

STRATEGI PELAYANAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DALAM MENINGKATKAN WISATAWAN PADA OBJEK WISATA TELAGA SARANGAN KABUPATEN MAGETAN

Yustikasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
yustikasari.19041@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Objek wisata Telaga Sarangan merupakan icon objek wisata yang ada di Kabupaten Magetan yang mampu menarik ratusan ribu wisatawan dalam setiap tahunnya. Namun sering waktu berjalan, terjadi penurunan atau ketidak stabilan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan selaku pengelola objek wisata Telaga Sarangan, dinilai perlu menerapkan strategi pelayanan guna meningkatkan wisatawan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan strategi pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam meningkatkan wisatawan pada objek Wisata Telaga Sarangan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun fokus penelitian menggunakan lima rumusan strategi peningkatan pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik 1997. Berikut lima strategi dan hasil penelitian, 1) *Core Strategy* (Strategi Inti), Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan melakukan pembinaan sumber daya manusia (SDM) kepada pegawai yang berada pada objek wisata Telaga Sarangan, merawat fasilitas sarana dan prasarana pariwisata pada objek wisata Telaga Sarangan. 2) *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi), Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan mempunyai aturan sesuai dalam memberikan pelayanan yaitu maklumat pelayanan. 3) *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberikan pelayanan bagi para wisatawan dengan menyediakan fasilitas pelayanan 4) *Control Strategy* (Strategi Pengawasan) Pengawasan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan terhadap objek wisata Telaga Sarangan adalah dengan adanya arahan dan evaluasi dari pimpinan. 5) *Culture Strategy* (Strategi Budaya) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberikan pembinaan kepada anggota paguyuban dan pegawai agar sesuai dengan tupoksi.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Pelayanan Pariwisata, Telaga Sarangan

Abstract

The Sarangan Lake tourist attraction is an icon of a tourist attraction in Magetan Regency which is able to attract hundreds of thousands of tourists every year. But often as time goes by, there is a decrease or instability in the number of tourists at the Sarangan Lake tourist attraction. The Magetan Regency Tourism and Culture Office as the manager of the Sarangan Lake tourist attraction, is deemed necessary to implement a service strategy to increase tourists. The purpose of this study is to describe the service strategy of the Tourism and Culture Office in increasing tourists at the Sarangan Lake Tourism object. This research method is a qualitative descriptive method of collecting data using observation, interviews, and documentation techniques. The research focus uses five formulations of strategies to improve public services according to Osborne and Plastrik 1997. The following are the five strategies and the results of the research are 1) *Core Strategy*, the Tourism and Culture Office of Magetan Regency conducts human resource (HR) training for employees who located at the Sarangan Lake tourist attraction, maintains tourism facilities and infrastructure at the Sarangan Lake tourist attraction, and cooperates with the relevant stakeholders. 2) *Consequences Strategy*, the Tourism and Culture Office of Magetan Regency has appropriate rules in providing services, namely service announcements. 3) *Customer Strategy*, The Office of Tourism and Culture of Magetan Regency provides services for tourists by providing service facilities 4) *Control Strategy*, Supervision of the Tourism and Culture Office of Magetan Regency for the Telaga Sarangan tourist attraction is with directions and evaluations from leader. 5) *Culture Strategy*, Office of Tourism and Culture of Magetan Regency provides guidance to community members and employees so that they are in line with their main duties and functions.

Keywords: Service Strategy, Tourism Services, Sarangan Lake

PENDAHULUAN

Administrasi publik adalah segala kegiatan yang memiliki hubungan dengan penyelenggaraan kebutuhan publik ataupun urusan publik. Administrasi publik mempunyai ruang lingkup, salah satunya yaitu pelayanan publik. Menurut Wasistiono (dalam Oktariyanda dan Meirinawati, 2016) menjelaskan jika “pelayanan publik adalah pemberian jasa dari pihak pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur mengenai Pemerintah Daerah menyatakan jika “otonomi daerah merupakan sebuah hak dan kewenangan yang dimiliki oleh daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat daerah setempat sesuai dengan sistem yang ada pada Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Hal tersebut mempunyai tujuan untuk mengembangkan daerah serta menggali potensi yang ada di dalam daerah tersebut. Sehingga di setiap daerah diharapkan untuk dapat mempunyai kemampuan dalam menciptakan dan menemukan hal baru dengan menggali potensi yang ada, tidak terkecuali dalam bidang pariwisata.

