

**PENINGKATAN KAPASITAS PEMERINTAH KOTA  
DALAM PENGEMBANGAN SEKTOR PARIWISATA YANG  
BERKELANJUTAN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Melanda Pramita Indah**

**191010024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENINGKATAN KAPASITAS PEMERINTAH KOTA  
DALAM PENGEMBANGAN SEKTOR PARIWISATA YANG  
BERKELANJUTAN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh:**

**Melanda Pramita Indah**

**191010024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Melanda Pramita Indah  
NPM : 191010024  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**Peningkatan Kapasitas Pemerintah Kota Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Yang Berkelanjutan Di Kota Batam**

Merupakan hasil karya sendiri dan bukan bagian dari “Duplikasi dan Fabrikasi” atau dari hasil pengambilan karya orang lain. Sejauh ini dan dalam pengetahuan penulis, dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dalam naskah skripsi dapat dibuktikan unsur-unsur “Duplikasi dan Fabrikasi”, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2023



**Melanda Pramita Indah**

191010024

**PENINGKATAN KAPASITAS PEMERINTAH KOTA  
DALAM PENGEMBANGAN SEKTOR PARIWISATA YANG  
BERKELANJUTAN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memenuhi Gelar Sarjana**

**Oleh  
Melanda Pramitha Indah  
191010024**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 28 Juli 2023**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.  
Pembimbing**





## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana upaya peningkatan kapasitas yang dilakukan oleh pemerintah Kota Batam dalam pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan di Kota Batam. Peningkatan kapasitas (*capacity building*) merupakan suatu langkah dan pendekatan yang dilakukan oleh suatu organisasi, institusi dan lembaga dalam mengembangkan potensi terhadap suatu pengelolaan pekerjaan. Sehingga menghasilkan luaran atau output yang sesuai dengan tujuan dari hasil kesepakatan bersama dan demi kebaikan sektor pariwisata Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, melakukan wawancara semi terstruktur dengan informan kunci yang berasal dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, pemerintah Kota Batam khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, mengalami kesulitan besar dalam memenuhi kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta dalam mempertahankan manajemen internal dan membangun jaringan kerja sama. Ini terutama benar mengingat temuan. Akibat langsung dari hal tersebut, industri pariwisata di Kota Batam mengalami masa stagnasi serta penurunan minat pengunjung baik domestik maupun mancanegara. Saat ini, fungsi utama Batam adalah sebagai pusat transit wisatawan yang akan pergi ke negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura. Penatausahaan lokasi wisata potensial dipersulit karena kurangnya sumber daya manusia, yang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dan terhambatnya operasional terkait manajemen internal. Akibatnya, pembentukan jaringan dan kerjasama dengan pemangku kepentingan lain, baik lokal maupun regional, yang penting bagi pengembangan pariwisata di Kota Batam terhambat.

Kata Kunci: Peningkatan Kapasitas; Pemerintah Daerah; Pariwisata Berkelanjutan; Batam

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to evaluate how capacity building efforts are being made by the government of Batam City in the development of a sustainable tourism sector in Batam City. Capacity building (capacity building) is a step and approach taken by an organization, institution and agency in developing the potential for a job management. So as to produce outputs or outputs that are in accordance with the objectives of the results of the joint agreement and for the good of the Batam City tourism sector. This study uses a qualitative descriptive methodology, conducting semi-structured interviews with key informants from the Batam City Culture and Tourism Office to gather information for research. Based on these findings, the Batam City government, especially the Culture and Tourism Office, experienced great difficulties in meeting the quality and quantity of human resources, as well as in maintaining internal management and building a network of cooperation. This is especially true considering the findings. As a direct result of this, the tourism industry in Batam City experienced a period of stagnation and decreased visitor interest, both domestic and foreign. Currently, Batam's main function is as a transit center for tourists going to neighboring countries such as Malaysia and Singapore. Administration of potential tourist sites is complicated due to a lack of human resources, which has an impact on decreasing employee performance and operational delays related to internal management. As a result, network formation and collaboration with other stakeholders, both local and regional, which are important for the development of tourism in Batam City are hampered.*

*Keywords: Capacity Building; Government; Sustainable Tourism; Batam*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis utarakan kepada Allah SWT, telah memberikan segala kesempatan, kesehatan dan kemudahan dalam penulisan skripsi yang merupakan bagian dari syarat wajib untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam, Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Ibu Lubna Salsabila, S.I.P., M.I.P., M.P.A;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, Bapak Drs. Ardiwinata beserta staff Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam yang sudah mengizinkan dan bersedia membantu penulis menyelesaikan penelitian;
7. Kepada kedua orangtua tercinta, Mama dan Papa yang sudah memberi semangat, kasih sayang dan doa tulus kepada penulis;
8. Kepada Sahabat tercinta yang telah memberi motivasi Winda Pitriani S.H, Citra Aulia Sari S.H, Aping, Sani, Dinda, DjAna, Ega, Tika, Jismi, Ayu, Reny.
9. Teman-teman tercinta pada Program Studi Administrasi angkatan tahun 2019. Terhusus kepada Ega Donita, Bety, Eva, Fizar, Meysi, Hafizah, Agustina dan Rendy.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan cahaya kebaikan dan kesehatan bagi kita semua, Aamiin.

Batam, 28 Juli 2023



Melanda Prāmitha Indah



## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3. Batasan Masalah Penelitian .....	7
1.4. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Reformasi Birokrasi .....	9
2.2 Manajemen Sumberdaya Manusia Aparatur.....	11
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.4 Kapasitas Pemerintah Daerah .....	18
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kapasitas.....	22
2.6 Pengembangan Sektor Pariwisata .....	25
2.7 Pariwisata Berkelanjutan .....	28
2.8 Penelitian Terdahulu .....	31
2.9 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>36</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sifat Penelitian .....	36

3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	37
3.4	Sumber Data Penelitian.....	38
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6	Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV</b>	.....	<b>41</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>41</b>
4.1	Gambaran Umm Dinas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam	41
4.2	Analisis Peningkatan Kapasitas Pemerintah dalam Pengembangan Sektor Pariwisata di Kota Batam .....	47
4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kapasitas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam dalam Pengembangan Sektor Pariwisata yang Berkelanjutan di Kota Batam .....	64
4.4	Tantangan dan Peluang Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Kota Batam.....	72
<b>BAB V</b>	.....	<b>84</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>84</b>
5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>91</b>
	Lampiran 1: Pedoman Wawancara dan Dokumentasi .....	91
	Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup.....	97
	Lampiran 3: Surat Izin Penelitian.....	98

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Batam tahun 2018-2021.....	3
<b>Tabel 1.2</b> Perbandingan Realisasi Kinerja tahun 2019, 2020, 2021.....	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	31
<b>Tabel 3.1</b> Periode Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	38
<b>Tabel 4.1</b> Data Pegawai Berdasarkan Golongan.....	46
<b>Tabel 4.2</b> Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46



## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pikir Penelitian.....	35
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Batam.....	43



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata merupakan salah satu sektor atau industri populer dan strategis yang sedang marak dikembangkan oleh daerah-daerah untuk mendorong peningkatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Terbentuknya suatu aktifitas dalam sektor pariwisata secara langsung memiliki korelasi yang kuat bagi pendapatan asli daerah, kontribusi pendapatan dan penyerapan tenaga kerja lokal, serta peningkatan perdagangan pada destinasi wisata (Ariyani et al., 2020). Diperlukan strategi yang berkelanjutan dan inovatif untuk tetap menjadikan aktifitas pada sektor pariwisata terus berlangsung dan mampu untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang kerap terjadi dalam pengembangannya.

Pariwisata memiliki pengertian-pengertiannya sendiri, secara umum memiliki makna yang hampir sama. Sugiama mendefenisikan pariwisata sebagai rangkaian aktifitas, penyediaan layanan untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Sejalan dengannya, Ismayanti (2011:56) mendetailkan dengan fokus untuk proses menikmati kehidupan, kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu dan sebagai jalan untuk memperbaiki masalah. Korelasi tersebut terjadi karena perpindahan dari satu daerah kepada daerah lainnya yang didominasi oleh perpindahan sementara (Spillane, 2000:19).

Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Pariwisata, didefenisikan bahwasanya pariwisata sebagai rangkaian aktifitas wisata yang didukung oleh

fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah, masyarakat dan pengusaha. Pada pasal 1 ayat (4) dijelaskan bahwa kegiatan pariwisata sebagai instrumen kebebasan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan dan menikmati perjalanan serta memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata. Kebijakan tersebut didukung penuh oleh pemerintah melalui upaya maksimal dengan membuat fasilitas yang lengkap, memadai dan sesuai dengan standar, kaedah pelayanan publik dan fasilitas umum sehingga memudahkan para wisatawan untuk menikmati kegiatan kepariwisataannya. Hasilnya adalah mampu untuk memberikan peningkatan kunjungan dan mempengaruhi devisa sektor pariwisata atau pendapatan nasional (Fathani, 2019; Nizar, 2015).

Sebagai negara tropis yang memiliki banyak potensi yang tersedia untuk membuka destinasi wisata sangat beragam, sebagian besar daerah-daerah di Indonesia telah berupaya mengembangkan potensi wisata lokal untuk mendorong perekonomian. Peningkatan pengembangan tersebut secara perlahan meningkat sejak pemberian keleluasaan terhadap pemerintah daerah atau otonomi daerah untuk mandiri dalam mengembangkan dan menggali potensi-potensi daerah yang tersedia (Jaelani, 2018). Disisi lain, tidak semua pengembangan sektor pariwisata berjalan berhasil, banyak juga daerah-daerah yang kesulitan dalam pengembangannya sehingga tidak mampu untuk bersaing bagi daerah lain dan sulit untuk melakukan promosi industri pariwisata.

Sebagai realitas yang sedang terjadi adalah Kota Batam yang dimana pengelolaan sektor pariwisata yang berfokus kepada pengembangan destinasi, promosi dan pemasaran tidak terjadi peningkatan yang signifikan, akibatnya adalah

tidak terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara.

Hal ini dapat dilihat dari tabel 1 berikut:

**Tabel 1.1** Jumlah Kunjungan Wisatawan Masuk ke Batam Tahun 2018-2021

Bulan	Kunjungan Wisatawan Masuk ke Batam			
	Banyak Kunjungan (jiwa)			
	2018	2019	2020	2021
Jan	115.551	128.675	156.752	12.333
Feb	155.670	158.088	95.256	23.453
Mar	175.194	173.947	43.564	45.643
Apr	144.104	155.619	1.133	56.753
Mei	142.157	145.447	1.789	66.433
Jun	167.398	175.001	1.784	76.342
Jul	144.235	147.690	1.753	78.543
Agu	159.218	183.980	1.505	81.762
Sep	153.944	159.619	1.843	88.782
Okt	141.337	158.889	1.201	92.012
Nov	155.283	167.288	987	102.232
Des	233.153	190.232	922	104.213

**Sumber:** Badan Pusat Statistik Kota Batam (2023)

Lemahnya pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Batam, dalam hal ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam, mengakibatkan jumlah kunjungan wisatawan tidak meningkat signifikan. Terlebih lagi, dominasi penguasaan terhadap sektor pariwisata dikuasai dan dikelola oleh aktor swasta/privat. Padahal pemerintah melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata telah memiliki rancangan kerja, akan tetapi realisasi yang terjadi mengalami kemunduran secara berkala sehingga berdampak kepada kualitas pelayanan dan kunjungan pariwisata. Padahal destinasi-destinasi pariwisata yang ada di kota Batam sangat banyak yaitu terdiri dari destinasi pantai, sejarah dan budaya Melayu, religi, wisata

buatan, agro dan ecowisata, wisata jembatan dan diskotik dan bar. Adapun realisasi pelaksanaan pariwisata di Batam dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2.** Perbandingan Realisasi Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam Tahun 2021 dengan Tahun 2020, 2019

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Real	Capaian	Real	Capaian	Real	Capaian
Peningkatan Pelestarian Pengembangan Seni dan Budaya	Jumlah Pegelaran Seni dan Budaya (Event)	8	100%	2	20%	2	20%
Meningkatkan Jumlah Kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara dan kontribusi PAD	Benda, Situs cagar budaya	15	100%	15	100%	15	100%
	Karya budaya yang direvitalisasikan	20	100%	5	100	15	75%
	Peningkatan kunjungan wisatawan	3.22%	43.28%	84,2%	-	99,1%	-
	PAD Pariwisata	24,3%	100%	12.3	71,1%	12.03	70,17%

**Sumber:** Laporan Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam

Banyaknya permasalahan realisasi pada kinerja yang dibebankan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batam dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan. Hal ini harus menjadi bagian serius bagi pemerintah untuk menata kembali program dan perencanaan yang telah disusun khususnya dalam sektor pariwisata. Saat ini merupakan waktu yang cukup tepat bagi pemerintah dan sudah seharusnya pemerintah dengan segera untuk bersiap dalam pengembangan sektor pariwisata yang baru, adaptif dan fleksibel dengan peningkatan kapasitas sebagai aktor kepentingan utama dalam pengembangan sektor pariwisata Kota Batam.

Peningkatan kapasitas (*capacity building*) merupakan suatu langkah dan pendekatan yang dilakukan oleh suatu organisasi, institusi dan lembaga dalam mengembangkan potensi terhadap suatu pengelolaan pekerjaan (Nugraha, 2015). Peningkatan kapasitas berangkat dari suatu proses pengembangan individu, kelompok, organisasi dan masyarakat dalam meningkatkan kemampuan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan, peningkatan kapasitas pemerintah merujuk kepada suatu proses peningkatan kemampuan lembaga-lembaga resmi dibawah naungan pemerintah dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan tujuan, penyelesaian masalah dan atau kemampuan mereka dalam menjalankan sistem pemerintahan (Nugraha, 2015).

Peningkatan kapasitas identik dengan pengembangan kelembagaan organisasi karena memiliki persamaan dalam peningkatan kemampuan, menurut Nugraha peningkatan kapasitas dapat merujuk kepada sumber daya dan tata kelola manajemen yang kompleks. Dalam hal ini sumber daya dapat meliputi anggota sumber daya manusia yang kompeten, kelengkapan fasilitas dan infrastruktur, keterbaruan teknologi dan manajemen keuangan yang stabil. Sedangkan tata kelola manajemen meliputi strategi kepemimpinan yang dianut oleh suatu organisasi, lembaga atau institusi; tata kelola program perencanaan dan jangkauan jaringan yang luas (Nugraha, 2014; Soeprapto & Riyadi, 2013).

Terjadinya peningkatan kapasitas dalam suatu kelembagaan secara langsung dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, sosial, dan pelayanan-pelayanan lainnya yang menjadi tugas pokok pemerintah (Maryam,

2016; Octariani, 2017). Hal ini sejalan dengan aturan kerja dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang terdiri dari pelayanan dan persyaratan pelayanan, keterampilan, ketepatan, keadilan, kepastian waktu dan tarif/upah. Seluruh jenis pelayanan tersebut merupakan tanggung jawab besar yang dibebebankan oleh negara kepada para aparatur sipil negara dengan tujuan untuk memberikan kepastian dalam kualitas baik pelayanan dan pemerintahan (*good governance and good government*).

Oleh karena itu diperlukan suatu usaha untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan dalam mengelola sektor pariwisata untuk menuju sektor pariwisata yang berkelanjutan agar dapat bersaing, dan menjadi daya tarik yang unggul bagi kota Batam. Transformasi tata kelola pariwisata penting untuk dilaksanakan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik agar mampu menyediakan dan memfasilitasi pelayanan yang baik bagi sektor pariwisata.

Berkorelasi dengan permasalahan tersebut, peneliti menilai sangat tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Peningkatan Kapasitas Pemerintah Kota dalam Pengembangan Sektor Pariwisata yang Berkelanjutan di Kota Batam”. Dimana dalam penelitian ini mengandung tiga (3) indikator yang digunakan untuk melihat peningkatan kapasitas, yaitu indikator sumber daya, manajemen pengelolaan dan jangkauan jaringan pemerintah.



## **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Peneliti melakukan identifikasi penelitian yang bertujuan untuk menguji keterbatasan dari keterlibatan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di kota Batam, diantaranya yaitu:

1. Perkembangan sektor pariwisata yang cenderung lambat, dan tidak merata
2. Pencapaian kinerja pemerintah untuk terlibat langsung dalam pengembangan potensi-potensi pariwisata yang ada di kota Batam.

