

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata bergerak dari tiga aktor utama, yaitu masyarakat (komunitas lokal) yang berperan sebagai *informal business unit*, sektor swasta sebagai *formal business unit*, dan pemerintah sebagai *good governance*. Ketiga aktor ini berperan dalam menentukan berhasil tidaknya optimalisasi pengembangan wisata daerah.

Pemerintah merupakan aktor yang memiliki kekuatan dalam hal manajerial birokrasi dan akses informasi, juga mempunyai kewenangan sebagai pemegang otoritas dan kebijakan otonomi daerah yang berhubungan dengan berkembangnya sektor swasta dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan diterbitkannya UU No. 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, daerah memiliki kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri sesuai dengan potensi pembangunan yang dimiliki daerah. Berdasarkan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota pada pasal 7 poin 4 dijelaskan “Urusan Pilihan” sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi :

- a) Kelautan dan perikanan,
- b) Pertanian,
- c) Kehutanan,
- d) Energi dan sumber daya mineral,
- e) Pariwisata,
- f) Industri,

- g) Perdagangan, dan
- h) Ketransmigrasian.

Tugas-tugas pokok pemerintah pusat dalam rangka usaha pengembangan pariwisata antara lain mengadakan peraturan-peraturan, menciptakan iklim dan kondisi yang sehat, serta mengadakan prasarana-prasarana yang dapat memperlancar pengembangan pariwisata pada umumnya dan pariwisata internasional pada khususnya. Kewenangan pemerintah Propinsi sebagai pemerintah daerah otonom dan sekaligus wakil dari pemerintah pusat, lebih banyak mengatur pengelolaan sumberdaya dan bidang kegiatan lintas wilayah Kabupaten/Kota.

Sesuai Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat Nomor 52 Tahun 2001 yang merumuskan bahwa kebijakan operasional di bidang kebudayaan dan pariwisata merupakan sebagai kewenangan desentralisasi propinsi serta kewenangan yang dilimpahkan kepada Gubernur berdasarkan asas dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Berdasarkan tugas pokok tersebut, dalam menjalankan roda organisasinya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Propinsi Jawa Barat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan operasional dibidang kebudayaan dan pariwisata;
- b. Penyelenggaraan pelayanan umum dibidang kebudayaan dan pariwisata;
- c. Pembinaan dan fasilitasi dibidang kebudayaan dan pariwisata;
- d. Penyelenggaraan ketatausahaan.

Dengan potensi wisata yang dimiliki Jawa Barat, maka dalam rangka memacu perkembangan kepariwisataan yang berorientasi kepada pencapaian visi dan misi Jawa Barat, pemerintah telah menetapkan sektor pariwisata menjadi

sektor unggulan atau sebagai *Core Business* pembangunan Jawa Barat. Hal ini didukung oleh kepariwisataan Kota dan Kabupaten di Jawa Barat salah satunya adalah Kabupaten Bandung Barat.

Kabupaten Bandung Barat adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Sebagai hasil pemekaran Kabupaten Bandung (berlandaskan kepada UU RI No.12 tahun 2007), kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah barat dan utara, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi di sebelah timur, serta Kabupaten Cianjur di sebelah barat dan timur. Kabupaten Bandung Barat mewarisi sekitar 1,4 juta penduduk dari 42,9% wilayah lama Kabupaten Bandung. Pusat pemerintahan Kabupaten Bandung Barat berlokasi di Kecamatan Ngamprah, yang terletak di jalur Bandung-Jakarta. Kabupaten Bandung Barat berpotensi banyak dalam memberikan kontribusi bagi kemajuan kepariwisataan Indonesia baik bagi wilayahnya itu sendiri, Provinsi, maupun bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam hal ini permasalahan kompleks akan banyak ditemui terkait dengan berbagai hal yang berhubungan dengan pengembangan kepariwisataan di daerah Kabupaten Bandung Barat.

Permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian yang seksama adalah pembinaan urusan di kepariwisataan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah otonom. Mengingat keberadaan Kabupaten Bandung Barat yang masih dini, maka kinerja dari Disbudpar sendiri akan sangat berpengaruh bagi pengembangan kepariwisataan secara regional maupun nasional, dan berpengaruh pula secara kebijakan perencanaan dan pengembangan wilayah di Kabupaten

Bandung Barat. Kecenderungan adanya penurunan dalam pengembangan obyek dan daya tarik wisata Kabupaten Bandung Barat diakibatkan oleh berbagai permasalahan, baik yang bersifat internal seperti kurang berminatnya pemerintah kabupaten untuk menata peruntukan lahan yang jelas bagi pengembangan obyek dan daya tarik wisata, serta kepemilikan obyek dan daya tarik pada lembaga, instansi, BUMN, belum menunjukkan satu peningkatan manajemen pengelolaan, sehingga banyak obyek dan daya tarik wisata di Kabupaten Bandung Barat tidak memiliki daya saing dalam meningkatkan kunjungan wisatawan (dikutip dari kompas.com Sept, 2010). Sedangkan permasalahan eksternal adalah berkaitan dengan peran masyarakat dan dunia usaha yang berpendapat bahwa pengembangan obyek dan daya tarik wisata seringkali diartikan sebagai *long term benefit*. Oleh karena itu, banyak obyek dan daya tarik wisata di Kabupaten Bandung Barat masih dikelola dengan cara yang tidak berpola.

