

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPARIWISATAAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN NUSANTARA DAN MANCANEGARA DI KOTA PALEMBANG

H.M. Edwar Juliartha *)

Abstract

Review of the national constellation of tourism at this time could not be denied. that policy development in the field of tourism, particularly the development of local tourism sector remains a critical issue in the implementation of national development. In the report OECD Tourism Policy and International (1987) stated that, the success in the development of tourism will provide a positive impact on the three main things, namely "the National stimulation of economic growth, the maximization of exchange foreigner, and the creation of jobs". Many of the opportunities and challenges also need to be faced with serious, because in the current era of regional autonomy, the district / city attempted exploit tourism sector as a superior program. Government of South Sumatra Province has undertaken efforts in the various regional regulations, which came up with the sting Department Strategic Plan to promote tourism in the city of Palembang is a reference guide for the whole apparatus of Culture and Tourism Department of Jakarta, with Instansi related agencies, stakeholders and other people so that the similarity of views.

Description is a basic program that describes the development of tourism in the city of Palembang is basically in order to increase the role of tourism in supporting the regional economy and increase the increase the welfare of the people. Thus, the Local Government through the Department of Palembang City Culture and Tourism, can coordinate to the companies included in the tour industry by conducting various activities such as promotions, marketing of tourism through various programs.

Kotler and Fox (see Yoeti, 2002: 1) the formulation of a strategy must be based on and be guided to: Environment analysis, Resource Analysis and Formulation Steps Goals. In formulating a strategy tourist destination, it is recommended done through three levels, namely: First, Doing the analysis on the group of companies that are the tourist industry in the tourist destination is. Second, it related to the strategic policies of regional governments on the development of tourism. Third, the strategy of tourism development in the regional accessibility, facilities, objects and attractions, and other supporting facilities.

Key words : Tourism Policy, Public Policy

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu kebijakan yang telah dijalankan oleh Kota Palembang adalah dicanangkannya "Visit Musi 2008" dengan menawarkan berbagai objek pariwisata di Kota Palembang. Sejak dicanangkannya "Visit Musi 2008" pada tanggal 5 Januari 2008, Kota Palembang telah melakukan

persiapan untuk mensukseskan kegiatan tersebut, sesuai dengan program yang melibatkan media massa diadakan kampanye nasional Sadar Wisata dan Sapta Pesona. Program khusus yang dilakukan Pemerintah Kota Palembang, melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan antara lain, yaitu :

1. Kerjasama dengan daerah lain seperti Pesta Wisata Nusantara di Jakarta, Road

*) Bappeda Kabupaten Ogan Ilir
KM.32 Inderalaya Sumsel. email : edwarrenny@yahoo.com

Show dan *Travel Dialog* di Makasar, Festival Budaya (Majapahit *Travel Fair* di Surabaya),

2. Pemberian kemudahan izin sektor swasta yang bergerak di bidang pariwisata.
3. *Calender Of Event* Pariwisata Regional dan International.
4. Memperbaiki sarana dan prasarana pendukung, serta promosi wisata melalui berbagai media.
5. Penertiban dan pemberian keleluasaan bagi *travel agent* dan *tour travel*.

Program tersebut dengan tujuan menarik minat para wisatawan datang ke Kota Palembang. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis usaha yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Palembang tidak berkelanjutan dan belum maksimal, sehingga hasilnya belum dapat memberikan kontribusi yang positif, program pengembangan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang diharapkan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebagai dinas teknis tidak antusias mempromosikan pariwisata. Faktor-faktor lain diantaranya terbatasnya kualitas sumberdaya manusia yang profesional menangani masalah kepariwisataan, jarangnyanya aparaturnya mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam upaya pengembangan pariwisata ini, disamping tidak mempunyai latar belakang pendidikan kepariwisataan dan juga yang tak kalah pentingnya kondisi keuangan daerah yang

masih terbatas, dalam menunjang program pengembangan pariwisata ini.