## **1.3. Batasan Masalah Penelitian**

Batasan masalah penelitian merupakan salah satu instrumen penting untuk memberikan ruang lingkup penelitian yang sedang dilakukan, peneliti mengungkapkan bahwasanya batasan penelitian dapat menguji kefokusannya penelitian sehingga proses dan hasil penelitian tidak melebar luas dan keluar dari rumusan penelitian. Penelitian saat ini terdapat keterbatasan yang hanya fokus kepada peningkatan kapasitas pemerintah kota dalam hal ini adalah dinas kebudayaan dan pariwisata kota Batam dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan di kota Batam

## **1.4. Rumusan Masalah Penelitian**

1. Bagaimana peningkatan kapasitas yang dilakukan oleh pemerintah Kota Batam dalam pengembangan sektor pariwisata berkelanjutan di kota Batam ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kapasitas pemerintah kota Batam dalam pengembangan pariwisata di kota Batam ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa peningkatan kapasitas yang dilakukan oleh dinas kebudayaan dan pariwisata dalam pengembangan pariwisata di kota Batam
2. Untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kapasitas dinas kebudayaan dan pariwisata dalam mengembangkan pariwisata di kota Batam

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang peneliti lakukan memiliki beberapa poin kebermanfaatan yang merupakan implikasi dari pelaksanaan penelitian. Hasil penelitian mencakup beberapa hal yang dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis mampu untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pelayanan publik, reformasi birokrasi dan pengelolaan sektor pariwisata berkelanjutan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini memberikan kebermanfaatan kepada masyarakat umum dan aktor kepentingan dalam pengelolaan dan pengembangan sektor pariwisata sehingga dapat dikembangkan menjadi lebih bijak dan memiliki nilai kebermanfaatan bagi lingkungan dan masyarakat sekitar destinasi wisata.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Reformasi Birokrasi**

Birokrasi reformasi merupakan bentuk perubahan sistem tata kelola pemerintahan dan administrasi menuju tata kelola yang ideal, transparansi akuntabel dan murni. Dalam sistem pemerintahan, sebelum terjadinya reformasi birokrasi identik dengan sistem hirarki dan otoriter dimana kewenangan dan perintah bersifat vertikal dari atas kebawah dan tidak menguntungkan masyarakat umum. Terminologi birokrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *kratein* atau mengatur, sedangkan *bureau* yaitu meja/kantor. Secara umum reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan bentuk pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut aspek kelembagaan, tata laksana pemerintahan dan sumber daya manusia aparatur (Wibawa et al., 2020: 22).

Reformasi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998 berjalan secara perlahan, regulasi yang secara khusus mengatur birokrasi secara lengkap diatur 12 tahun setelah terjadinya reformasi birokrasi. Regulasi yang mengatur tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Adapun tujuan reformasi birokrasi diantaranya

1. Mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan;
2. Menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*;
3. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi;
5. Meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi;
6. Menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. *Outcomes Oriented*, seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil (*outcomes*) yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur.
2. Terukur, pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dengan outcomes oriented harus dilakukan secara terukur dan jelas target serta waktu pencapaiannya
3. Efektif dan efisien, pelaksanaan reformasi birokrasi dirancang untuk harus mempertahankan pemanfaatan sumber daya yang efisien dan profesional,

4. Realistik dan Konsisten, output pelaksanaan kegiatan dan program ditentukan secara realistis dapat dicapai secara optimal.
5. Sinergi
6. Inovatif, reformasi birokrasi memberikan ruang gerak untuk inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pertukaran pengetahuan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.
7. Kepatuhan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan
8. Dimonitor, reformasi birokrasi diawasi secara melembaga untuk memastikan semua tahapan dilalui dengan baik, target dicapai sesuai dengan rencana, dan penyimpangan segera dapat diketahui dan dapat dilakukan perbaikan.

Terdapatnya poin-poin dari prinsip ketercapaian reformasi birokrasi dalam *grand desain* tersebut semakin menjadikan arah perubahan tata kelola dan sistem pemerintahan menjadi lebih nyata. Harapan dari reformasi birokrasi diharapkan terbentuk birokrasi yang mampu mendukung dan mempercepat keberhasilan pembangunan-pembangunan di berbagai sektor pemerintahan dan administrasi.

## **2.2 Manajemen Sumberdaya Manusia Aparatur**

Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur memiliki posisi yang strategis pada lembaga pemerintahan karena memiliki peran penting dalam merangkai susunan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Eksistensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia aparatur diharapkan mampu untuk memberikan tata kelola dan manajemen terhadap sumber daya manusia secara memadai sehingga tercipta manusia berkualitas, loyal dan berprestasi.

Manajemen sumber daya manusia bergerak untuk mampu mampu berpikir dan bertindak seperti apa yang diharapkan oleh instansi atau lembaga pemerintahan. Manajemen sumber daya manusia aparatur adalah pendekatan terhadap manajemen manusia yang didasarkan kepada nilai-nilai manusia yang memiliki hubungan erat dalam sistem pemerintahan sehingga mampu untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Manajemen sumber daya manusia aparatur merupakan suatu proses yang kompleks yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rekrutmen atau penarikan sumber daya manusia, merupakan proses pencarian bakat, seleksi, menemukan kandidat untuk dipekerjakan pada pemerintahan. Prosesnya tidak boleh diabaikan karena untuk menjaga supaya tidak terjadi ketidaksesuaian antara dibutuhkan dan yang ditemukan.
2. Seleksi sumber daya manusia aparatur, yaitu rangkaian kegiatan yang kompleks untuk menentukan dan memilih pelamar yang memenuhi kriteria. Seleksi merupakan serangkaian langkah kegiatan yang dilaksanakan untuk memutuskan apakah seorang pelamar diterima atau ditolak, dalam suatu instansi tertentu setelah menjalani serangkaian tes yang dilaksanakan.
3. Pengembangan sumber daya manusia aparatur, yaitu dilandaskan kepada kenyataan bahwa seorang pegawai membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang agar bekerja dengan baik.
4. Pemeliharaan sumber daya manusia aparatur yaitu memberikan semangat optimis bekerja, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal membantu dalam menunjang tercapainya tujuan instansi pemerintahan. Pemeliharaan yang

baik dilakukan dengan program-program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar dari aparatur.

5. Penggunaan sumber daya manusia aparatur, yaitu menekankan kepada pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia aparatus adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota instansi atau lembaga pemerintahan. Manajemen tersebut merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia di dalam suatu lembaga yang dapat digunakan secara efektif dalam mencapai berbagai tujuan.

Selanjutnya, tujuan secara umum dari manajemen sumber daya manusia aparatur adalah memastikan bahwa suatu lembaga atau instansi pemerintahan mampu untuk mencapai keberhasilan karena memiliki kapasitas dalam pengelolaan dan menggunakan kesempatan. Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan pencapaian tujuan ingin dicapai dengan baik sehingga dibutuhkan sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran dalam pelaksanaan instansi. Menurut Schuler et al (2012:34) manajemen sumber daya manusia aparatur memiliki tujuan untuk memperbaiki produktifitas, memperbaiki kualitas, dan mematuhi aspek legal. Tujuan tersebut dapat dijabarkan lebih operasional, yaitu:

1. Tujuan Masyarakat (*Societal Objective*) yaitu bertanggung jawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dan tantangan yang timbul dari masyarakat. Artinya adalah instansi pemerintahan memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat sehingga diharapkan membawa manfaat bagi masyarakat luas.



2. Tujuan Organisasi (*Organization Objective*), yaitu manajemen sumber daya manusia itu ada (*exist*), maka perlu kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Suatu unit dari manajemen sumber daya manusia merupakan suatu organisasi yang diwujudkan untuk melayani bagian lain dalam organisasi.
3. Tujuan Fungsi (*Functional Objective*) yaitu kontribusi besar untuk melaksanakan kewajiban mereka sesuai dengan aturan Perundang-undangan.
4. Tujuan Personal (*Personal Objective*) yaitu membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya dengan memperoleh imbalan dalam bidang sandang, papan, pangan dan kebutuhan kebendaan lainnya. Disisi lain kebutuhan lainnya yang bersifat sosial, psikologis dan intelektualitas. Tujuan pribadi pegawai tersebut diharapkan dapat terpenuhi dan itu merupakan suatu motivasi dan pemeliharaan terhadap aparatur.

Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia di atas, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi instansi dan kelembagaan dapat berjalan seimbang. Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut dapat berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dan bijak.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Secara harfiah publik memiliki arti umum, masyarakat umum dan masyarakat pada suatu negara. Litjam Sinambela (2011:28) menjelaskan bahwa publik sudah menjadi bahasa baku dan identik dengan kepentingan khalayak umum atau masyarakat. Berangkat dari pendapat Inu Kencana Syafie (2008:104) yang menjelaskan bahwa publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, harapan, perasaan dan tindakan yang positif berdasarkan norma-norma yang dimiliki.