Berdasarkan hasil survey wawancara kepada Bpk. Aos kaosar, Kepala Disbudpar Kabupaten Bandung Barat yang menilai bahwa kinerja karyawan di Dinas tersebut memang belum mencapai maksimal. Hal ini disebabkan oleh hak otonomi daerah yang dimiliki Kabupaten Bandung Barat yang baru berjalan 4 tahun dan masih harus dibenahi dari segala aspek. Hal lain yang mempengaruhi yaitu dasar pengalaman karyawan yang didominasi dari pegawai PEMDA yang sebelumnya belum pernah bergerak di bidang pariwisata.

Pelayanan kepada masyarakat khususnya, dinilai kurang oleh berbagai pihak contohnya masyarakat yang juga ikut menilai sejauh mana kinerja Disbudpar untuk pengembangan kepariwisataan Bandung Barat, seperti yang

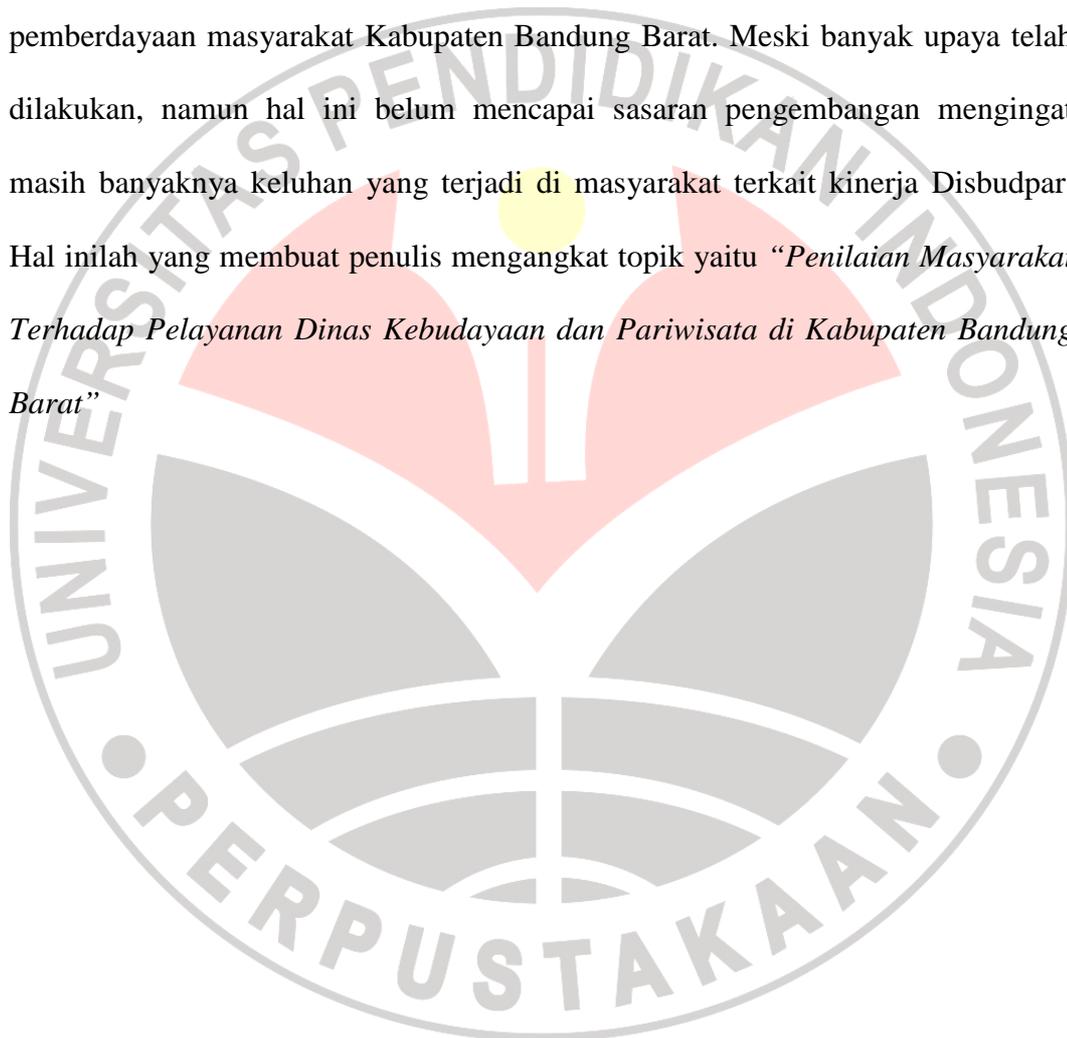
tertulis pada surat kabar Galamedia, 15 Maret 2010, “Forum Dialog Seniman Kab. Bandung Barat, para seniman kecewa terhadap kinerja Dinas Budaya dan Pariwisata (Disbudpar) Kab. Bandung Barat. Para seniman ini mendesak Bupati Abubakar agar mengganti beberapa kepala seksi dan kepala bidang di Disbudpar karena kinerjanya buruk”. Seniman dan budayawan Jawa Barat mengeluhkan kurangnya pemanfaatan Taman Budaya yang kurang optimal untuk kegiatan seni budaya akibat kekurangan anggaran, demikian terungkap dalam pertemuan sejumlah seniman dan budayawan Kota dan Kabupaten di Jawa Barat pada rapat "Temu Karya Koreografer Tari Jawa Barat 2010" dan "Tandang Adu Kreasi Ibing Jaipong 2010" di Lobby Teater Tertutup Balai Pengelolaan Taman Budaya Jawa Barat, akhir pekan kemarin. Hal ini merupakan suatu bukti nyata adanya permasalahan pengelolaan di kawasan Kabupaten Bandung Barat. Masalah lain yang muncul dalam pengelolaan kepariwisataan Kabupaten Bandung Barat diantaranya adalah gagalnya diselenggarakan Cihideung Festival. Padahal, Disbudpar Kab. Bandung Barat yang masih diketuai Iyang Muchtar pada saat itu sudah menganggarkan Rp 50 juta untuk acara ini.