Di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 mengenai Kepariwisata, tertulis jika “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Di dalam suatu daerah sektor pariwisata dikelola oleh pemerintah daerah (Pemda), Pemda disini mempunyai peran yang amat vital. Peran Pemda bertanggung jawab atas keseluruhan aspek yang ada pada sektor pariwisata, salah satunya adalah sebagai penentu kedepannya dari pariwisata tersebut. Hal tersebut adalah suatu tantangan bagi Pemda untuk meningkatkan sektor pariwisata yang sesuai dengan potensi yang ada. Tugas ini dalam Pemerintah Daerah dijalankan oleh Dinas Pariwisata. Menurut (Kumala et al., 2017) dinas pariwisata harus mempunyai peran yang sangat aktif dalam meningkatkan sektor pariwisata yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan masyarakat, mengurangi jumlah pengangguran, menambah peluang usaha untuk masyarakat, dan untuk melestarikan budaya yang terdapat di daerah tersebut serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kabupaten Magetan mempunyai potensi pariwisata dan memiliki daya tarik wisata yang tinggi. Kabupaten Magetan mempunyai peluang untuk dikembangkan sebagai daerah kawasan wisata yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke wisata

Kabupaten Magetan. Menurut Prasodjo (2017) sistem pelayanan dalam membangun suatu tempat wisata yang bertujuan untuk menarik wisatawan tidak lepas dari pemahaman dari pelayanan publik. Dalam pelayanan publik dikaitkan mengenai adanya tindakan yang dilaksanakan pihak, individu, kelompok, atau pihak instansi yang merupakan upaya untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan wisatawan.

Kabupaten Magetan memiliki salah satu *icon* destinasi tempat wisata yaitu Telaga Sarangan. Dilansir dari berita Jawa Pos Radar Madiun, Bupati Magetan Suprawoto menyatakan bahwa terdapat tiga sumber utama pajak penghasilan daerah yang ada di Kabupaten Magetan yaitu PBB, pajak PJU, dan pemasukan dari sektor pariwisata menjadi yang paling dominan. Sektor pariwisata objek wisata Telaga Sarangan merupakan salah satu pemasukan yang dominan sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Magetan. Namun dengan seiring berjalannya waktu jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan tidak stabil dan sering mengalami penurunan, dapat dilihat seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Wisatawan di tempat wisata Kabupaten Magetan

Tempat Wisata	Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Telaga Sarangan	921.031	850.324	917.308	629.038
Air Terjun Tirtosari	48.739	3.034	35.511	16.284
Mojosemi		365		
Telaga wahyu	27.021	24.471	11.872	4.954
Cemoro Sewu	2.384	4.335	36.616	2.143
Mojosemi Forest Park	2.433	100.621	53.503	42.730
Petirtaan Dewi Sri	1.343	125	9.999	103
Taman Genilangit		90.374	115.541	46.501

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan 2022

Dari uraian di atas terlihat jika terdapat permasalahan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan adalah jumlah wisatawan tidak stabil dan pada

saat pandemi *covid-19* melanda jumlah wisatawan objek wisata Telaga Sarangan mengalami penurunan yang sangat drastis. Dari permasalahan di atas dirasakan juga oleh pelaku usaha pada objek wisata Telaga Sarangan yang merasakan dampak dari penurunan wisatawan dengan menurunnya jumlah penghasilan masyarakat yang bermata pencaharian pada objek wisata Telaga Sarangan. Wawancara dengan salah satu pelaku usaha pada objek wisata Telaga Sarangan yaitu Ibu Bara Septian mengatakan:

“Di obyek wisata Telaga Sarangan ini masih terdapat permasalahan mengenai sarana dan prasarana yang ada yaitu tidak ada penambahan fasilitas dari tahun ke tahun, kurangnya sarana lahan parkir wisatawan, penataan tata kelola wisata yang kurang rapi, masih adanya permasalahan sampah, kurangnya sarana tempat duduk atau tempat bersantai di lokasi kawasan Telaga Sarangan, adanya pungli terkait penarikan parkir kendaraan bermotor pada lahan milik pemerintah Kabupaten Magetan, dan kurangnya sarana tempat bermain untuk anak-anak. Padahal dilihat dari dana yang diperoleh dari wisata Telaga Sarangan ini terlihat sangat banyak, namun kenapa tidak ada perkembangan di dalam obyek wisata Telaga Sarangan. Hal itu bisa saja membuat para wisatawan yang dulunya sudah berkunjung ke Telaga Sarangan menjadi tidak ingin berkunjung ke Telaga Sarangan, karena tidak ada pembaruan dari wisata Telaga Sarangan tersendiri.” (Wawancara 17 September 2022)

Dari permasalahan yang muncul mengenai penurunan jumlah wisatawan dan adanya penurunan jumlah wisatawan pada saat pandemi *covid-19* serta permasalahan yang ditemukan oleh penulis berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu pelaku usaha pada objek wisata Telaga Sarangan yang menyebutkan bahwa tidak ada perkembangan pada objek wisata Telaga Sarangan. Hal ini menunjukkan adanya pemberian pelayanan publik yang belum optimal. Dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan adanya strategi dalam peningkatan pelayanan publik sebagai tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia pelayanan.

Menurut Glueck (Fanida dan Meirinawati, 2022) strategi merupakan rencana yang terpadu, luas, dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis organisasi dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan dapat dicapai. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Magetan selaku penyedia pelayanan pada bidang pariwisata daerah perlu menerapkan terkait bagaimana

strategi peningkatan pelayanan guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan.