Identitas publik pada ilmu sosial dan politik memiliki spesifikasi kepada pelayanan atau pelayanan publik, dimana pelayanan publik identik dengan rangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2017:16). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa, segala bentuk kegiatan dalam rangka untuk pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, dan/atau jasa yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat.

Penarikan dasar dari banyaknya pengertian pelayanan publik secara umum memiliki maksud yang seragam, yaitu upaya pemberian pelayanan yang baik kepada publik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang mengandung unsur bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan baik pada tingkat nasional, daerah, regional, dan lokal sesuai dengan rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan pelayanan publik.

Adapun asas-asas yang terkandung dalam pelayanan publik sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdiri dari 12 asas yaitu sebagai berikut:

1. Berlandaskan kepada asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Asas keseimbangan hak dan kewajiban
5. Asas keprofesionalan
6. Asas partisipatif
7. Asas persamaan perlakuan
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu, dan
12. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Sesuai dengan asas-asas yang terkandung dalam undang-undang tersebut sudah seharusnya lembaga-lembaga pemerintahan dan jajarannya menjalankan sesuai amanat, tujuannya jelas untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, transparan dan bertanggung jawab. Selanjutnya kaidah penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan sebagai pedoman dasar sesuai dengan aturan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Koponen standar pelayanan publik harus meliputi dasar hukum, prosedur dan mekanisme yang runtut; biaya; produk

pelayanan; fasilitas; kompetisi pelaksanaan; pengawasan dan penilaian; serta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen.

Selanjutnya, terdapat jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat hal ini dapat dikelompokkan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 58 tahun 2002, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk urusan dokumen kependudukan yang terdiri dari akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kematian dan lain-lain.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk jasa yang dapat dimanfaatkan oleh publik. Yang terdiri dari penyediaan layanan transportasi, jasa pengiriman, jasa kesehatan, pendidikan dan lain-lain.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk wujud ada seperti pelayanan listrik, layanan air, telepon, dan lain-lain.

Selanjutnya, jenis-jenis pelayanan publik juga diuraikan berdasarkan pendapat Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang menaungi dan memberikan konseptual dasar terhadap aspek pelayanan negara kepada masyarakat. LAN mengelompokkan jenis-jenis dari pelayanan publik, diantaranya yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan yang bersifat administratif, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintah, seperti layanan SIM, KTP, passport, pajak dan lain-lain.
2. Pelayanan pembangunan yang difokuskan kepada penyediaan sarana dan prasarana yang digunakan oleh masyarakat umum

3. Pelayanan penyediaan utilitas atau pelayanan untuk masyarakat yang berhubungan dengan layanan telepon, layanan air bersih dan lain-lain
4. Pelayanan sandang pangan yaitu layanan yang menyediakan bahan pokok masyarakat, seperti penyediaan perumahan yang murah, penyediaan gas, penyediaan gula, minyak dan lain-lain.
5. Pelayanan kemasyarakatan yaitu pelayanan yang berfokus kepada kegiatan sosial, misalnya layanan pendidikan, layanan rumah yatim dan panti, layanan pendidikan, dan sejenisnya.

Diketahui bahwa jenis-jenis pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 58 tahun 2002 berbeda dengan Lembaga Administrasi Negara, bahwasannya jenis pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 58 tahun 2002, terdapat tiga jenis pelayanan yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, sedangkan yang disampaikan oleh Lembaga Administrasi Negara, mengelompokkan ada lima jenis pelayanan di antaranya, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan penyediaan utilitas, pelayanan sandang pangan, serta pelayanan kemasyarakatan.

#### **2.4 Kapasitas Pemerintah Daerah**

Peningkatan kemampuan seseorang dan atau sekelompok orang dalam struktur masyarakat seringkali dilakukan oleh organisasi-organisasi lokal atau aktor kepentingan lokal untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang mereka miliki (Junaid, 2021). Sebelum dilakukan pengembangan dan peningkatan kapasitas kepada masyarakat, terlebih dahulu dilakukan penguatan organisasi dengan peningkatan kapasitas organisasi lokal atau institusi lokal,

disebut sebagai pemerintah daerah. Pada umumnya peningkatan kapasitas mengacu kepada proses pengembangan individu, kelompok, organisasi, institusi dan kelembagaan dan masyarakat melakukan pengembangan kemampuan secara kolektif untuk mempertajam pencapaian tujuan dan fungsi yang ada pada diri mereka, minimalis penyelesaian masalah dan perluasan pandangan kedepannya (Nugraha, 2014:33).

Menurut Millen (2014:24) karakteristik dari pengembangan dan peningkatan kapasitas terlihat dari pandangan internal yang meliputi individu dan kelompok yang secara berkelanjutan melakukan proses pengembangan dan peningkatan diri. Peningkatan kapasitas pemerintah daerah dilandasi dengan proses peningkatan kemampuan dan pengembangan dalam menjalankan fungsi, tugas pokok, dan tujuan yang telah tersedia dalam penyelesaian masalah serta untuk meningkatkan institusi-institusi yang berkaitan untuk menjalankan roda pemerintahan. Konsep dasar dalam pengembangan dan peningkatan kapasitas khususnya pada pemerintah daerah tidak terlepas dari tiga (3) komponen dasar, yaitu penguatan struktur organisasi dan manajemen, fasilitas dan sarana yang memadai serta jaringan yang luas.

Akhir dari peningkatan kapasitas ditujukan untuk mencapai tingkat ketahanan organisasi yang lebih kuat dari goncangan internal dan eksternal sehingga mampu untuk menyelesaikan tugas pokok, fungsi dan visi-misi yang telah direncanakan. Pada umumnya tujuan dari peningkatan kapasitas diantaranya adalah:

1. Kontrol dan evaluasi secara berkala dan proporsional dalam manajemen fungsi, keuangan dan tanggung jawab untuk peningkatan kapasitas pemerintah
2. Percepatan implementasi desentralisasi sesuai dengan regulasi
3. Pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya alam daerah secara efektif dan efisien

Seiring dengan perkembangan globalisasi, perkembangan dalam konseptual *capacity building* juga mengalami peningkatan pesat dalam hal penelitian dan praktek lapangan sehingga terjadi penambahan variabel indikator yang bertujuan untuk penyesuaian perkembangan struktur dan praktek dalam kehidupan sosial. Menurut Douglas (2012:14) peningkatan kapasitas suatu organisasi bahkan pemerintah daerah ditujukan untuk peningkatan kemampuan dan kompetisi dari setiap individu dan kelompok dalam organisasi; membangun organisasi beserta sistem yang terstruktur; dan melakukan perubahan besar dan penguatan kerangka kerja melalui kebijakan formal, hukum dan norma-norma lainnya yang sesuai aturan.

Adanya konsep dari Douglas memberikan penguatan tentang kerangka pikir yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah dalam peningkatan kapasitas mereka sebagai institusi formal yang memiliki tugas mengatur, mengelola dan juga meningkatkan kapasitas sumber daya manusia atau masyarakat. Pengembangan kapasitas yang dilakukan oleh pemerintah daerah ditujukan untuk meningkatkan kekuatan dalam sektor publik khususnya dalam pelayanan (Dinica, 2013:18).

Titik fokus dalam peningkatan kapasitas tidak hanya terletak pada instrumen indikator variabel yang digunakan, melainkan juga kepada upaya setiap orang yang terlibat untuk berpikir secara berkelanjutan dalam pemecahan masalah dan kompetisi. Oleh karena itu, Douglas menyatakan bahwa peningkatan kapasitas pemerintah daerah dibutuhkan sumber daya meliputi staff keanggotaan, infrastruktur, teknologi, sumber daya keuangan yang kuat; manajemen yang meliputi strategi kepemimpinan, proses dari program manajemen dan jaringan yang kuat (Douglas & Anastasia, 2017:78).

