

SKRIPSI

**PERAN PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM
PENGEMBANGAN POTENSI PARIWISATA (STUDI KASUS
DI DINAS PARIWISATA KOTA MATARAM)**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh:

Lukman Abadi

2019B1B087S

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERAN PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM PENGEMBANGAN
POTENSI PARIWISATA (STUDI KASUS DI DINAS PARIWISATA KOTA
MATARAM)**

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh pembimbing untuk
diajukan ke sidang ujian skripsi pada :

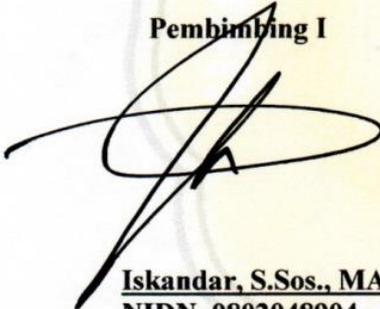
Hari : Rabu

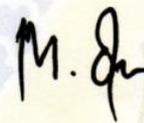
Tanggal : 12 Januari 2023

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Iskandar, S.Sos., MA
NIDN. 0802048904


M. Ulfatul Akbar, S.AP., M.IP
NIDN. 0809039203

Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Publik



Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

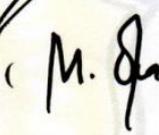
HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM PENGEMBANGAN
POTENSI PARIWISATA (STUDI KASUS DI DINAS PARIWISATA KOTA
MATARAM)**

Oleh ;
LUKMAN ABADI
2019B1B087S

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 12 Januari 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. Iskandar, S.Sos., MA (Ketua) 
NIDN. 0802048904
2. M. Ulfatul Akbar, S.AP., M.IP (Anggota) ()
NIDN. 08090339203
3. Baiq Reinalda Trin Yunarni, SE,M.Ak (Anggota) ()
NIDN.0818059002

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Rahmad hidayat, S. AP, M. AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. H/Abdhamid Ali, M. Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magesterdan Doktor) baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri,tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesasi dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 18 Januari 2023
Penyusun,



LUKMAN ABADI
2019B1B087S



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LUKMAN ABADI
NIM : 2019B1B0875
Tempat/Tgl Lahir : RUNGKANG, 5 JULI 1979
Program Studi : Administrasi publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 081.805.502626
Email : abadiwkuan99@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

PERAN PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM
PENGEMBANGAN POTENSI PARIWISATA (STUDI
KASUS DI DINAS PARIWISATA KOTA MATARAM)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, ...19 JANUARI.....2023

Penulis



LUKMAN ABADI
NIM. 2019B1B0875

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A. ff
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LUKMAN ABADI
NIM : 201913130875
Tempat/Tgl Lahir : RUNGKANG, 5 JULI 1979
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 081805502626
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PERAN PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM PENGEMBANGAN
POTENSI PARIWISATA (STUDI KASUS DI DINAS PARIWISATA
KOTA MATARAM)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 JANUARI 2023
Penulis