Dari permasalahan yang ada maka Disparbud Kabupaten Magetan perlu menyusun strategi peningkatan pelayanan guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan agar kembali meningkatnya jumlah wisatawan serta meningkatkan pendapatan asli daerah dan berdampak baik bagi pelaku usaha masyarakat sekitar dengan menambahnya omset dari usaha mereka. Hal ini tentunya akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat sekitar kawasan objek wisata Telaga Sarangan. Maka dengan hal tersebut pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan perlu membuat suatu strategi peningkatan pelayanan yang tepat guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan. Persoalan ini menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan oleh Disparbud Kabupaten Magetan. Dari latar belakang yang sudah disajikan di atas, penulis berminat untuk menganalisis lebih lanjut tentang bagaimana strategi peningkatan pelayanan Disparbud Kabupaten Magetan dalam rangka peningkatan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Telaga Sarangan. Dengan demikian, penulis berminat untuk menulis penelitian dengan judul **“Strategi Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam Meningkatkan Wisatawan pada Objek Wisata Telaga Sarangan”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi pelayanan Disparbud dalam meningkatkan wisatawan pada objek Wisata Telaga Sarangan.

METODE

Berdasarkan judul dan permasalahan, penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dimana penelitian tersebut mempunyai maksud untuk memperoleh data dengan mengkaji menggunakan teori atau konsep untuk mendapatkan suatu pemahaman yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Dalam penelitian ini terdapat fokus penelitian, dimana fokus penelitian ini ditentukan agar dalam pelaksanaannya akan lebih terarah dan tidak terjadi kerancuan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini menetapkan fokus penelitian strategi pelayanan Disparbud dalam meningkatkan wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan dengan menggunakan indikator teori yang dikembangkan Osborne dan Plastrik (1997) yaitu *Core Strategy* (Strategi Inti), *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi), *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan), *Control Strategy* (Strategi Pengawasan), dan *Cultural Strategy* (Strategi Budaya).

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Disparbud Kabupaten Magetan yang beralamat Jl.

Tripanidita No.1, Bangunsari, Sukowinangun, Kec. Magetan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur 63319. Lokasi Kabupaten Magetan ini dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan objek wisata Telaga Sarangan adalah icon wisata yang ada pada Kabupaten Magetan yang dikelola oleh Disparbud. Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini yaitu terjadinya penurunan dan tidak stabilnya jumlah wisatawan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan. Dimana objek wisata Telaga Sarangan adalah wisata daerah yang dikelola oleh Disparbud Kabupaten Magetan, sehingga Disparbud Kabupaten Magetan perlu strategi untuk meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari orang atau pihak yang ada pada saat pengambilan data berlangsung. Dalam penelitian ini menetapkan sumber data primer yaitu, Bapak Didik Kurniawan, A. Md, Bapak Dwie Sulistyono, S.ST. Par, dan Ibu Happy Heswara, ST. MM. selaku Kepala Seksi Bidang Pengelolaan Pariwisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan, Bapak Sudarmanto selaku Kepala UPTD Telaga Sarangan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dan W\wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan yaitu Mbak Ana dan Mas Yanto. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data sekunder didapatkan dari buku, jurnal, undang-undang, majalah, laporan, dokumentasi, dan situs internet.

Pada penelitian kualitatif diperlukan instrumen penelitian, menurut Sugiyono (dalam Hardani, 2020), instrumen atau alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data ialah peneliti itu sendiri. instrumen penelitian ini adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data yang mempunyai tujuan untuk memudahkan dalam pengumpulan datanya. Pada penelitian ini dalam mengumpulkan data peneliti harus menggunakan teknik pengumpulan data untuk memenuhi kebutuhan data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2019). Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendapat dari Sugiyono (2019) menganalisis data, merupakan suatu proses untuk menyusun dan mencari data yang dilakukan secara sistematis dengan memperoleh data melalui hasil catatan lapangan, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian ini, teknik analisis datanya mengacu dengan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan selaku penyedia pelayanan pada bidang pariwisata Kabupaten Magetan perlu menyusun strategi peningkatan pelayanan guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan. Dimana dalam penelitian ini menggunakan indikator dengan menggunakan indikator teori yang dikembangkan Osborne dan Plastrik (1997) yaitu *Core Strategy* (Strategi Inti), *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi), *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan), *Control Strategy* (Strategi Pengawasan), dan *Cultural Strategy* (Strategi Budaya). Adapun penjelasan dari kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Core Strategy* (Strategi Inti)

Core Strategi (Strategi Inti) merupakan strategi yang digunakan untuk memperjelas visi dan misi dari sebuah organisasi. Menurut Fatikha (dalam Renaldy Dhony dan Oktariyanda, 2022) strategi ini dioperasionalkan melalui berbagai pendekatan yang bertujuan untuk memperjelas dari tujuan perusahaan dalam membuat persiapan untuk menjalankan tugas dan fungsinya, memperjelas adanya peran dari pemimpin dan pegawai organisasi, serta memperjelas mengenai arah kedepannya dari perusahaan tersebut dengan memperbaiki tujuan perusahaan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan membuat dan menentukan tujuan dan konsep dalam memberikan pelayanan pariwisata di Kabupaten Magetan, khususnya pada objek wisata Telaga Sarangan guna meningkatkan jumlah wisatawan. Mengacu pada Peraturan Bupati Magetan Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan, dan sesuai dengan rencana strategis tahun 2018-2023 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan selaku penyedia pelayanan bidang pariwisata di Kabupaten Magetan mempunyai visi yaitu berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam menyukseskan visi tersebut didukung dengan misi yaitu menciptakan peningkatan perekonomian daerah dengan menggunakan strategi meningkatkan industri pariwisata, dengan arah kebijakan pada meningkatkan promosi pariwisata dan peningkatan daya tarik dari destinasi wisata Kabupaten Magetan. Hal ini mengarah pada tujuan dari visi dan misi yang terdiri dari kejelasan tujuan, kejelasan peran, dan kejelasan untuk arah kedepannya dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan yaitu menjadikan pariwisata sebagai sektor inti basis ekonomi, selain pertanian. Pada Kabupaten Magetan sektor pariwisata yang paling unggul adalah objek wisata Telaga Sarangan dan terdapat beberapa objek wisata pendukung lainnya.