Selain itu, Junaid (2021:44) mengungkapkan bahwasanya suatu strategi pengembangan kapasitas pemerintah daerah mengacu kepada empat poin utama yaitu peningkatan sistem manajemen, kompetisi pengembangan antar anggota, target lampau batas dan akuntabilitas internal. Masing-masing poin dijelaskan sebagai berikut:

1. *Management System Improvement* pengembangan kapasitas yang mampu menciptakan tata kelola organisasi yang lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan. Adaptif dalam perubahan sehingga lebih efektif dan efisien
2. *Developing Staff Competencies* keterkaitan langsung antara manajemen dan kapasitas sumber daya manusia sehingga terjadi kompetisi yang baik dan mampu menciptakan kerjasama antar kelompok
3. *More effective goalsetting* tahapan mencapai akhir perencanaan yang dinilai efektif dengan mengembangkan tata kelola yang paling optimal. Hal ini meliputi sistem nilai, komunikasi dan kepemimpinan serta pengambilan keputusan dalam organisasi.



4. *Internalizing public accountability* pengaturan internal yang berfokus kepada nilai-nilai akuntabilitas sebagai pelayan publik

Berdasarkan deskripsi dari teori peningkatan kapasitas khususnya kepada peningkatan kapasitas pemerintah daerah sebagai aktor penting dalam pengelolaan daerah yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik, penelitian ini mengacu kepada penjelasan kapasitas pemerintah yang berfokus kepada peningkatan sumber daya manusia dan fasilitas, sarana prasarana serta teknologi. Selanjutnya adalah manajemen pengelolaan yang meliputi strategi kepemimpinan dan jaringan luas daerah dan nasional.

## **2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kapasitas**

Menurut Soeprapto (2013:77), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan program pemerintahan dalam peningkatan kapasitas kinerja aparatur negara. Secara khusus, faktor-faktor tersebut dipengaruhi oleh komitmen bersama dalam kesuksesan pelaksanaan program, pola dan gaya kepemimpinan yang digunakan dalam pelaksanaan program, aturan yang jelas dan transparan atau disebut sebagai reformasi peraturan, dan reformasi struktur kelembagaan. Faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Komitmen Bersama,

Komitmen bersama atau disebut sebagai *collective commitments* merupakan kesepakatan kolektif dari keterlibatan seluruh aktor dalam sebuah institusi atau lembaga atau organisasi untuk menentukan target pengembangan kapasitas yang akan dilaksanakan. Komitmen bersama merupakan modal dasar yang ditumbuh kembangkan serta dipelihara secara baik dalam

pelaksanaan program peningkatan kapasitas. Tanpa adanya komitmen baik dari pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah dan juga staff yang dimiliki, sangatlah mustahil mengharapkan program pengembangan kapasitas bisa berlangsung apalagi berhasil dengan baik.

## 2. Gaya Kepemimpinan

Faktor pola dan gaya kepemimpinan merupakan hal dasar yang mampu melakukan perubahan sifat dan sikap sebuah instansi, lembaga atau organisasi dalam pelaksanaan program peningkatan kapasitas. Hal ini menjadi *role model* dalam perubahan kapasitas bawahan jika pola kepemimpinan yang digunakan bertujuan untuk perubahan yang lebih baik. Dalam konteks pelaksanaan peningkatan kapasitas pada instansi atau lembaga pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik harus didorong dengan mekanisme kepemimpinan yang dinamis, sebagaimana sering dilakukan oleh sektor-sektor swasta. Tantangan ke depan yang semakin berat dan juga realitas keterbatasan sumber daya yang dimiliki sektor publik. Kepemimpinan kondusif yang memberikan kesempatan luas pada setiap elemen organisasi dalam menyelenggarakan pengembangan kapasitas merupakan sebuah modal dasar dalam menentukan efektivitas kapasitas kelembagaan menuju realisasi tujuan organisasi yang diinginkan.

## 3. Reformasi Peraturan/Regulasi

Kontekstualitas politik pemerintahan daerah di Indonesia mempengaruhi sifat pelayanan-pelayanan publik bagi masyarakat serta budaya pegawai pemerintah daerah yang selalu berlindung pada peraturan yang ada. Selain itu

juga terdapat faktor legal dan prosedur formal yang merupakan hambatan yang paling serius dalam kesuksesan program pengembangan kapasitas. Oleh karenanya, sebagai sebuah bagian dari implementasi program yang sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan maka reformasi peraturan merupakan salah satu cara yang perlu dilakukan dalam rangka menyukseskan program kapasitas ini.

#### 4. Reformasi Kelembagaan

Berkorelasi dengan faktor sebelumnya yaitu reformasi peraturan, tentunya merupakan salah satu bagian penting dari reformasi kelembagaan. Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk kepada pengembangan iklim dan budaya yang kondusif bagi penyelenggaraan program kapasitas personal dan kelembagaan menuju pada realisasi tujuan yang ingin dicapai. Reformasi kelembagaan menunjuk dua aspek penting yaitu struktural dan kultural. Aspek-aspek tersebut harus dikelola dan menjadi aspek yang penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas karena pengembangan kapasitas diawali pada identifikasi kapasitas yang dimiliki, sehingga harus ada pengakuan dari personel dan kelembagaan tentang kelemahan dan kekuatan yang dimiliki oleh instansi atau lembaga tersebut. Pengakuan tersebut bersifat sangat penting karena kejujuran tentang kemampuan yang dimiliki merupakan setengah syarat yang harus dimiliki dalam rangka menyukseskan program pengembangan kapasitas.

Berkorelasi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kapasitas yang dikemukakan oleh Soeprapto tersebut, peneliti merasa diperlukan penerapan

faktor-faktor yang kondusif dan bijak dalam transformasi pengembangan pariwisata yang berkelanjutan di Kota Batam dengan mengutamakan peningkatan kapasitas yang ada apada pemerintahan Kota Batam dan Dinas Pariwisata Kota Batam.

## **2.6 Pengembangan Sektor Pariwisata**

Pengembangan dalam sektor pariwisata memiliki arti luas dari berbagai para peneliti dan ahli pariwisata, secara umum konsep yang diberikan relatif serupa dengan kerangka pikir masing-masing yang telah disediakan. Menurut Yoeti (2010:18) pengembangan dalam sektor pariwisata merupakan suatu usaha yang ditujukan untuk memenuhi segala fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan sehingga mereka mampu untuk menikmati seluruh aktifitas pariwisata dan penunjangnya. Sedangkan menurut (Fathani, 2019:347) pengembangan pariwisata identik dengan kesiapan masyarakat lokal dalam memberikan segala kebutuhan sektor pariwisata, pelayanan, keramahan, dan kelengkapan fasilitas dengan kearifan lokal sehingga memiliki nilai khusus bagi wisatawan.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata, dijelaskan bahwa pariwisata merupakan segal abentuk kegiatan dan aktifitas wisata yang memperoleh dukungan pelayanan serta fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, pengusaha dan masyarakat. Sebagai aktor pemangku kebijakan, pemerintah dituntut untuk selalu menyediakan dan mendukung segala bentuk instrumen wajib dan penunjang dalam mendukung aktifitas pariwisata untuk dinikmati oleh wisatawan. Akibat dari aktifitas wisatawan

yang terjadi di daerah-daerah, terdapat kebermanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat lokal yang terdiri dari:

1. Pertumbuhan ekonomi lokal sehingga memberikan dampak kepada nilai kesejahteraan
2. Meminimalisir angka kemiskinan dan pengangguran, karena masyarakat lokal dilibatkan dalam aktifitas pengembangan dan aktifitas pariwisata
3. Promosi kebudayaan lokal kepada masyarakat luas sehingga lebih dikenal
4. Pengenalan lingkungan destinasi wisata kepada wisatawan

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi, liburan dan penambahan wawasan ilmu pengetahuan alam baik dengan keluarga atau teman yang terjadi karena kesadaran sendiri atau tidak karena paksaan. Nilai kebermanfaatan yang diperoleh oleh masyarakat lokal sangat banyak dari peningkatan ekonomi lokal dan promosi kebudayaan dan kearifan lokal kepada masyarakat luas.

Pada umumnya pengembangan dalam sektor pariwisata lokal ditujukan untuk meningkatkan potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang telah ada dengan lebih kompleks dari kesiapan, mitigasi dan evaluasi sehingga mampu untuk mengendalikan keadaan saat situasi tidak terduga. Pengembangan pariwisata selalu diperhitungkan dengan melihat keunggulan sehingga mampu untuk mematangkan kebermanfaatan dan keuntungan yang akan diperoleh oleh masyarakat lokal.