Mengenai jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara ke Kota Palembang dalam beberapa tahun terakhir terlihat seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1.
Perkebunan Penting di Sumatera Selatan, Kunjungan Wisatawan Dalam dan Luar Negeri Tahun 2002 s/d 2007

N O	TAHU N	WISNU S	WISM AN	JUMLAH (orang)	PERSENTA SE WISNUS-WISMAN (%)	
1	2002	286.141	20.990	307.131	93,16	6,83
2	2003	301.440	21.273	322.713	93,41	6,59
3	2004	325.235	17.192	342.427	94,97	5,02
4	2005	334.672	17.259	351.931	95,09	4,90
5	2006	519.280	17.647	536.927	96,71	3,28
6	2007	1.378.894	17.793	1.396.687	98,72	1,27
Rata-Rata		524.277	18.692	542.969	95,34	4,64

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Sumatera Selatan, 2008

Tabel diatas menunjukkan bahwa selama periode enam tahun anggaran kunjungan wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara terjadi penurunan setelah tahun 2003. Tahun 2002 jumlah pengunjung 20.990 orang, tahun 2003 jumlah pengunjung mengalami peningkatan menjadi 21.273 orang, tahun 2004 menurun sampai 17.192 orang. Tahun 2005 kembali mengalami kenaikan sedikit, yaitu 17.259 orang, tahun 2006 jumlah pengunjung menjadi 17.647 orang, dan tahun 2007 mengalami peningkatan sedikit menjadi 17.793 orang pengunjung.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pengunjung atau wisatawan yang datang ke Kota Palembang belum bisa mencapai keadaan tahun 2003, sedangkan jika dilihat dari potensi yang ada, pengembangan sektor pariwisata diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif karena sarana prasarana yang ada sudah cukup layak sehingga mendukung kebijakan ini disamping kondisi Kota Palembang, telah berkembang cukup pesat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut perlu ditelusuri lebih lanjut mengenai kekurangberhasilan strategi pariwisata di Kota Palembang, sehingga kunjungan wisatawan terutama dari mancanegara belum menunjukkan peningkatan yang berarti.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi pengembangan pariwisata di Kota Palembang belum dapat mendorong peningkatan jumlah wisatawan mancanegara di Kota Palembang secara maksimal.
2. Potensi objek pariwisata di Kota Palembang belum dikelola secara optimal.
3. Kompetensi sumber daya manusia pada Dinas Pariwisata di Kota Palembang masih rendah.
4. Jumlah pengunjung atau wisatawan baik nusantara maupun mancanegara belum menunjukkan peningkatan yang signifikan.

5. Kualitas pelayanan kepariwisataan di Kota Palembang dirasakan masih perlu ditingkatkan, sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Kajian Pustaka

Administrasi Publik dan Perumusan Kebijakan Publik

Administrasi Negara atau *public administration* disebut administrasi publik dengan maksud untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memandang tugas-tugas atau sebagai salah satu kegiatan pemerintahan negara untuk pelayanan bagi kepentingan publik dari ilmu administrasi.

Formulasi kebijakan publik adalah langkah awal dalam proses kebijakan publik yang sangat menentukan bagi implementasi dan evaluasi kebijakan yang menurut Parsons¹⁾ secara metodologis klasifikasi pendekatan dalam formulasi kebijakan publik terdiri dari 5 (lima) pendekatan sebagai berikut :

1. *Power approach to policy making*, pendekatan formulasi kebijakan yang dipahami sebagai sebuah pengampilan keputusan merupakan sebuah proses yang sangat ditentukan oleh faktor kekuasaan.
2. *Rationality and policy making*, pendekatan rasionalitas dalam proses pembuatan kebijakan publik yang bertumpu kepada rasionalitas ekonomis (pembahasan yang

mendalam atas perhitunga-perhitungan dampak ekonomis bila kebijakan tersebut diterapkan) dan rasionalitas birokratis (bertumpu pada efisiensi dan efektivitas kinerja birokrasi).

3. *Public choice approach*, pendekatan yang berangkat dari pandangan kekuasaan dalam birokrasi yang pada kenyataan cenderung menjadi pelayan bagi dirinya sendiri. Dirubah menjadi kebijakan atas pilihan publik sesuai dengan mekanisme pasar.
4. *Personality*, pendekatan pembuatan kebijakan publik yang dikaji dan terfokus pada sesuatu yang ada pada benak individu atau kelompok orang pembuatan kebijakan publik.
5. *Formatio Cognition and inn processing in policy making*, yang merupakan pendekatan proses pembuatan kebijakan publik dari sudut pandang psikologis dan ilmu informasi.

Kebijakan Publik

Kegiatan pembuatan kebijaksanaan mencakup beberapa hal ²⁾: , yaitu :

1. Kegiatan membuat kebijaksanaan yang bersifat distributif
2. Kebijakan yang mengatur kompetisi
3. Kebijaksanaan yang mengatur perlindungan
4. Kebijaksanaan yang menyangkut redistribusi kekayaan masyarakat
5. Kebijaksanaan yang bersifat ekstratif
6. Kebijaksanaan strategis

7. Kebijaksanaan karena krisis

Kebijakan publik selain dapat menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk mengatasi masalah dalam masyarakat dapat pula menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk, cara bagi setiap usaha dan kegiatan aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu.