Dalam menerapkan tujuan dari visi dan misi di atas, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan

mengimplementasikan pada objek wisata Telaga Sarangan. Dengan menggunakan strategi, yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan guna meningkatkan jumlah wisatawan dilakukan dengan pembinaan sumber daya manusia (SDM) kepada pegawai atau petugas yang berada pada objek wisata Telaga Sarangan agar bekerja sesuai dengan uraian tugasnya serta dengan adanya pembangunan dan pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana pariwisata pada objek wisata Telaga Sarangan. Dalam penerapannya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan menggandeng *stakeholder*, diantaranya unsur masyarakat dan dinas lain yang terkait untuk bersama-sama mengkoordinasikan upaya untuk melakukan peningkatan pemberian pelayanan kepada wisatawan objek wisata Telaga Sarangan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberikan fasilitas pelayanan dengan adanya tenaga penarik tiket masuk, tenaga keamanan, tenaga parkir, tenaga kebersihan, tenaga kesehatan dilengkapi dengan mobil *ambulance*, serta tenaga *lifeguard* yang masing-masing petugas mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan. Tujuan dari hal ini untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan pengunjung objek wisata Telaga Sarangan.

Dalam pelaksanaan upaya meningkatkan pelayanan guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan, peran pemimpin sangat diperlukan. Pemimpin diperlukan untuk mengatur dan memberikan arahan guna kelancaran proses pemberian pelayanan. Dalam pelaksanaannya, pimpinan selalu mengadakan proses monitoring dan evaluasi terkait pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai kepada para wisatawan. Pemimpin juga memberikan pengarahan dalam inovasi pelayanan kepada wisatawan yaitu dengan adanya inovasi *E-Ticketing*.

2. *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi)

Consequences Strategy (Strategi Konsekuensi) merupakan strategi untuk menciptakan suatu kondisi persaingan yang sehat dalam menyelenggarakan pelayanan. Selain itu dalam strategi ini menuntut perusahaan agar memberikan insentif dan disinsentif untuk para pegawainya agar patuh terhadap peraturan yang ada dalam perusahaan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan sesuai dengan aturan yang berlaku yang berdasarkan maklumat pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Happy selaku Kasi Bidang Pengelolaan Pariwisata yaitu sebagai berikut:

“Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan selalu berpesan dan berwanti wanti kepada seluruh staf yang ada

dengan memberikan motivasi kepada pegawai agar bekerja dengan benar dan baik yang sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada pada dinas dalam mengelola objek wisata Telaga Sarangan. Karena kita merupakan pelayan masyarakat dalam memberikan pelayanan terutama pada perihal sapta pesona untuk pengunjung pada objek wisata Telaga Sarangan.” (wawancara pada tanggal 30 November 2022)

Dengan adanya maklumat pelayanan diharapkan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Untuk memastikan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan, dilakukan dengan adanya pembinaan kepada semua pegawai yang terlibat dalam memberikan pelayanan pada objek wisata Telaga Sarangan agar bekerja sesuai dengan ketentuan guna pelayanan yang diberikan kepada wisatawan maksimal. Dalam proses pembinaan kepada pegawai atau petugas ini selalu adanya evaluasi terkait proses pemberian pelayanan kepada wisatawan yang dilakukan melalui koordinator atau perwakilan dari masing-masing pegawai atau petugas.



Gambar 1. Maklumat Pelayanan Dinas Pariwisata dan Pariwisata Kabupaten Magetan

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

Dalam meningkatkan kinerja dan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberlakukan adanya *reward* dan *punishment* dengan tujuan untuk berupaya meningkatkan dan menumbuhkan semangat pada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan. Semua pegawai yang ada pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan mendapatkan *reward*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kebersamaan dinas dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsinya selaku penyedia pelayanan pada bidang pariwisata. Dan untuk pegawai melakukan

kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan maka akan mendapatkan *punishment*. Dimana *punishment* ini bertujuan untuk memberikan teguran guna selalu menaati aturan yang ada. Kemudian Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan juga memberikan pembinaan kepada pelaku usaha di objek wisata Telaga Sarangan selaku penyedia dan pemberi pelayanan kepada wisatawan guna meningkatkan kapasitas sebagai pemberi pelayanan.