Dalam proses pengembangan sektor pariwisata harus direncanakan sesuai dengan keadaan sosial dan lingkungan sekitar destinasi sehingga terbentuk nilai-nilai kebermanfaatan yang jelas untuk pemerintah daerah, tokoh masyarakat dan

masyarakat lokal. Menurut Zaenuri et al (2015:66) dan Yoeti (2010:57) proses perencanaan pengembangan sektor pariwisata memiliki beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam pengembangan sektor pariwisata yang efektif, diantaranya adalah:

1. Pengembangan Aksesibilitas

Aksesibilitas menjadi dasar perencanaan pengembangan pariwisata, yang terdiri dari kelancaran akses, keamanan dan kenyamanan dan biaya

2. Pengembangan Atraksi

Atraksi merupakan suatu daya tarik yang memiliki nilai keunggulan berbeda dari daerah-daerah lainnya sehingga menarik perhatian para wisatawan untuk berkunjung dan menikmati. Atraksi wisata terdapat dua macam, yaitu alami dan non-alami, yang terdiri dari kearifan sosial dan budaya masyarakat, cuaca, sifat sosial, kesukuan, sejarah dan lainnya di area destinasi wisata.

3. Pengembangan Transportasi

Transportasi merupakan instrumen paling utama dalam percepatan pengembangan pariwisata karena memiliki dampak besar dalam kelancaran pengembangan objek wisata. Kelengkapan fasilitas transportasi, keamanan dan kenyamanan, lokasi penjemputan dan penurunan wisatawan, terminal dan biaya transportasi menuju area destinasi wisata.

4. Pengembangan Fasilitas dan Infrastruktur

Kelengkapan fasilitas utama dan penunjang di area destinasi dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan,

5. Kesiapan masyarakat

Para wisatawan yang sedang menikmati lingkungan yang belum mereka kenal maka kepastian terhadap jaminan keamanan sangat penting terutama untuk wisatawan mancanegara. Masyarakat menjadi aktor utama dalam pengembangan pariwisata karena menjadi pendamping selama wisatawan menikmati aktifitas wisata.

## **2.7 Pariwisata Berkelanjutan**

Organisasi Pariwisata Dunia yang berada di bawah naungan Perserikatan Bangsa-Bangsa atau disebut sebagai *United Nation World Tourism Organization (UNWTO)* merupakan lembaga yang mengatur pengelolaan sektor pariwisata dunia dari perencanaan, pengembangan dan perancangan pariwisata masa depan yang berkelanjutan (UNWTO, 2017). Dominasi dalam pembahasan sektor pariwisata saat ini adalah fokus kepada pengembangan yang ramah lingkungan atau berkaitan erat dengan pelestarian alam dan budaya (Purnomo et al., 2021:33; Yuwono et al., 2021:64).

Tujuannya adalah untuk memberikan ruang yang lebih luas kepada pelestarian terhadap ekologi sehingga dapat meminimalisir dan mitigasi kerusakan lingkungan selama aktifitas pariwisata berlangsung. Saat ini kerusakan lingkungan sudah sangat tinggi akibat dari sektor pariwisata, terlihat dari peningkatan jumlah limbah dari aktifitas pariwisata, polusi, sanitasi serta norma-norma wisatawan yang seringkali kontra dengan adat dan budaya lokal (Purnomo et al., 2022:244). Oleh karena itu diperlukan sikap yang bijak dari aktor kepentingan, tokoh masyarakat dan masyarakat lokal dalam menciptakan sektor pariwisata yang ramah lingkungan,

ramah sosial dan ramah budaya dan ramah kepada norma dan etika dari kesejahteraan masyarakat setempat.

Menurut UNWTO (2017), terdapat tiga komponen dasar yang harus diperhatikan dan terpenuhi dalam melaksanakan pengembangan pariwisata dengan konsep berkelanjutan, yaitu memperhatikan nilai-nilai keberlanjutan ekologis, sosial budaya dan ekonomi.

1. Keberlanjutan ekologi menyangkut kepada sistem keanekaragaman hayati yang memiliki nilai yang tinggi, dan sudah sangat seharusnya dijauhkan dari aktifitas ekonomi dan aktifitas pariwisata yang dapat mengancam fungsi dari ekologi.
2. Keberlanjutan sosial budaya menyangkut kepada alasan moral dan etika setiap aktifitas wisatawan yang seringkali menggeser atau mengikis kekayaan lokal daerah. Pengembangan konsep pembangunan yang berkelanjutan perlu mempertimbangkan sosial dan kultural, menyebarluaskan nilai-nilai yang menciptakan standar konsumsi yang berbeda dalam batas kemampuan lingkungan. Ada kecenderungan bahwa pemenuhan kebutuhan tersebut akan tergantung pada kebutuhan dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi ataupun kebutuhan produksi pada skala maksimum.
3. Keberlanjutan ekonomi yang kompleks yang mampu mengukur kesejahteraan secara berkelanjutan atau mengukur kesejahteraan berdasarkan lintas generasi

Pembangunan pariwisata berkelanjutan yang sesuai dengan komponen tersebut akan memberikan kepastian terhadap masa depan sektor pariwisata karena



mampu melestarikan komponen penting dari setiap aktifitasnya yang terdiri dari sumber daya alam, modal manusia, dan praktik budaya (Ito, 2021:24). Konsep mengenai sistem keberlanjutan atau (*sustainability*) menjadi marak bagi aktor pembuat kebijakan karena ammpu memberikan kestabilan pola hidup manusia dengan keseimbangan alam, sehingga ditekankan kepada setiap sektor industri untuk menerapkan konsep tersebut (Coroş et al., 2017:422). Dalam sektor pariwisata, penjelasan mengenai pariwisata berkelanjutan telah diuraikan dan memiliki tiga instrumen yang pada setiap instrumennya memiliki aspek penjelasan, diantaranya adalah instrumen sumber daya, kegiatan dan masyarakat, yang dimana masing masing instrumen tersebut membawa asas kebermanfaatan (Herdiana, 2020:221).

Ada peningkatan dalam keberhasilan kebijakan dan perencanaan pariwisata berkelanjutan, model pariwisata konvensional dinilai tidak cukup mampu dalam mengatasi masalah umum seperti limbah, polusi dan kerusakan lingkungan dan lebih tertuju kepada mencari keuntungan ekonomi (Guo et al., 2019:442). Teori pembangunan berkelanjutan dapat diterapkan pada sektor pariwisata sebagai sosial dan ekonomi. Kebijakan pariwisata berkelanjutan memungkinkan orang untuk memperhatikan etika pariwisata dan lingkungan, sekaligus meningkatkan pariwisata dan mempromosikan pengembangan moda ramah lingkungan yang lebih sesuai dengan tujuan pembangunan sosial dan ekonomi destinasi.

Memasukkan pariwisata berkelanjutan dalam kebijakan publik merupakan masalah bagi sebagian besar negara, karena kebijakan tersebut memerlukan integrasi horizontal dalam membuat dan merumuskan kebijakan nasional sehingga

kebijakan daerah dapat menyelaraskan ide-ide yang sesuai dengan kearifan lokal yang mereka miliki. Integrasi perubahan struktural dari bawah ke atas, keterlibatan publik, dan keberhasilan penggunaan perencanaan kota. Pedoman yang disepakati untuk mengembangkan pariwisata berkelanjutan tidak berlaku umum untuk semua negara, dan mungkin tidak memiliki koordinasi yang diperlukan saat diterapkan di negara tertentu (Brendehaug et al., 2017:221). Selain itu, masalah pekerjaan berkorelasi dengan kapasitas pariwisata untuk menyediakan layanan berkualitas, dimana pendekatan yang mempertimbangkan keberlanjutan akan mendorong pertumbuhan industri yang menguntungkan (Dinica, 2013:221).

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bagian penting dalam penulisan karya tulis ilmiah, tugas akhir dan atau skripsi yang sedang peneliti laksanakan. Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti untuk mengulas penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan untuk melihat kesenjangan teori, metode dan temuan penelitian sehingga peneliti mampu untuk membuka celah baru dalam melaksanakan penelitian (research gap). Adapun daftar penelitian terdahulu yang menjadi bahan referensi oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Pengarang	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Krisnanto & Suryawati, 2019) Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Perencanaan Pembangunan	Kualitatif Deskriptif	Masih banyak aparatur pemerintah daerah yang belum memiliki kapasitas untuk merencanakan kegiatan program pembangunan yang inovatif. Diperlukan informasi data untuk mengetahui faktor yang menjadi akar penyebab rendahnya kapasitas aparatur pemerintah daerah untuk melakukan perencanaan pembangunan.