Dalam proses kebijakan publik, pemerintah harus memperhatikan serangkaian tahap atau beberapa langkah, yang menurut para ahli kebijakan publik berbeda-beda dalam mengelompokkan tahap-tahap tersebut. Tjokroamidjojo (1991:14) menyatakan bahwa dalam proses kebijakan terdiri dari beberapa langkah yaitu: *policy germination* (kebijakan bertunas), *policy recomendation* (tahap rekomendasi), *policy analysis* (penganalisaan kebijakan), *policy formulation* (perumusan kebijakan), *policy decission* (tahap pengambilan keputusan), *policy implementation* (pelaksanaan kebijakan), dan *policy evaluation* (penilaian kebijakan).

Dari tahapan-tahapan tersebut, maka yang menjadi fokus pembahasan dalam tulisan ini adalah pada tahap pelaksanaan kebijakan (*policy implementation*).

Kebijakan negara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah seperti parlemen, kepresidenan, pemerintah pusat, pemerintah daerah, partai politik, mempunyai kekuatan untuk dapat selalu tunduk dan mengikutinya dan lembaga-lembaga itu pun berhak untuk memaksakan kebijakannya.

Perencanaan Strategis Pengembangan Pariwisata

Begitu pentingnya fungsi perencanaan dalam pengembangan pariwisata sehingga perencanaan menjadi alat yang paling penting untuk memberikan arah dan batasan dan tujuan dari kegiatan pengembangan pariwisata. Hal ini disebabkan oleh karena pengembangan pariwisata merupakan program pembangunan sehingga perlu direncanakan dengan baik agar terintegrasi dengan rencana pembangunan nasional. Untuk itu maka perencanaan dalam pengembangan pariwisata dapat dilakukan dalam lima tahapan, yaitu:

1. Melakukan inventarisasi mengenai semua fasilitas yang tersedia dan potensi yang dimiliki.
2. Menaksir pasaran pariwisata dan mencoba melakukan proyeksi lalulintas wisatawan pada masa yang akan datang.
3. Memperhatikan di daerah belahan dunia mana permintaan (*demand*) adalah lebih besar dari pada persediaan atau penawaran (*supply*).

4. Melakukan penelitian kemungkinan perlunya penanaman modal, baik modal alam negeri maupun modal asing.
5. Melakukan terhadap kekayaan alam yang dimiliki dan memelihara warisan budaya bangsa serta adat istiadat suatu bangsa yang ada³⁾.

Mengingat bahwa pengembangan pariwisata harus direncanakan dengan baik agar terintegrasi dengan rencana pembangunan nasional, maka kebijakan pengembangan pariwisata harus cocok dengan tujuan-tujuan umum pemerintah dan Rencana Pembangunan Nasional. Tujuan-tujuan ini, sebagaimana diterapkan dalam bidang pariwisata hendaknya mencakup hal-hal sebagai berikut⁴⁾:

1. Menarik modal dan keahlian asing (misalnya dalam industri perhotelan).
2. Meningkatkan pendapatan valuta asing.
3. Memperoleh suatu hasil ganda (*multiplier effect*) dalam kegiatan ekonomi negara penerima wisatawan.
4. Mengurangi angka pengangguran atau setengah penganggur, khususnya pada bidang pertanian, dengan cara menciptakan lapangan kerja baru.
5. Melestarikan tradisi budaya dan mengurangi "luntarnya budaya bangsa".
6. Melindungi lingkungan hidup yang baik dan mencegah terjadi polusi.
7. Memperluas daerah kunjungan wisata dan mengarahkannya ke pusat-pusat atraksi wisata, di daerah yang

penghasilan masyarakatnya masih rendah. .

8. Meningkatkan dan mempertahankan suatu tingkat angka pengembangan modal yang ditanam dalam industri pariwisata yang memadai.
9. Mengembangkan suatu produk wisata kelas satu atau kelas elite atau produk wisata untuk masyarakat biasa secara massal.
10. Mengawasi tingkat inflasi musiman, karena terjadinya peningkatan pendapatan dari sektor pariwisata pada bulan-bulan tertentu.
11. Membatasi jumlah kunjungan wisatawan dalam persentase tertentu seimbang dengan jumlah penduduk untuk menghindarkan pencemaran penduduk setempat dan kebudayaannya.
12. Menghindari perluasan industri melanggar atas kawasan industri yang ditentukan, khususnya ke daerah yang bernilai wisata (misalnya: daerah pantai yang baik untuk daerah wisata).
13. Mengawasi spekulasi pengusaha real estate dan menjaga keindahan kualitas sarana-sarana wisata (sehingga para wisatawan tidak merasa kecewa berlibur ke sana).