3. Customer Strategy (Strategi Pelanggan)

Customer Strategy (Strategi Pelanggan) merupakan strategi yang mempunyai tujuan untuk menciptakan sistem dalam mengenai penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh birokrat, sehingga dapat memberikan dampak yang optimal dalam tingkat pelayanan bagi masyarakat. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberikan pelayanan yang optimal bagi para wisatawan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang kenyamanan guna memenuhi kebutuhan para wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan yang dilengkapi dengan sikap para petugas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Pada objek wisata Telaga Sarangan terdapat sarana dan prasana yang mendukung para wisatawan untuk berwisata. Meliputi, tempat parkir gratis, mushola, kamar mandi, tempat duduk mengitari Telaga Sarangan, taman bermain anak-anak, gazebo, kios pedagang makanan/minuman/oleh-oleh, rumah makan, hotel/penginapan, jasa sewa kuda, *speedboat*, sepeda listrik dan lain-lain. Berikut berbagai fasilitas yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan:



Gambar 2. Fasilitas-Fasilitas Penunjang Kenyamanan
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

Untuk jasa usaha yang berada di Telaga Sarangan jasa sewa kuda dibebankan dengan tarif Rp.80.000 untuk satu kali putaran mengitari Telaga Sarangan. Sedangkan, jasa sewa *speedboat* dibebankan tari Rp.90.000 untuk satu kali putaran untuk mengitari Telaga Sarangan. Dan untuk sewa sepeda listrik sebesar Rp.35.000 untuk per jamnya. Selain jasa sewa tersebut, terdapat jasa sewa hotel/penginapan. Banyak hotel/penginapan yang ada di kawasan objek wisata Telaga Sarangan.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan agar memberikan kenyamanan kepada wisatawan yaitu dengan adanya tenaga kebersihan. Kemudian, untuk memberikan rasa aman kepada wisatawan adalah dengan memberikan pelayanan keamanan. Terdapat tenaga keamanan yang selalu siap untuk memantau para wisatawan serta adanya tenaga lifeguard. Tenaga *lifeguard* mempunyai tugas untuk memantau Telaga Sarangan guna menghindari adanya kecelakaan pada kawasan Telaga Sarangan. Berikutnya pada objek wisata Telaga Sarangan juga terdapat layanan kesehatan dan mobil ambulance yang disediakan oleh dinas untuk kebutuhan wisatawan.

Untuk tiket memasuki objek wisata Telaga Sarangan sebesar Rp.20.000. Untuk saat ini Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan melakukan uji coba menggunakan *e-ticketing*. *E-ticketing* merupakan inovasi baru yang lebih memudahkan dalam penarikan tiket masuk objek wisata Telaga Sarangan. Selain itu *e-ticketing* juga menghindari dan mengurangi adanya pungutan liar pada retribusi penarikan tiket masuk pada objek wisata Telaga Sarangan. Selain hal tersebut, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam memberikan pelayanan efektif dan efisien. Dengan pembelian tiket masuk Telaga Sarangan dengan pembayaran non tunai.



Gambar 3. Uji Coba E-Ticketing
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

Kemudian strategi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan untuk membuat wisatawan yang berkunjung ke Telaga Sarangan puas dengan memberikan pelayanan yang prima yaitu pelayanan prima cepat, tanggap, sopan, akuntabel, sesuai aturan hukum yang berlaku dalam tugas yang disebut pelayanan prima. Dalam upaya meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan tentunya dilakukan dengan promosi. Promosi dilakukan melalui website, media sosial, dan aplikasi Magetan 360°, dimana aplikasi ini dibuat oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan sebagai inovasi media promosi dan informasi

tempat wisata di Kabupaten Magetan. Berikut tampilan Aplikasi Magetan 360°:



Gambar 4. Aplikasi Magetan 360°
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

Selain promosi upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan dan meningkatkan wisatawan lebih lama berwisata. Meningkatkan wisatawan lebih lama berwisata dapat memberikan dampak yang baik, karena wisatawan yang lebih lama tinggal berwisata pasti wisatawan tersebut lebih banyak mengeluarkan uang, sehingga dengan otomatis perputaran uang berjalan dengan bagus dan akan meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam upaya menciptakan wisatawan untuk tinggal lebih lama dilakukan dengan cara Magetan mengadakan rangkaian kegiatan yaitu *Calender of Event* (CoE). Berikut merupakan jadwal *Calender of Event* (CoE):



Gambar 5. Jadwal *Calender of Event* (CoE)
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

Tujuan dari rangkaian kegiatan ini adalah untuk mempromosikan pariwisata yang ada di Kabupaten Magetan. Acara ini mempunyai 174 kegiatan budaya yang

bertujuan untuk menarik wisatawan untuk datang dan lebih lama untuk berwisata.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam meningkatkan jumlah wisatawan agar menarik untuk berkunjung pada objek wisata Telaga Sarangan adalah menciptakan destinasi wisata yang terdapat suatu inovasi yang harus disupport dengan budaya. Dalam ini pada objek wisata Telaga Sarangan mempunyai acara tahunan yaitu Larung Sesaji. Dimana acara ini merupakan upacara adat yang dilaksanakan oleh masyarakat Sarangan dan perangkat daerah. Diselenggarakan acara ini mampu menarik wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata Telaga Sarangan. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan membangun patung naga yang menunjukkan identitas Telaga Sarangan yang sesuai dengan asal usul dari Telaga Sarangan sendiri, patung naga ini dijadikan sebagai spot foto yang mampu menarik wisatawan untuk mengabadikan momen. Berikut merupakan spot foto patung naga yang di Telaga Sarangan:



