observasi* (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

(a). Observasi

Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung aktifitas obyek yang sedang diteliti, selain itu observasi ini digunakan juga untuk mengambil data yang terkait dengan pelayanan yang di berikan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata terhadap pariwisata di Kabupaten Mojokertosehingga peniliti dalam observasi ini akan mendapatkan data yang akan diolah dan dijadikan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan di sector pariwisata.

(b). Wawancara

Wawancarayaitumendapatkaninformasi dengan cara bertanya langsung pada responden. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara

(*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Esterbeg 2002 dalam buku sugiyono 2012 : 235). Ada dua macam jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur, jawaban telah disiapkan sehingga tinggal mengkategorikan alternatif jawaban yang telah disediakan. Dalam wawancara tidak terstruktur, jawaban tidak perlu disiapkan sehingga bebas mengemukakan pendapatnya. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara yang tidak terstruktur.

(c).Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode pengumpulan data melalui catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2010: 274). Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa dokumentasi gambar atau foto dari kondisi pariwisata dan hambatan-hambatan yang ada di Kabupaten Mojokerto

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono 2012 : 246 terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

Pembahasan

Kondisi Pariwisata di Kabupaten Mojokerto

Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam hal ini yaitu Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto sangat berperan dalam pariwisata Mojokerto. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto mengelola 10 (sepuluh) Obyek wisata yang ada di kabupaten Mojokerto. 10 (sepuluh) obyek tersebut ialah Pertitaan Jolotundo, Air Terjun Dlundung, Pemandian Ubalan Pacet, Wana Wisata

Padusan Pacet, Air terjun Coban Canggu, Makam religious Troloyo, Pemandian Air Panas Padusan Pacet, Ekowisata Tanjungan, Siti Inggil, dan Museum Trowulan.

Tabel 4.1. Data Jumlah Pengunjung Obyek wisata tahun 2015

No	Obyek wisata	Jumlah Pengunjung
1	Petirtaan Jolotundo	17.437
2	Air Terjun Dlundung	54.067
3	Wana Wisata Padusan Pacet	436.869
4	Air Terjun Coban Canggu	23.130
5	Pemandian Air Panas Padusan Pacet	214.540
6	Makam Religius Troloyo	315.822
7	Museum Trowulan	33.619
8	Ekowisata Tanjungan	6.102
9	Siti Inggil	8.379
10	Pemandian Ubalan Pacet	76.879

Sumber: Dinas Pemuda, Olahraga , Kebudayaan , dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto.

Dari data pengunjung obyek wisata dapat di ketahui bahwa potensi wisata yang dimiliki Kabupaten Mojokerto sangat baik, terbukti banyak nya pengunjung yang datang di obyek wisata di Mojokerto. Tetapi masih belum merata nya jumlah obyek wisata menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas, Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata untuk meningkatkan pelayanan seperti promosi wisata, sarana – prasarana, fasilitas sehingga mampu menarik wisatawan untuk berwisata di Mojokerto.

Strategi yang dilakukan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto

Strategi Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan Kualitas pelayanan di sector pariwisata ada 3 Tiga. yaitu: Pengembangan Obyek Wisata, Promosi Wisata Pembinaan Usaha Wisata.

1) Pengembangan Obyek Wisata.

Dari data-data diatas dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan oleh Dinas, Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto dalam Pengembangan Obyek wisata yaitu meningkatkan sarana dan prasarana obyek wisata agar tidak kalah dengan wisata lain dan adanya penambahan-penambahan obyek wisata seperti wisata budaya Mojopahit.

2) Promosi Wisata

Strategi yang di lakukan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto di bidang promosi wisata yaitu dengan menggunakan media pemasaran melalui media cetak, maupun elektronik dan juga melaksanakan program pemilihan duta wisata.

3) Pembinaan Usaha Wisata.

Strategi yang di lakukan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto di Bidang Pembinaan Usaha Wisata yaitu Kerjasama dengan badan atau organisasi yang terkait dalam meningkatkan pengunjung atau wisatawan.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata di Kabupaten Mojokerto.