Dalam pariwisata kita dapat membedakan 5 (lima) tingkat perencanaan yang berbeda :

Tingkat I : Rencana Nasional yang Menyeluruh.

Tingkat II : Rencana Induk Pariwisata

Nasional.

Tingkat III : Rencana Tingkat Provinsi atau sektoral.

Tingkat IV : Program-program.

Tingkat V : Proyek-proyek.

Perencanaan pengembangan pariwisata yang baik harus melibatkan seluruh *stakeholders* yang ada di daerah, sehingga hasil yang akan diperoleh akan bermanfaat dalam menunjang pelaksanaan pembangunan daerah dan dampaknya akan dirasakan oleh masyarakat, karena pada gilirannya akan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat ke arah yang lebih baik. Untuk itu, maka perlu dilakukan suatu perencanaan strategis dengan melakukan analisis lingkungan dimana suatu daerah tujuan wisata itu berada.

Konsep Perumusan Strategis dalam Pengembangan Potensi Pariwisata

Berkaitan dengan penelitian tentang pengembangan pariwisata, dimana penulis akan mencoba membuat suatu rumusan strategi bagi pemerintah daerah Kota Palembang dalam mengembangkan potensi pariwisata dengan menggunakan pendekatan perencanaan strategis mengacu pada langkah-langkah proses perencanaan strategis⁵⁾, yaitu:

1. Memprakarsai dan menyepakati suatu proses perencanaan startegis.
2. Mengidentifikasi mandat organisasi.
3. Memperjelas misi dan nilai-nilai organisasi.

4. Menilai lingkungan eksternal : peluang dan ancaman.
5. Menilai lingkungan internal : kekuatan dan kelemahan.
6. Mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi organisasi.
7. Merumuskan strategi untuk mengelola isu.
8. Menciptakan visi organisasi yang efektif bagi masa depan

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena tertentu. Penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka serta berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka terkait dengan masalah pelayanan kepariwisataan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Palembang.

Penelitian ini akan dilakukan langsung terjun ke lokasi/lapangan, karena sesuai dengan metode penelitian yang digunakan ialah untuk mengkaji dan menganalisis strategi kebijakan pelayanan kepariwisataan yang telah ditetapkan, dalam upaya peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pelayanan Kepariwisataan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wiman dan Winus di Kota Palembang

Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Pelayanan Kepariwisataan

Berdasarkan Perda Kota Palembang Nomor 12 Tahun 2004 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kota Palembang Tahun 2004-2008, dikatakan bahwa untuk merealisasikan Visi Palembang Kota Metropolitan, Mandiri dan Berkualitas 2008, diperlukan misi sebagai komitmen dan arah dalam pengelolaan pembangunan di Kota Palembang. Adapun Misi Kota Palembang Tahun 2004-2008 diantaranya adalah:⁶⁾

1. Mengembangkan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berakhlak, bermoral dan berbudaya sebagai pilar pembangunan kota.
2. Meningkatkan penataan ruang serta sarana dan prasarana dasar perkotaan.
3. Mendorong meningkatnya investasi, industri, perdagangan dan jasa serta pengembangan pariwisata dan pelestarian warisan sejarah budaya.
4. Mengoptimalkan pengelolaan keuangan daerah.
5. Melaksanakan pelayanan prima.

6. Meningkatkan kerjasama antar daerah dan pihak lain, baik dalam maupun luar negeri.
7. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam rangka partisipasi aktif pembangunan Kota Palembang.

Sebagai upaya pengembangan sektor pariwisata, dapat diwujudkan melalui beberapa kegiatan nyata, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengembangan wisata air.
2. Pembangunan sarana di sekitar obyek wisata.
3. Pengembangan obyek wisata baru.
4. Diklat petugas kepariwisataan (pemandu wisata, pengelola hotel, restoran dan biro wisata)
5. Pelestarian dan revitalisasi peninggalan bersejarah dan pengembangan wisata budaya.
6. Naturalisasi sungai untuk tujuan wisata.
7. Studi pengembangan wisata Kota Palembang.
8. Promosi wisata.

Menurut Rencana Strategis Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2004-2008, Visi Dinpar Kota Palembang adalah "Pariwisata dan Kebudayaan yang Berkualitas", melalui misi sebagai berikut:

1. Peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui sektor kepariwisataan.
2. Pelestarian kebudayaan daerah untuk memperkokoh jati diri.

3. Peningkatan kualitas dan kuantitas objek dan daya tarik wisata.
4. Peningkatan SDM yang profesional di bidang kepariwisataan dan kebudayaan.
5. Meningkatkan minat kunjungan wisatawan ke Kota Palembang.