Sesuai dengan yang dipaparkan dalam RIPPDA Kabupaten Bandung Barat BAB XII tentang “Rencana Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pariwisata” yang berisi :

“Pariwisata berbasis masyarakat sebagai sebuah pendekatan pemberdayaan yang melibatkan dan meletakkan masyarakat sebagai pelaku penting dalam konteks paradigma baru pembangunan yakni pembangunan yang berkelanjutan (sustainable development

paradigma) pariwisata berbasis masyarakat merupakan peluang untuk menggerakkan segenap potensi dan dinamika masyarakat, guna mengimbangi peran pelaku usaha pariwisata skala besar”.

Disbudpar mempunyai pengaruh yang besar dalam setiap tahap pemberdayaan masyarakat Kabupaten Bandung Barat. Meski banyak upaya telah dilakukan, namun hal ini belum mencapai sasaran pengembangan mengingat masih banyaknya keluhan yang terjadi di masyarakat terkait kinerja Disbudpar. Hal inilah yang membuat penulis mengangkat topik yaitu “*Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Bandung Barat*”



B. Perumusan Permasalahan

Berhasil tidaknya kepariwisataan suatu daerah ditentukan oleh adanya kerjasama yang baik dari semua aktor penggerak pariwisata, yaitu sektor swasta, masyarakat dan pemerintah setempat. Permasalahan yang timbul adalah pengembangan yang terkait dengan kepariwisataan masih banyak yang belum mencapai sasaran.

Diantara beberapa aktor penggerak, penelitian ini menitikberatkan permasalahan kepada kepentingan masyarakat, dalam hal ini bagaimana Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang secara langsung berinteraksi dan memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah gambaran umum kepariwisataan Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimanakah penilaian masyarakat terhadap pelayanan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimanakah cara untuk meningkatkan pelayanan Disbudpar kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat?

C. Tujuan dan Sasaran Penelitian

Tujuan dan sasaran penelitian merupakan hasil yang akan dicapai dengan beberapa sasaran terinci sebagai berikut :

1. Menganalisis penilaian masyarakat terhadap pelayanan pegawai Disbudpar Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu dilakukan Disbudpar untuk meningkatkan pelayanan masyarakat Kabupaten Bandung Barat

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait, diantaranya:

1. Penulis, kegunaan penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman mengenai ilmu kepariwisataan khususnya yang berhubungan dengan pemerintah.
2. Pemerintah, khususnya dinas-dinas pariwisata Indonesia sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengelola kepariwisataan Jawa Barat.
3. Pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi, menambah wawasan mengenai kepariwisataan dan pemerintahan sebagai sumber literatur bagi penelitian selanjutnya.

E. Definisi Operasional

- a. Penilaian adalah sesuatu proses sistematis yang mengandung pengumpulan informasi, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi tersebut untuk membuat keputusan-keputusan. Dengan kata lain, keputusan pendidikan dibuat berdasarkan hasil analisis dan interpretasi atas informasi yang terkumpul. Informasi yang dikumpulkan dapat dalam bentuk angka melalui tes, dan atau deskripsi verbal (melalui observasi) (Depdiknas, 2004:4)
- b. Masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok/kumpulan manusia tersebut. (Karl Marx, 2004:38)
- c. Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Swastha (1993:342)
- d. Pemerintah merupakan sebuah sistem yang menjalankan wewenang dan kekuasaan yang mengatur kehidupan social, ekonomi dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Pemerintahan adalah: segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* :756)

F. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri atas 6 (enam) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat uraian mengenai teori-teori relevan yang di jadikan sebagai landasan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan analisis pengolahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan atas penelitian berdasarkan teori dan data yang di dapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literatur, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner.

BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini terdapat uraian mengenai kesimpulan penelitian dan rekomendasi mengenai Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Bandung Barat.