Dalam setiap penyelenggaraan pariwisata, setiap daerah harus mampu memberikan Pelayanan Pariwisata, dalam hal ini Dinas, Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata harus mampu memberikan pelayanan pariwisata. Pelayanan yang dimaksud ialah pemberian fasilitas wisata atau sarana pariwisata. Jika mengikuti pendapat Ismayanti (2010 hal 17) maka peningkatan kualitas pelayanan pariwisata harus meliputi :

- a) Daya Tarik Wisata
Kabupaten Mojokerto memiliki tiga (3) daya Tarik Wisata, Yakini Daya Tarik Wisata alam, Daya Tarik Wisata Budaya dan Ekowisata.
- b) Kawasan Pariwisata
Kabupaten Mojokerto terdapat tiga kawasan wisata. Yaitu kawasan wisata alam terdapat pada Kecamatan Pacet, Kecamatan Trawas, kawasan wisata budaya terdapat pada Kecamatan Trowulan dan kawasan ekowisata terdapat pada Kecamatan kemlagi.
- c) Jasa Transportasi Wisata
Kabupaten Mojokerto sudah terdapat jasa transportasi wisata yang di kelola oleh Badan Promosi Pariwisata daerah (BPPD) yang pengurusnya yaitu para pemimpin travel, hotel dan restaurant.
- d) Jasa Perjalanan wisata
Jasa perjalanan pariwisata untuk suatu daerah sangat lah penting , peran dari Dinas Pemuda, olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto dalam Jasa Perjalanan pariwisata ini masih kurang maksimal, karena masih kurangnya partisipasi atau pengarahan dari pihak pemerintah dengan para Travel sebagai jasa perjalanan pariwisata.
- e) Jasa Makanan dan Minuman
Kabupaten Mojokerto sudah banyak terdapat jasa makanan dan minuman. Warung Lesehan (Pemancingan), dan warung makan di kabupaten Mojokerto yang sudah terdaftar di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata yaitu ada 53 Unit. Terdiri dari beberapa model rumah makan, seperti Warung, Lesehan, Restaurant dan lain – lain.
- f) Penyedia Akomodasi
Penyedia Akomodasi di Kabupaten Mojokerto sudah terintegrasi dengan baik. Pelayanan yang di lakukan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata yaitu dengan mengundang para pemimpin Hotel dalam acara pramuwisata. Sehingga dengan adanya acara tersebut pihak penginapan mengetahui tata cara dalam memberikan pelayanan di penyediaan akomodasi pariwisata yang sesuai dengan *standartisasi* dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto. Setiap kegiatan yang di adakan dari pihak hotel harus meminta ijin dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan pariwisata. Sehingga pihak akomodasi dengan pihak pemerintah selalu ter integrasi. Terdapat 87 penginapan yang tersebar di berbagai wilayah kecamatan di Kabupaten Mojokerto. Penginapan tersebut berupa Hotel, Villa, Losmen dan Kos-kosan.
- g) Penyelenggaraan Kegiatan hiburan dan rekreasi
Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata bisa di bilang sebagai gudangnya hiburan, karena banyak hiburan yang di selenggarakan oleh Dinas, Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata. tetapi dalam

penyelenggaraan hiburan setiap bidang harus terintegrasi dengan baik. Salah satu Contohnya yaitu ngonthel Mojopahit yang di selenggarakan pada hari jadi Kabupaten Mojokerto.

h) Usaha Jasa Impresariat

Dinas Pemuda, Olahraga, kebudayaan dan pariwisata sudah sering mengadakan suatu acara dengan mendatangkan artis Ibu Kota. Seperti pada hari jadi Kabupaten Mojokerto yang di tempatkan di taman Mojokerto Kawasan Pariwisata (MKP).

i) Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran.

Kabupaten Mojokerto selalu aktif dalam kegiatan pameran Pariwisata, seperti yang di adakaan Dinas Pariwisata Provinsi yakni Pameran Majapahit Travel Fair, Kabupaten Mojokerto dalam hal ini Dinas, Pemuda, Olahraga, Kubadayaan dan Pariwisata ikut serta dalam Majapahit Travel Fair.

j) Jasa Informasi Pariwisata.

Kabupaten Mojokerto dalam memberikan informasi pariwisata yaitu dengan cara memanfaatkan *digital marketing*. di website DISPORABUPDAR.co.id terdapat informasi pariwisata yang cukup lengkap. Selain itu dengan memnfaatkan media sosial, seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Akhir – akhir ini Dinas Pemuda, Olahraga kebudayaan dan Pariwisata baru saja meluncurkan Video Pariwisata di You Tube. Video tersebut berisi aktifitas pariwisata yang ada di Kabupaten Mojokerto.

k) Jasa Konsultasi Pariwisata.