Program Kerja Pelayanan Kepariwisata

Berdasarkan Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Palembang Tahun 2004-2008, maka program kerja pelayanan kepariwisataan dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara di Kota Palembang, antara lain sebagai berikut:

Adapun program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang, antara lain sebagai berikut :

1. Promosi wisata dan penyuluhan wisata di dalam maupun di luar Kota Palembang. Mencakup kegiatan:
 - Pengembangan sarana dan prasarana perkantoran
 - Pembangunan sarana dan prasarana di lokasi objek dan lokasi wisata
 - Menyelenggarakan event wisata Kota Palembang dan mengikuti event wisata luar Kota Palembang
2. Penataan objek wisata sejarah dan budaya, melalui kegiatan pelestarian objek wisata sejarah dan budaya.
3. Memberikan peluang bagi investor dan pemerintah sebagai fasilitator, melalui

kegiatan pengembangan sarana dan prasarana wisata air.

4. Menyiapkan sarana dan prasarana serta melaksanakan diklat, retribusi kepariwisataan. melalui kegiatan diklat kepariwisataan dan pembinaan jasa usaha kepariwisataan.
5. Melaksanakan penyuluhan dan penagihan terhadap objek retribusi kepariwisataan melalui kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan objek retribusi kepariwisataan.
6. Penataan sistem informasi dan keamanan kepariwisataan melalui pembentukan pusat informasi pariwisata/ *Tourism Centre* serta peningkatan keamanan.

Capaian Target Kunjungan Wisatawan ke Kota Palembang

Mengenai jumlah kunjungan wisata ke Kota Palembang dari tahun 2004-2007, dapat dilihat melalui tampilan berikut:

Jumlah Kunjungan Wisman dan Wisnus di Kota Palembang Tahun 2004-2007

Tahun	Wisman	Wisnis	Jumlah
2004	20.037	227.591	247.628
2005	20.259	221.507	241.766
2006	20.765	227.045	247.810
2007	21.284	232.721	254.005

Sumber: *Dinparbud Kota Palembang, 2008*

Berdasarkan data pada tersebut, diketahui bahwa pada tahun 2005 terjadi penurunan kunjungan wisatawan dimana jumlah kunjungan wisatawan menjadi

241.766. Pada tahun 2005 sampai dengan akhir tahun 2007 terjadi peningkatan yang kurang signifikan. Hal ini seiring dengan persiapan launching program Visit Musi 2008.

Dari uraian yang telah dikemukakan mengenai visi, misi, tujuan, sasaran dan program kebijakan strategis Dinpar Kota Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa urusan kepariwisataan dan kebudayaan merupakan urusan wajib yang dilimpahkan kepada pemerintah daerah Kota Palembang dalam pengelolaannya dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang sebagai unsur perangkat daerah yang berwenang dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan kepariwisataan. Sebagai regulator dan implementor, maka Dinpar turut menyusun kebijakan teknis dan melaksanakannya serta melakukan pembinaan kepada seluruh pelaku pariwisata yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan layanan kepariwisataan guna meningkatkan kunjungan wiman dan winus di Kota Palembang.

Dari beberapa program kegiatan/program kerja yang dilaksanakan oleh Dinpar Kota Palembang, yang paling relevan dengan pokok kajian dalam penelitian ini, yaitu erat kaitannya dengan strategi pelayanan kepariwisataan dalam upaya meningkatkan kunjungan wiman dan winus, diantaranya adalah:

1. Promosi wisata dan penyuluhan wisata di dalam maupun di luar Kota Palembang.
2. Penataan objek wisata sejarah dan budaya.
3. Memberikan peluang bagi Investor dan Pemerintah Sebagai fasilitator.
4. Melaksanakan diklat kepariwisataan dan pembinaan jasa usaha kepariwisataan, dalam rangka peningkatan kualitas SDM pelaku pariwisata.
5. Penataan sistem informasi dan keamanan kepariwisataan melalui pembentukan pusat informasi pariwisata/ *Tourism Centre* serta peningkatan keamanan.