2	(Kushartono et al., 2022) Peningkatan Kapasitas Pemerintah Desa Melalui Tata Kelola Aset Desa	Kualitatif Deskriptif	Pengelolaan aset desa selama ini hanya terbatas pada pencatatan saja. Belum sampai pada pengelolaan yang mampu menghasilkan pendapatan desa serta berdaya guna dalam jangka panjang. Program Studi Ilmu Pemerintahan melakukan pengabdian kepada masyarakat (Pengmas) berupa pendidikan dan pelatihan untuk memberikan wawasan kepada para aparatur pemerintah desa dalam mengelola aset desa. Pelaksanaan ini diikuti oleh berbagai perangkat desa yang berada di seluruh wilayah Indonesia.
3	(Linda, 2019) Peningkatan Kapasitas Pemerintah Desa di Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran	Kualitatif Deskriptif	Penguatan kapasitas Pemerintahan Desa di Desa Sukajaya Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran belum terlaksana dengan baik sesuai dengan pembangunan kapasitas menurut Haryono (2012:46) yaitu dimensi Pembangunan SDM, dimensi penguatan organisasi, reformasi kelembagaan. Adanya upaya-upaya yang dilakukan: memberikan teguran terhadap aparatur desa dan anggota lembaga desa untuk mengikuti bimbingan teknis, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman dengan mengikuti seminar atau bimtek, berkoordinasi agar dapat melakukan pendampingan terhadap aparatur perangkat desa secara rutin dan berkelanjutan, komunikasi untuk membahas terkait dengan peraturan tentang pelaksanaan kerjanya.
4	(Soeprapto & Riyadi, 2013) Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Praktik Good Governance		Infrastruktur merupakan prioritas kebijakan dalam pengembangan objek wisata dengan skor 0,424. Sedangkan prioritas paling rendah adalah penguatan kelembagaan dengan skor 0,155. Oleh karena itu pengembangan pariwisata dapat dilakukan dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta diperlukan dukungan kelembagaan yang penuh dari pemerintah dan aktor kepentingan di Ponorogo
5	(Pratiwi & Christina, 2020) Peningkatan kapasitas pemerintah dalam pariwisata desa di Bantul	Kualitatif Deskriptif	Keterlibatan masyarakat lokal signifikan dalam mengelola dan mengembangkan ekowisata sedangkan peran pemerintah tidak signifikan karena respon yang diberikan hanya sebatas kontrol dan evaluasi. Selain itu respon yang diberikan oleh pemerintah relatif lambat dan cenderung menunggu pengembangan destinasi secara mandiri oleh masyarakat.
6	(Dinica, 2013) Sustainable Tourism Practice in Dutch	Qualitative	Koordinasi horizontal dan vertikal otoritas publik yang direkomendasikan secara internasional dan kebijakan tidak dilaksanakan karena desain yang mengikuti prinsip-prinsip pemerintahan neo-liberal, berlawanan dengan kinerja keberlanjutan sektor pariwisata. Meskipun ada dukungan untuk lebih

			banyak koordinasi, tidak ada visi yang menyatu tentang bagaimana aspek-aspek khusus darinya harus diatur dengan sebaik-baiknya.
7	(Fauzi, 2016) Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Proses Masyarakat Ekonomi ASEAN	Kualitatif Deskriptif	<p>Pengembangan kapasitas merupakan bagian penting dalam peningkatan kemampuan teknis dan manajerial. Masyarakat Ekonomi Asean adalah merupakan bagian dari integrasi masyarakat kawasan ASEAN dalam bidang ekonomi, sehingga dinilai mampu menciptakan ekonomi yang seimbang dan stabil dalam peningkatan.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan perlu kesepakatan bersama dalam membangun pilar-pilar untuk peningkatan kapasitas pemerintah yang berdaya saing dan kompetitif untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, menekan angka kemiskinan dan meningkatkan standar hidup masyarakat. Integrasi diperlukan dalam mengarahkan ASEAN sebagai punggung ekonomi Asia, sejalan dengan otonomi dan tata kelola yang bijak.</p>
8	(Rizani & Rahayu, 2021) Peningkatan Kapasitas berjenjang Terhadap Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Sanitasi Permukiman	Kualitatif Deskriptif	<p>Masih adanya pemerintah daerah yang belum mensinkronkan dokumen Strategi Sanitasi Kabupaten/Kota dengan dokumen perencanaan pembangunan. Maka diperlukan metode pendampingan dalam bentuk peningkatan kapasitas pemerintah daerah. Hasil peneliti menyebutkan bahwas sosialisasi jadwal webinar harus dilakukan secara aktif agar audiens mengetahui jadwal webinar yang akan diselenggarakan. Metode <i>blended learning</i> sangat efektif membantu proses <i>transfer knowledge</i> dan pemahaman serta dapat memotivasi peningkatan kapasitas pengelola sanitasi di daerah.</p>
9	(Koem et al., 2019) Peningkatan Kapasitas Masyarakat Dalam Mengurangi Risiko Bencana di Desa Bandung Rejo, Gorontalo	Kualitatif Deskriptif	<p>Upaya yang dilakukan agar tercapainya peningkatan kapasitas meliputi: (1) aspek kelembagaan melalui pembentukan forum Pengurangan Risiko Bencana (PRB) dan Tim Siaga Bencana Masyarakat (TSBM), (2) aspek pengembangan kapasitas melalui sosialisasi dan pelatihan penyusunan rencana pengurangan bencana dan rencana kontigensi, (3) aspek penyelenggaraan pengurangan bencana melalui program pembuatan peta ancaman serta pembuatan rambu-rambu peringatan dini bencana. Hasil yang dicapai dari sosialisasi dan pelatihan yaitu tersedianya dokumen analisis risiko bencana desa Bandung Rejo. Hasil identifikasi dan analisis diperoleh dua titik rawan banjir yang mampu menjangkau lahan pertanian dan fasilitas sarana dan prasarana. Terselenggaranya program peningkatan</p>

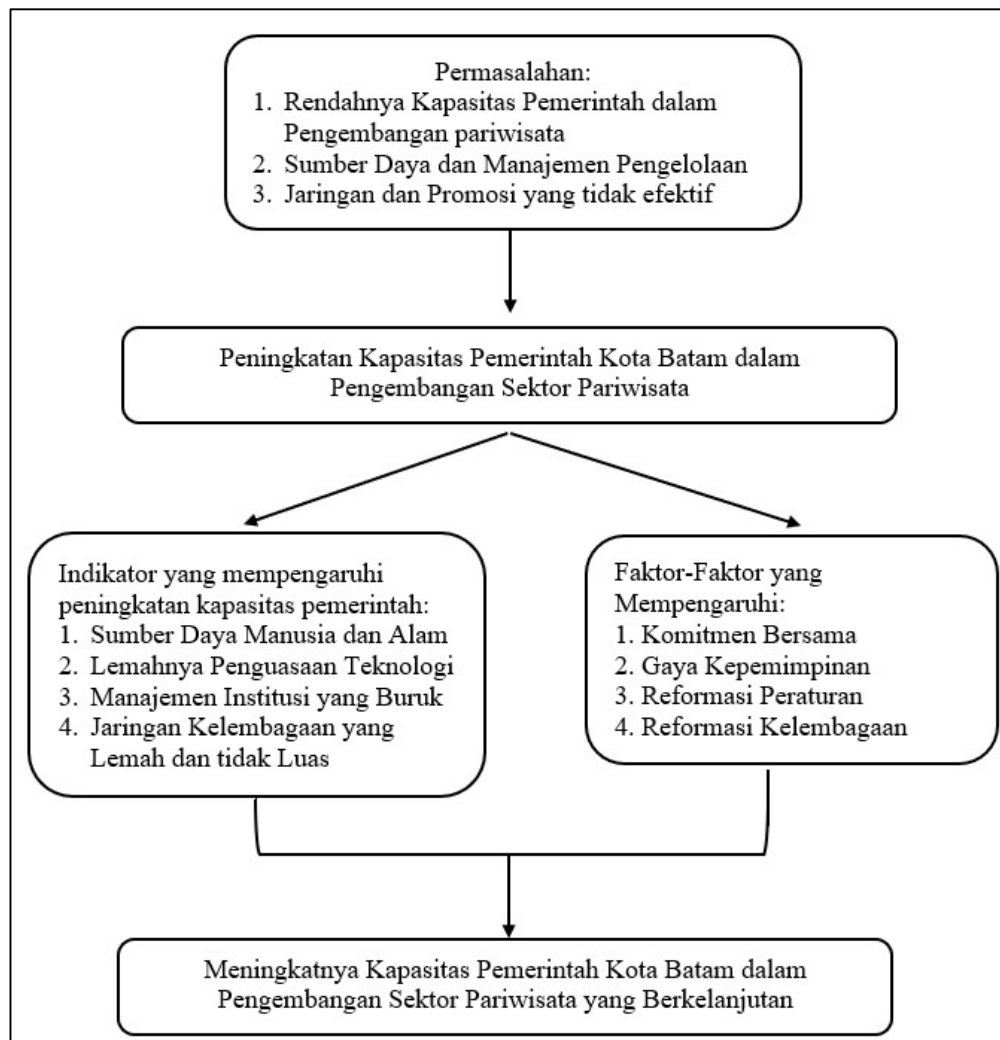
			kapasitas masyarakat di Desa Bandung Rejo dapat memberikan stimulus kepada pemerintah daerah dan masyarakat tentang pentingnya antisipasi bencana.
--	--	--	--