Jasa Konsultasi di bidang pariwisata bisa di laksanakan langsung di DISPORABUPDAR bidang pariwisata. Misalkan dalam pembuatan usaha wisata, pihak swasta bisa langsung berkonsultasi dengan pihak DISPORABUPDAR di bidang pariwisata. Untuk para wisatawan yang ingin berkonsultasi dalam berwisata Dinas, Pemuda, Olahraga dan Kebudayaan mempersiapkan jasa Kosultasi dalam hal ini ialah tugas dari Duta wisata yaitu Gus Yuk Kabupaten Mojokerto.

l) Jasa Pramuwisata.

Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata setiap tahun mengadakan Pelatihan pramuwisata. pelatihan ini di hadiri oleh Duta Wisata, Pihak Perhotelan, travel, profesi pramuwisata, tokoh – tokoh masyarakat di desa pariwisata, Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS). Tujuan di adakan pelatihan pramuwisata ialah agar menyatukan para pelaku wisata untuk mengetahui potensi – potensi wisata yang sedang di junjung oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto.

m) Wisata Tirta

Di Kabupaten Mojokerto sudah banyak wisata tirta, salah satunya yaitu Ekowisata Waduk Tanjungan, wisata ini memanfaatkan waduk Tanjungan sebagai sebuah wisata, selain itu sunga brantas yang berada di Kabupaten Mojokerto juga di manfaatkan untuk olahraga air seperti Lomba Dayung, Jet ski dan lain – lain.

n) Spa

Jasa Spa di kabupaten Mojokerto sudah mulai banyak terutama di tempat destinasi pariwisata seperti Kecamatan Trawas, Kecamatan Pacet, dan

Kecamatan Trowulan, jasa Spa ini di kelola oleh DISPORABUPDAR di bidang Pariwisata seksi Pembinaan Usaha Wisata.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Strategi yang di lakukan oleh Dinas Pemuda , Olahraga , Kebudayaan dan Pariwisata meliputi :
 - a) Pengembangan Obyek Wisata
Berupa pengembangan obyek – obyek wisata agar menjadi lebih menarik sehingga mampu meningkatkan jumlah pengunjung wisata
 - b) Promosi Wisata
Meningkatkan promosi wisata dengan mengikuti acara pameran – pameran dan juga mengadakan acara Gus Yuk yaitu pemilihan duta wisata dan membuat acara – acara festival – festival.
 - c) Pembinaan Usaha Wisata
Menjalin kerja sama dengan pihak yang bersangkutan wisata dengan baik . dan meningkatkan komunikasi dengan kelompok sadar wisata Kabupaten Mojokerto.

Faktor Penghambat.

- a) Letak Geografis obyek wisata Kabupaten Mojokerto yang terdapat di pegunungan sehingga rawan bencana.
- b) Kurang sadarnya masyarakat sekitar terhadap potensi wisata di Kabupaten Mojokerto.
- c) Dana yang terbatas sehingga kurang maksimal dalam memberikan pelayanan pariwisata.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas , saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut :

- 1) Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata harus lebih tanggap terhadap pengamanan di setiap obyek wisata dari bencana alam.
- 2) Dinas, Pemuda, Olahraga, kebudayaan dan Pariwisata harus memberikan pengarahan atau sosialisai terhadap masyarakat sekitar obyek wisata untuk mengoptimalkan potensi objek wisata di Kabupaten Mojokerto.
- 3) Terus berupaya menjalin kerja sama dengan pihak ketiga dengan cara terus melaksanakan promosi pariwisata Kabupaten Mojokerto.
- 4) Tetap mendengar keluhan kesah permasalahan yang terjadi dilapangan lokasi obyek wisata dari para koordinasi lapangan.

Daftar Pustaka

- Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [internet] 16(2). 87 95.
- Arikunto, Suharsini (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Intruksi Presiden No.19 Tahun 1969 tentang Kepariwisata.
- Ismayanti, (2010). Pengantar Pariwisata. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Istianto, Bambang (2011). Manajemen Pemerintahan Dalam Prespektif Pelayanan Publik. Jakarta : Mitra Wacana Media.

- Moelong, Lexy J., (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Patton, (1980). Pengertian Analisis Data. Retrieved from <https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/09/24/analisis-data>.
- Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28 36,
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung : CV.ALFABETA
- Sumihardjo, Tumar. (2008) *Daya Saing Berbasis Potensi Daerah*. Bandung, Fokus Media.
- Undang – Undang KEMENPAN No.23 Tahun 2003.
- Undang – Undang KEMENPAN No.63 tahun 2003.
- Undang – Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang – Undang No.25 tahun 2009tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang – Undang No.9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.
- Widodo, Joko (2001). Pengertian Pelayanan Publik. Retrieved from <http://blogimamku.blogspot.co.id/2011/10/konsep-manajemen-pelayanan-publik>