Dan dari program di atas penulis melihat bahwa yang diperlukan untuk lebih efektifnya program kerja tersebut diperlukan :

1. Promosi wisata dan penyuluhan wisata di dalam maupun di luar Kota Palembang.
Promosi wisata dan penyuluhan wisata dapat dilakukan
 - a. Pengembangan sarana dan prasarana perkantoran
 - b. Pembangunan sarana dan prasarana di lokasi objek dan lokasi wisata
 - c. Menyelenggarakan event wisata Kota Palembang dan mengikuti event wisata luar Kota Palembang.
2. Penataan Objek Wisata Sejarah dan Budaya

Objek wisata sejarah dan budaya merupakan objek wisata andalan di Kota Palembang. Berdasarkan data yang ada, hampir 70 % objek wisata di Kota Palembang merupakan objek wisata sejarah. Dalam penataan dan pelestarian objek wisata sejarah dan budaya yang ada, telah dilakukan pemugaran dan pembenahan konstruksi di sekitar lokasi objek wisata.

3. Memberikan peluang bagi investor dan Pemerintah sebagai fasilitator

Saat ini Pemerintah Kota Palembang sedang mengupayakan Palembang sebagai Kota Wisata Air, dalam rangka mendukung Program Visit Musi 2008. Segala sesuatu yang terletak di kawasan tepian Sungai Musi menjadi fokus utama untuk dikembangkan menjadi salah satu objek wisata andalan Kota Palembang. Memang sudah saatnya Pemerintah Kota Palembang untuk dapat memanfaatkan potensi dan pesona yang dimiliki Sungai Musi, sebagai objek wisata unggulan di Kota Palembang. Oleh sebab itu, objek wisata sejarah dan budaya yang terletak di tepian Sungai Musi, seperti Masjid Merogan, Masjid Lawang Kidul dan Masjid Suro yang semuanya merupakan wisata sejarah yang ada, telah dilakukan pembenahan dan penataan demi kelestarian objek wisata tersebut.

1. Melaksanakan Diklat Kepariwisata dan Pembinaan Jasa Usaha Kepariwisata, Dalam Rangka Peningkatan Kualitas SDM Pelaku Pariwisata.

Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (Diklat) dan pembinaan kepada para pelaku pariwisata ini sangat menentukan performance dari pelayanan kepariwisataan itu sendiri. Peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara ke Kota Palembang, sangat memerlukan pelayanan kepariwisataan yang berkualitas. Kesan yang ditinggalkan setelah melakukan kunjungan wisata, menjadi tanggung jawab pelaku pariwisata.

5. Penataan sistem informasi dan keamanan kepariwisataan melalui pembentukan pusat informasi pariwisata/ *Tourism Centre* serta pembangunan posko keamanan.

Keramahan, kesopanan dan kepribadian yang baik sangat diharapkan oleh wisatawan, dan memegang peranan yang sangat penting dalam penyediaan pelayanan kepariwisataan. Kesan yang ditinggalkan dari pelayanan tersebut akan melekat dan mampu menarik wisatawan untuk betah dan selalu ingin berkunjung lagi ke Kota Palembang. Dari beberapa pelayanan kepariwisataan tersebut, dimulai dari saat wisatawan tiba ke bandara, terminal atau stasiun sebagai tempat transit

wisatawan. Di tempat-tempat tersebut sudah seharusnya terdapat *counter tourism* yang dapat memberikan informasi mengenai kepariwisataan

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan Kepariwisata Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Wisatawan

1) Isi Kebijakan

Berdasarkan Perda Kota Palembang Nomor 22 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Kota Palembang dan Perda Kota Palembang Nomor 02 Tahun 2001⁷⁾ tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Dinas Daerah, menyatakan bahwa kewenangan bidang kepariwisataan dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas fungsi untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan kepariwisataan.

Dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan, maka kewenangan⁹⁾ kepariwisataan tersebut harus mampu mengubah perilaku yang dikehendaki. Seperti yang dikemukakan sebelumnya bahwa, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang telah mendayagunakan wewenang yang dimilikinya untuk menstruktur proses implementasi kewenangan secara tepat melalui beberapa cara.

Semakin mampu suatu peraturan memberikan petunjuk-petunjuk yang cermat dan disusun secara jelas skala prioritas/urutan kepentingan bagi para pejabat pelaksana dan aktor lainnya, maka semakin besar pula kemungkinan bahwa output kebijakan dari badan-badan pelaksana akan sejalan dengan petunjuk tersebut. Kebijakan pelayanan kepariwisataan dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan, telah menjadi prioritas utama dalam susunan rencana strategis Dinparbud Kota Palembang guna mencapai visi dan misi yang ditetapkan.