Gambar 6. Patung Naga di Telaga Sarangan
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

4. *Control Strategy* (Strategi Pengawasan)

Control Strategy (Strategi Pengawasan) merupakan strategi yang digunakan dalam meningkatkan kekuatan yang ada dalam organisasi melalui cara penataan dalam organisasi tersebut. Strategi ini diharapkan untuk mampu menciptakan kemandirian serta kepercayaan pandangan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang melayani masyarakat.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan selaku pengelola objek wisata Telaga Sarangan melakukan perubahan budaya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang lebih baik guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan. Peran Pimpinan selalu terlibat dalam menyusun kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pengelolaan objek wisata Telaga Sarangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan ataupun pengunjung. Selain itu, pimpinan juga selalu memberikan pengawasan serta evaluasi pelayanan

yang telah diberikan kepada wisatawan. Dalam hal ini Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dibantu oleh kepala seksi dan kepala bidang dengan mengawasi secara langsung baik di lapangan ataupun pembinaan dan pemberian bimbingan teknis baik secara teori maupun secara praktek yang dilakukan oleh para pemimpin terhadap para bawahan atau staf yang ada di kawasan wisata Sarangan yang di bawah naungan bidang pengelolaan kepariwisataan.

Dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat ataupun pengunjung objek wisata Telaga Sarangan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan melakukan upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan. Hal ini terdapat bentuk pengawasan tenaga keamanan, yaitu *security* dan *lifeguard* yang bertugas untuk mengontrol terjadinya kejadian-kejadian atau apabila terjadi kecelakaan dalam kegiatan berwisata pada objek wisata Telaga Sarangan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam melakukan strategi pengawasan pada objek wisata Telaga Sarangan juga bekerjasama dengan asuransi PT. Jasaraharja. Apabila terdapat pengunjung wisata mengalami kecelakaan dalam berwisata di objek wisata Telaga Sarangan akan mendapatkan santunan dari PT. Jasaraharja. PT. Jasaraharja mengcover jumlah premi yang disepakati dari biaya tiket masuk objek wisata Telaga Sarangan, dengan tiket masuk objek wisata Telaga Sarangan Rp.19.000., dan Rp.1.000., untuk premi PT. Jasaraharja.



Gambar 7. Tiket Masuk Objek Wisata Telaga Sarangan

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022)

Dalam strategi pengawasan pada objek wisata Telaga Sarangan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan bekerjasama dengan masyarakat dan paguyuban-paguyuban jasa usaha dan jasa wisata yang berada pada kawasan objek wisata Telaga Sarangan. Dikarenakan masyarakat dan paguyuban-paguyuban jasa usaha merupakan yang secara langsung memberikan sebuah pelayanan kepada wisatawan. Dalam hal ini, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan

memberikan pengarahan dan pembinaan kepada masyarakat dan paguyuban-paguyuban yang ada pada kawasan objek wisata Telaga Sarangan agar pelayanan yang diberikan mampu membuat membuat para wisatawan puas saat berwisata. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan terbuka dalam pemberian saran ataupun kritik dari ada masukan masyarakat ataupun kelompok masyarakat. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan juga melakukan pengawasan terhadap fasilitas akomodasi hotel/penginapan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan, pengawasan dilakukan untuk mengupayakan fasilitas akomodasi hotel/penginapan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan.

Hal dapat dijadikan pembenahan ataupun melakukan introspeksi agar Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam menerapkan strategi pengawasan dapat berjalan maksimal dan akan terciptanya wisatawan yang puas dengan pelayanan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan. Dalam memaksimalkan pelayanan pengawasan kepada wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan guna memberikan kenyamanan para wisatawan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan bekerjasama dengan Satpol PP Kabupaten Magetan. Dengan bekerjasama bersama Satpol PP untuk melakukan razia pengemis atau pengamen yang ada pada kawasan objek wisata Telaga Sarangan.

5. Culture Strategy (Strategi Budaya)

Culture strategy (Strategi Budaya) strategi ini mempunyai tujuan dalam mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan yang terdapat pada organisasi tersebut. Dengan kata lain budaya cenderung mempunyai sifat status quo yang harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka akan perubahan. Dalam melakukan perubahan budaya dari seseorang ataupun organisasi bukan merupakan hal yang mudah. Karena budaya berasal dari interaksi antara pengalaman dan emosi yang sejak lahir di dunia. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam peningkatan pelayanan guna meningkatkan wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan selalu membangun koordinasi dengan paguyuban yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan. Dengan melakukan pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan agar masing masing anggota paguyuban dan masyarakat mampu memberikan pelayanan kepada para wisatawan ini semaksimal mungkin. Kemudian, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan juga melaksanakan pembinaan untuk para petugas yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan dengan memberikan arahan untuk melakukan pembinaan dengan memberikan