## 2.9 Kerangka Pemikiran Penelitian

Peningkatan kapasitas pemerintah dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kota Batam merupakan aspek penting dalam mengembangkan potensi-potensi alam yang tersedia untuk dijadikan sebagai objek wisata. Selama ini kota Batam dikenal sebagai daerah industri dan pusat perdagangan, sehingga aktifitas dan mobilitas manusia hanya sebagai bisnis dan jual-beli. Diperlukan suatu strategi baru dalam peningkatan kapasitas pemerintah untuk dapat mengembangkan potensi-potensi yang ada di Kota Batam sebagai destinasi wisata yang mampu bersaing dengan daerah-daerah lainnya di Kepulauan Riau. Jika pengembangan dapat dilakukan dengan baik, maka wisatawan lokal dan mancanegara akan secara terus menerus datang berkunjung, hal ini dikarenakan letak geografis kota Batam yang strategis di perbatasan antar negara.

Dalam penelitian ini kerangka pikir penelitian dibangun berdasarkan teori peningkatan kapasitas pemerintah yang meliputi sumber daya, manajemen pengelolaan dan jaringan promosi. Dimana setiap indikator dikorelasikan dengan variabel pengembangan sektor pariwisata berkelanjutan yang terdiri dari: pengembangan aksesibilitas, atraksi, transportasi, fasilitas dan infrastruktur, serta kesiapan masyarakat.

**Gambar 2.1** Kerangka Pikir Penelitian





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan eksploratif (*exploratory qualitative*). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan sistematis sehingga mampu untuk mengukur keadaan dan tingkah laku sosial masyarakat, hasil akhir dari penelitian kualitatif akan memberikan hasil yang jelas dalam aktifitas manusia (Creswell, 2015:14). Menurut Sugiyono (2017:18) penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif memiliki kelebihan dalam mengungkap keadaan sosial yang sedang terlibat masalah, eksplorasi masalah dari awal muncul permasalahan hingga akhir pemecahan masalah sehingga diperlukan penjelasan untuk memecahkan permasalahan. Dalam penelitian yang sedang dilakukan, penelitian kualitatif eksploratif ditujukan untuk memberikan penekanan kepada pemerintah kota Batam khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan kapasitas (*capacity building*) sebagai aktor penting pembuat kebijakan dan pembuat keputusan (*policy maker*) dalam pengembangan sektor pariwisata di kota Batam.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian merupakan salah satu sub dari metode penelitian yang mendeskripsikan terkait bagaimana penelitian dilakukan serta metode pendekatan yang digunakan selama penelitian. Sifat penelitian kualitatif eksploratif adalah fleksibel dalam menghadapi kondisi objek penelitian dan cenderung tidak kaku



sehingga hasil penelitian dapat dikemukakan lebih jelas dan dalam, dengan sifat yang fleksibel memberikan ruang terbuka kepada peneliti melakukan wawancara kepada narasumber untuk melakukan wawancara secara terbuka dan suasana non-formal. Menurut Creswell (2015:19) penelitian eksploratif menggunakan variabel bebas yang berpotensi untuk memecahkan masalah pada penelitian sosial masyarakat, dan kedepannya mampu untuk dijadikan bahan referensi untuk mengkomparasikan dengan penelitian yang relevan.

### **3.3 Lokasi dan Periode Penelitian**

Lokasi dan periode penelitian merupakan instrumen waktu terstruktur yang peneliti susun untuk mencapai keberhasilan penelitian.

1. Lokasi Penelitian: dilakukan pada instansi pemerintah kota kota Batam, khususnya pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Batam yang beralamat di Jalan Raja Isa No.21, Batam Center, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.
2. Periode Penelitian: Periode penelitian merupakan skema waktu penelitian yang telah peneliti rencanakan dari penyusunan proposal penelitian hingga akhir penyerahan berkas penelitian. Tujuan dari tabel periodik penelitian ini adalah agar penelitian yang peneliti lakukan terstruktur dan sistematis sesuai dengan jadwal penelitian, sehingga peneliti mampu mengukur keberhasilan penelitian berdasarkan waktu yang ada. Selain itu untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan dan kegagalan pelaksanaan penelitian.

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

No	Kegiatan	2023											
		Feb			Mar			Apri			Mei		
1	Observasi												
2	Penyusunan Proposal												
3	Pengumpulan Data												
4	Pengolahan Data												
5	Analisis Hasil Penelitian												
6	Penyusunan Laporan												
7	Penyerahan Laporan												
8	Sidang Hasil												

### 3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian merupakan data-data yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber yang sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian yang sedang dilakukan peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari sumber utama yang eligible atau bertanggung jawab dan memiliki kewenangan langsung terhadap objek penelitian. Data primer dikumpulkan dari pihak pertama tanpa ada perantara antara peneliti dan sumber data, dalam hal ini adalah pegawai yang bekerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Batam.

Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak ketiga atau melalui perantara. Data sekunder dapat bersumber dari media online, media cetak, majalan, televisi, website atau laporan evaluasi dan kinerja dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Batam. Data sekunder juga dapat berupa kumpulan foto, video, rekaman dan instrumen lainnya.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang peneliti lakukan meliputi beberapa proses yang sesuai dengan kriteria dari penelitian kualitatif eksploratif. Metode penelitian yang peneliti laksanakan terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian.

#### **1. Wawancara**

Metode wawancara penelitian adalah metode utama yang digunakan untuk memperoleh data yang eligible dan reliable dari narasumber penelitian. Metode wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan tatap muka dan juga dapat dilakukan melalui media penghubung seperti telepon, panggilan video dan rekaman suara lainnya. Narasumber yang dijadikan sebagai objek wawancara adalah orang yang kompeten, menguasai materi dan pembahasan sehingga jawaban yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti melakukan wawancara dengan 5 orang pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Batam dan 10 orang pelaku wisata di area destinasi wisata kota Batam.

#### **2. Observasi**

Observasi penelitian dilakukan dengan terjun langsung kelapangan atau ikut terlibat langsung dalam melihat segala aktifitas dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian.

#### **3. Dokumentasi Penelitian**

Dokumentasi adalah segala peristiwa yang dicatat dan merupakan rangkaian kegiatan yang telah berlalu dan atau telah terjadi dalam bentuk

gambar, foto, video, sketsa dan lain-lainnya. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dalam bentuk rekaman dan foto menggunakan handphone saat berlangsungnya wawancara.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Metode analisis data digunakan untuk membantu peneliti dalam menganalisis dan menemukan hasil penelitian yang sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sedang terjadi. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh peneliti selama melaksanakan penelitian, hasil akhir yang diperoleh disusun sistematis dan dikelompokkan sesuai dengan urutan rumusan masalah penelitian.

1. Reduksi Data, merupakan proses pengolahan data yang dilakukan secara konsisten dan memerlukan pola kecerdasan berpikir untuk menemukan hasil penelitian.
2. Penyajian Data, merupakan hasil dari penelitian yang dikelompokkan sesuai dengan rumusan masalah. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk gambar, tabel dan penjelasan deksriptif untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian
3. Verifikasi Hasil dan Penarikan Kesimpulan, merupakan tahap sinkronisasi dan validasi temuan yang sesuai dengan teori penelitian. Temuan baru diciptakan untuk memberikan jawaban dari rumusan maslaah penelitian, selain itu juga dapat dibandingkan dengan peneltian lainnya untuk melihat ketimpangan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian kedepannya.