2) Konteks Lingkungan Eksternal Kebijakan

Dalam implementasi kebijakan tentu variabel lingkungan⁹⁾ kebijakan turut memberikan kontribusi bagi keberhasilan suatu kebijakan, seperti misalnya kondisi sosial ekonomi masyarakat dan teknologi yang digunakan, Kesepakatan politik pejabat pelaksana, dan kepatuhan atau daya tanggap dari para implementor kebijakan yang terlibat. Perbedaan waktu dan perbedaan diantara wilayah-wilayah hukum pemerintah dalam kondisi sosial, ekonomi dan teknologi sangat signifikan berpengaruh terhadap upaya pencapaian tujuan yang digariskan dalam suatu peraturan perundangan. Karena itu, eksternal faktor juga menjadi hal penting untuk diperhatikan guna keberhasilan suatu upaya kemajuan suatu kebijakan publik.

Kondisi sosial ekonomi masyarakat Palembang memberikan kontribusi dalam

pelayanan kepariwisataan. Jumlah penduduk Kota Palembang yang padat, memberikan peluang yang besar bagi dukungan kebijakan kepariwisataan dalam pelayanan kepariwisataan. Seperti yang dikemukakan sebelumnya bahwa, kearifan lokal yang dimiliki oleh masyarakat Palembang sudah mampu menunjukkan dukungan dan partisipasi publik untuk peduli dengan masalah kepariwisataan. Namun demikian, wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai kepariwisataan dirasakan masih sangat kurang.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diketahui bahwa komitmen yang dibangun oleh Walikota Palembang dalam pengembangan sektor pariwisata sudah ada dan menunjukkan perubahan yang signifikan terhadap perkembangan pariwisata. Namun untuk menyelenggarakan program-program tersebut memerlukan dukungan suatu kebijakan yang mengatur hubungan koordinasi antara Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang dengan unit organisasi lainnya. Sehingga dalam penentuan strategi pelayanan kepariwisataan ini, mampu dikoordinir oleh Dinparbud Kota Palembang.

Berdasarkan uraian mengenai unsur-unsur yang terlibat dalam variabel di luar peraturan yang turut berperan dalam strategi pelayanan kepariwisataan dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan, maka dapat disimpulkan bahwa dari aspek kondisi sosial ekonomi kemasyarakatan dan

keamanan, memiliki kelemahan dimana pribadi dari masing-masing individu masyarakat berbeda-beda dan untuk menyamakan persepsi akan pentingnya Sadar Wisata dan Sapta Pesona dalam penyelenggaraan pelayanan kepariwisataan menjadi sedikit terhambat. Kurangnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap potensi yang dapat diberdayakan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka masih kurang. Namun sudah ada kearifan lokal yang dimiliki oleh masyarakat Kota Palembang yang religius, sebagai daerah Kesultanan Palembang Darussalam, memiliki kecintaan terhadap budaya dan agama Islam, sehingga dapat dikombinasikan dalam penyediaan layanan kepariwisataan secara langsung maupun tidak langsung kepada wisatawan. Hal inilah menjadi pendukung strategi pelayanan kepariwisataan di luar dari peraturan yang ada.

Mengenai komitmen yang telah dibangun oleh pejabat implementor kebijakan kepariwisataan, sudah menunjukkan adanya koordinasi antara Dinparbud Kota Palembang dengan unit organisasi lainnya. Namun hubungan ini hanya sebatas rapat evaluasi dan koordinasi saja, mengenai rentang kendali yang mengatur hubungan koordinasi tersebut kurang dijelaskan dengan signifikan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu petunjuk dari Walikota Palembang yang mengatur hubungan koordinasi antar unit organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan strategi pelayanan kepariwisataan sebagai upaya

untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Kota Palembang.

Mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang ada dalam strategi pelayanan kepariwisataan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor daya dukung peraturan memiliki kelemahan dimana tujuan utama dalam Renstra Dinparbud Kota Palembang relevan dengan sasaran dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, namun realisasinya belum mampu mencapai yang ditargetkan yaitu naik 5 % per tahun. Keandalan teori kasulitas sudah mulai dirasakan manfaatnya oleh masyarakat melalui penyediaan pelayanan kepariwisataan dengan konsep Sadar Wisata dan Sapta Pesona akan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Melalui penyelenggaraan Diklat dan Pembinaan serta sosialisasi kepada segenap masyarakat, oleh perangkat Dinparbud Kota Palembang sesuai dengan tugas fungsinya masing-masing, Namun masalah pendanaan menjadi permasalahan yang krusial dan berdampak pada setiap aspek kinerja program pengembangan kepariwisataan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Strategi Pelayanan Kepariwisata dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik :

- a. Strategi pelayanan kepariwisataan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan merupakan bagian dari Rencana Strategis Kota Palembang Tahun 2004-2008 yang diundangkan dalam Perda Kota Palembang Nomor 12 Tahun 2004. Tujuan dan sasaran yang diharapkan, diantaranya adalah meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara ke Kota Palembang.
- b. Strategi pelayanan kepariwisataan dalam upaya peningkatan kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara yang dilakukan saat ini hanya fokus pada penawaran wisata, sehingga manfaat yang diterima dari penerapan strategi ini tentu belum dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat secara utuh, terutama yang berada di sekitar lokasi objek wisata.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Strategi Pelayanan Kepariwisataan dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan:

- a. Faktor pendukung dari aspek isi kebijakan dapat diidentifikasi antara lain adalah:
 - (1) Adanya upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.
 - (2) Dinparbud Kota Palembang telah mengupayakan pembenahan dan pengembangan sektor pariwisata unggulan sesuai dengan aset wisata yang dimiliki..
- b. Faktor Penghambatnya antara lain adalah:
 - (1) Rentang kendali yang begitu besar

sehingga ruang Dinparbud menjadi sangat terbatas. (2) Kepatuhan para pelaku pariwisata yang masih rendah; (3) Keterlibatan birokrasi pemerintah yang terlalu besar dan berbelit-belit dalam kegiatan investasi pengembangan sektor pariwisata serta belum didukung oleh peraturan kebijakan yang memberikan prospek positif bagi investor; (3) Gangguan keamanan wilayah yang senantiasa mengganggu calon wisatawan maupun wisatawan yang sedang berkunjung. Dan (4) Kearifan lokal dari masyarakat adat Palembang belum mengacu pada prinsip Sadar Wisata dan Sapta Pesona; (5) Minimnya sumber daya manusia (SDM) yang profesional di bidangnya dari kalangan aparatur Dinparbud secara kualitas. serta (6) Sosialisasi yang masih dirasakan kurang dalam rangka menggugah atau membangun kesadaran dan pemberdayaan pariwisata masyarakat.

Saran

Sebagai saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Dinparbud Kota Palembang harus mampu membuat program-program yang selalu baru secara berkala, misalnya setiap setahun sekali dengan senantiasa mengikuti perkembangan tuntutan permintaan pasar pariwisata, lalu kemudian dievaluasi kembali demi

- penyempurnaan substansi program kebijakan kepariwisataan selanjutnya.
2. Peningkatan pembangunan infrastruktur atau sarana prasarana dan fasilitas umum yang diperlukan wisatawan di lokasi objek wisata, seperti toilet/kamar mandi, ruang salat, tempat istirahat atau kawasan yang dapat menawarkan atau menjual cinderamata.
 3. Menyediakan sarana informasi yang lengkap dan seluas-luasnya mengenai objek wisata yang ada di Kota Palembang, melalui pemanfaatan teknologi informasi yang dikemas dengan menarik.
 4. Meningkatkan kerjasama diantara pelaku pariwisata dengan menawarkan paket pariwisata yang murah dan menarik bagi calon wisatawan, tidak hanya pada saat wisatawan berada di Kota Palembang tetapi juga sebelum berkunjung ke Kota Palembang.
 5. Membangun citra dan kepercayaan pasar pariwisata, dengan menjaga serta meningkatkan keamanan dan ketertiban wilayah, terutama terhadap masalah tindakan kriminal yang dapat dilakukan bekerjasama dengan pihak kepolisian (POLRI) dan Polisi Pamong Praja (Pol PP).
 6. Meningkatkan program Diklat, pembinaan dan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat sebagai pelaku pariwisata, guna mengatur perilaku serta dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat melalui pengembangan potensi yang dimiliki dari masyarakat adat

Palembang, dengan mengacu pada konsep Sadar Wisata dan Sapta Pesona, jika perlu ditetapkan dengan peraturan daerah.

DAFTAR PUSTAKA.

- 1) Parsons, Wayne. 1997. *Public Policy an Introduction to The Theory and Practice of Polici Analysis*, Edward Elgar, Cheltenham, UK Lyme, US.
- 2) Rasyid, Ryas. 2002. *Kebijakan Publik dalam konteks manajemen pemerintah*. Jakarta.
- 3) Yoeti, Oka, A. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, PT.Pradnya Paramita, Jakarta.
- 4) Wahab, Solichin A., 1997. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 5) Spillane, James, 2001. *Ekonomi Pariwisata; Sejarah dan Prospeknya*, Kanisius, Jakarta.
- 6) Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2001 tentang Pembinaan Jasa Usaha Kepariwisataaan
- 7) Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 02 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Dinas Daerah
- 8) Dye, Thomas R. 1995. *Understanding Public Policy*. Praticce Hall. New Jersey.
- 9) Islamy. 2001. *Policy Analysis, Prog. Pasca Sarjana*, Unibraw, Malang.