himbauan maupun perintah pada mereka bekerja agar sesuai dengan tupoksi dan bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam strategi untuk merubah budaya pegawai, peran pemimpin dalam pembentukan budaya organisasi ini sangat penting, dimana pengawasan dari pemimpin dan adanya aturan mempunyai peran dengan memberi semangat dan motivasi agar pegawai bekerja dengan baik. Upaya ini dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dengan mengadakan acara intern, acara ini berupa penguatan semangat korsa/korporasi kebersamaan dinas untuk meningkatkan pelayanan. Acara ini dengan mendatangkan narasumber, untuk mengetahui bagaimana untuk meningkatkan standar pelayanan, guna meningkatkan kapasitas SDM, dan dengan adanya pelatihan CHSE, pelatihan mengenai bagaimana melayani dengan baik dan meningkatkan inovasi serta kreativitas. Selain itu, bentuk pengawasan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan kepada para petugas dan pegawai dengan memperlakukan sistem absensi secara digital dan dengan adanya aplikasi pengawasan kinerja dengan mengentri aktivitas harian mereka tiap hari pada aplikasi e-kinerja.

Dalam strategi budaya ini Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan menanamkan sikap budaya sadar wisata kepada masyarakat guna dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan. Dengan menerapkan unsur-unsur yang ada pada sapta pesona agar kedepannya objek wisata Telaga Sarangan akan menjadi tempat wisata yang baik dengan pelayanan yang optimal. Hal ini dilakukan dengan memberikan pengarahan. Dalam menerapkan budaya sadar wisata pada objek wisata Telaga Sarangan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan dan dapat meningkatkan wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini mengenai Strategi Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam upaya meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan Kabupaten Magetan terdapat 5 strategi yaitu *Core Strategy* (Strategi Inti), *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi), *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan), *Control Strategy* (Strategi Pengawasan), dan *Culture Strategy* (Strategi Budaya). Adapun kesimpulan yang dapat peneliti sampaikan yaitu sebagai berikut:

Pertama, *Core Strategy* (Strategi Inti), Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan melakukan pembinaan sumber daya manusia (SDM) kepada pegawai atau petugas yang berada pada objek wisata Telaga Sarangan, adanya pembangunan dan pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana pariwisata pada objek wisata Telaga Sarangan, memberikan fasilitas pendukung pelayanan. Dalam pelaksanaan upaya meningkatkan pelayanan guna meningkatkan jumlah wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan, peran pemimpin sangat diperlukan. Peran pemimpin untuk mengatur dan memberikan arahan guna kelancaran proses pemberian pelayanan dan memberikan pengarahan dalam inovasi pelayanan kepada wisatawan. Dalam penerapannya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan para stakeholder yang terkait untuk mengkoordinasikan upaya untuk melakukan peningkatan pemberian pelayanan kepada wisatawan objek wisata Telaga Sarangan.

Kedua, *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi). Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan sesuai dengan aturan yang berlaku yang berdasarkan maklumat pelayanan, adanya pembinaan dan evaluasi kepada semua pegawai yang terlibat dalam memberikan pelayanan pada objek wisata Telaga Sarangan agar bekerja sesuai dengan ketentuan guna pelayanan yang diberikan kepada wisatawan maksimal, serta diberlakukan reward dan punishment, dengan tujuan untuk meningkatkan dan menumbuhkan semangat pada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan pada objek wisata Telaga Sarangan.

Ketiga, *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan). Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan memberikan pelayanan yang optimal bagi para wisatawan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang, pemberian pelayanan yang prima kepada wisatawan, promosi yang dilakukan pada website, media sosial, aplikasi yang telah dibuat oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Magetan. Kemudian terdapat strategi untuk meningkatkan wisatawan lebih lama berwisata dengan adanya rangkaian kegiatan yaitu *Calender of Event* (CoE)

yang terdiri 174 kegiatan budaya dan adanya strategi budaya yaitu adanya acara tahunan yaitu Larung Sesaji. Dimana acara ini merupakan upacara adat yang dilaksanakan oleh masyarakat Sarangan dan perangkat daerah. Hal ini merupakan strategi untuk memberikan kenyamanan guna memenuhi kebutuhan para wisatawan objek wisata Telaga Sarangan dan menarik wisatawan untuk berkunjung guna meningkatkan jumlah wisatawan.

Keempat, *Control Strategy* (Strategi Pengawasan). Pengawasan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan terhadap objek wisata Telaga Sarangan adalah dengan adanya arahan dan evaluasi dari pimpinan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan kepada pegawai/petugas dan paguyuban jasa usaha mengenai pelayanan yang telah diberikan kepada wisatawan. Terdapat tenaga keamanan untuk mengontrol terjadinya kejadian-kejadian atau apabila terjadi kecelakaan dalam kegiatan berwisata pada objek wisata Telaga Sarangan. Kemudian, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan bekerjasama dengan asuransi PT. Jasaraharja. Apabila terdapat pengunjung wisata mengalami kecelakaan dalam berwisata di objek wisata Telaga Sarangan akan mendapatkan santunan dari PT. Jasaraharja. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan juga melakukan pengawasan terhadap fasilitas akomodasi hotel/penginapan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan, pengawasan dilakukan untuk mengupayakan fasilitas akomodasi hotel/penginapan yang ada pada objek wisata Telaga Sarangan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan. Yang terakhir dalam memaksimalkan pelayanan pengawasan kepada wisatawan dengan petugas Satpol PP agar mengamankan ketika terdapat pengamen atau pengemis.

Kelima, *Culture Strategy* (Strategi Budaya). Strategi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan adalah memberikan pembinaan kepada anggota paguyuban dan masyarakat agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan dengan menerapkan unsur-unsur yang ada pada sapta pesona dalam kegiatan sehari-hari. Kemudian juga memberikan pembinaan kepada petugas atau pegawai agar sesuai dengan tupoksi dan bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk merubah budaya dari kinerja pada petugas atau pegawai dengan sistem pemantau absensi dan aktivitas harian dengan menggunakan aplikasi.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, maka ditemukan beberapa saran yang kiranya dapat berguna bagi semua pihak yang bersangkutan yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Magetan untuk mengembangkan dan merencanakan penambahan fasilitas pendukung dengan wahana anak-anak dan *mini zoo* sebagai pendukung menarik wisatawan agar meningkatnya jumlah wisatawan dan jumlah PAD
2. Adanya kerjasama Pemerintah Kabupaten Magetan dengan pihak swasta. Bentuk kerjasama ini berupa investasi, pengelolaan, pengembangan pada objek wisata Telaga Sarangan dan sekitarnya, dengan ditinjau Kawasan objek wisata Telaga Sarangan mempunyai potensi yang besar agar lebih maju seperti kota Batu.
3. Adanya penertiban kepada pedagang liar yang berada pada objek wisata Telaga Sarangan secara berkala agar kawasan objek wisata Telaga Sarangan lebih rapi dan bagus sehingga mampu menarik wisatawan untuk berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Albasith, B. E. M., & Fanida, E. H. (2016). Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Manajemen Pelayanan*, 01(01), 1–10.
- Anggraeni, P. N., & Meirinawati. (2022). Strategi Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo Dalam Mengembangkan Wisata Budaya Candi Pari di Masa Pandemi Covid-19. *Publika*, 10(2), 653–644.
- Dudin, A. L., Lee, M. H., & Dudin, S. E. (2016). Optimization Of The Service Strategy In A Queueing System With Energy Harvesting And Customers ' Impatience. *Int. J. Appl. Math. Comput. Sci*, 26(2), 367–378. <https://doi.org/10.1515/amcs-2016-0026>
- Fanida, E. H., & Meirinawati, M. (2022). Strategic Management of The Faculty of Social Sciences and Law, State University of Surabaya, in Improving The Quality of Education during The Covid-19 Pandemic. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 75–83. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p75-83>
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st ed., Issue Maret). CV. Pustaka Ilmu.
- Hasia, R. (2019). Strategi Pelayanan Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Objek Wisata Kota Batu (Studi Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 136–143.
- Kumala, M., Soelistyo, A., & Nuraini, I. (2017). Analisis Potensi Sektor Pariwisata Sebagai Sektor Unggulan Di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1, 474–481.

- Makanyeza, C., Kwandayi, H., & Ikobe, B. (2013). Strategies To Improve Service Delivery. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 15(1). <https://www.researchgate.net/publication/253240244%0Astrategies>
- Miraldo, C., Paulo, S., & Monken, S. F. (2018). Innovation in health-care companies : a strategy to increase customer service productivity. *Innovation & Management Review*. <https://doi.org/10.1108/INMR-04-2019-0041>
- Munusamy, J. (2011). An investigation of impact of service strategy on customers ' satisfaction in the budget airline industry in Malaysia : a case study of air Asia An Investigation Of Impact Of Service Strategy On Customer Satisfaction In The Budget Airline Industry In Mala. *Contemporary Marketing Review*, 1(1), 1–13. <https://www.researchgate.net/publication/281504909%0AAn>
- Oktariyanda, A. T., & Meirinawati. (2016). *Pelayanan Publik*. Unesa University Press.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies For Reinventing Government*. Addison.
- Prasetya, A. Y., & Niswah, F. (2020). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengemudi Melalui Program Cashless Payment System (CPS) di Kantor Satlantas Polres Gresik. *Publika*, 8(4), 1–10.
- Prasodjo, T. (2017). Pengembangan Pariwisata Budaya dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Office*, 3(1), 7. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3448>
- Renaldy Dhony, F., & Oktariyanda, A. T. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. *Publika*, 10(2), 499–514.
- Riskika, A. Y. D., & Meirinawati. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik Di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan. *Publika*, 1–10. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/35607/31668>
- Themba, O. S., & Sjahrudin, H. (2019). Increasing customers ' loyalty . The contribution of marketing strategy , service quality and customer satisfaction. *Archives of Business Research*, 7(2). <https://doi.org/10.14738/abr.72.6114>
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan
- Wulansari, N., & Meirinawati. (2016). *Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT.Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya*. *Publika*, 10(2), 457–470.
- Yakup, A. P., & Haryanto, T. (2021). Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Bina Ekonomi*, 23(2), 39–47. <https://doi.org/10.26593/be.v23i2.3266.39-47>