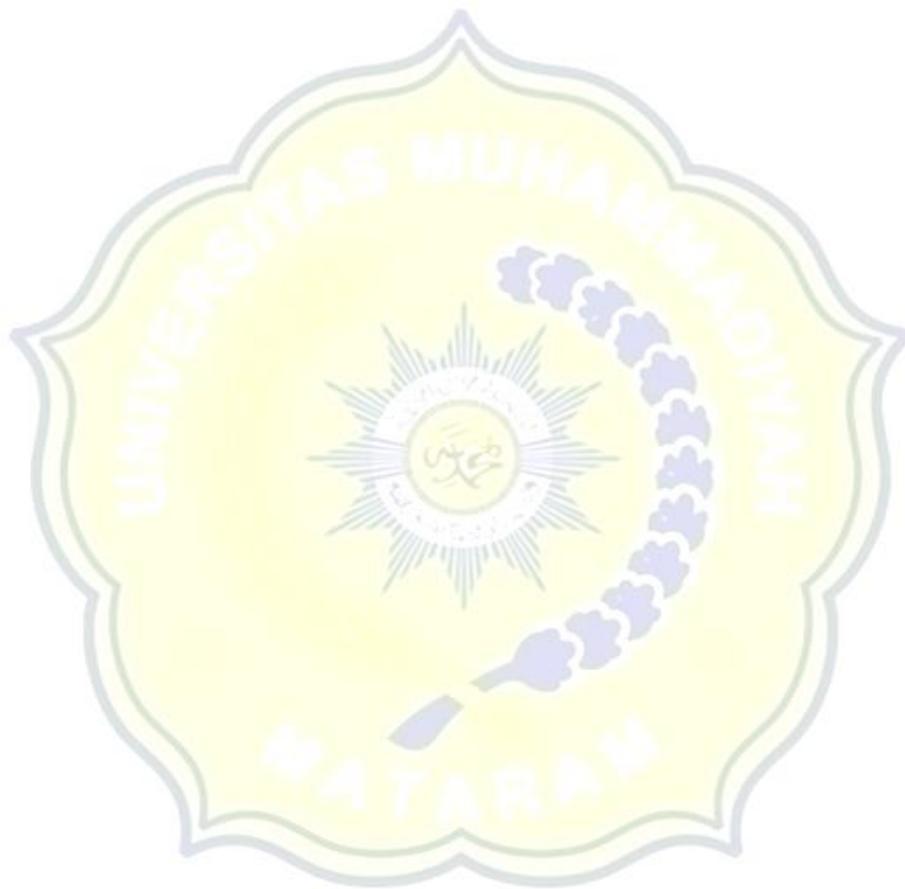
...LUKMAN ABADI...
NIM. 201913130875

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

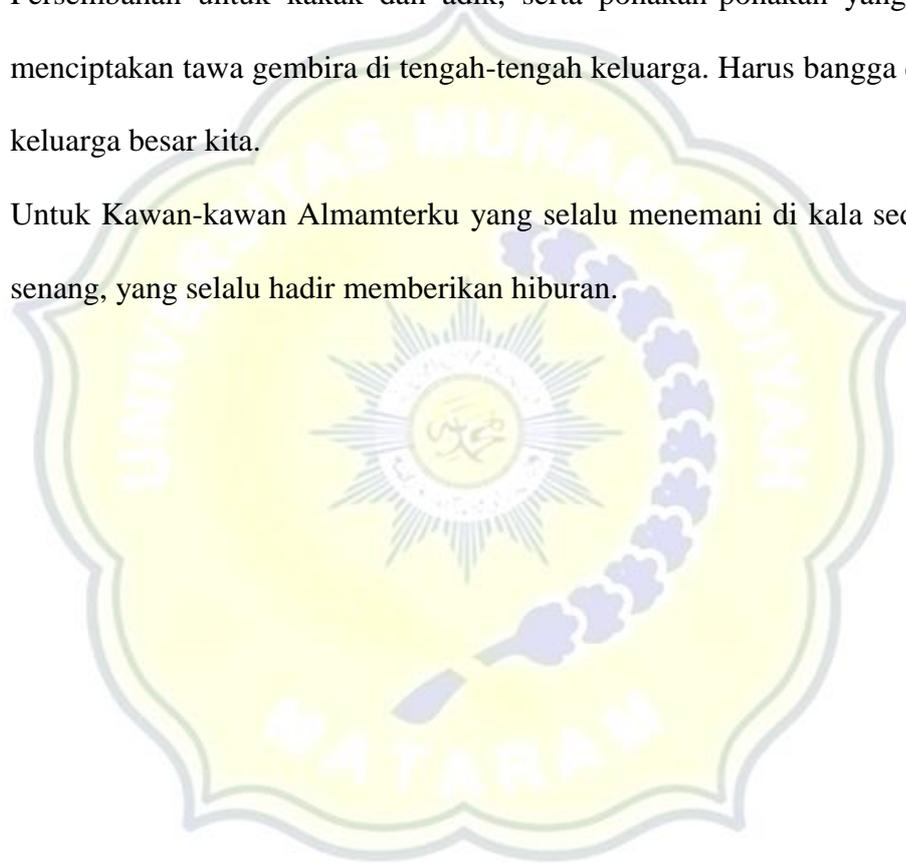
MOTTO

“Jangan memulai sesuatu jika ada keraguan didalamnya”



PERSEMBAHAN

1. Persembahan untuk kedua orang tuaku. Tanpa keduanya saya tidak akan menjalani kehidupan yang menakjubkan di dunia. Terima kasih juga atas nasihat-nasihat yang selalu diberikan.
2. Persembahan untuk kakak dan adik, serta ponakan-ponakan yang selalu menciptakan tawa gembira di tengah-tengah keluarga. Harus bangga dengan keluarga besar kita.
3. Untuk Kawan-kawan Almamterku yang selalu menemani di kala sedih dan senang, yang selalu hadir memberikan hiburan.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : **PERAN PEMERINTAH KOTA PARIWISATA (STUDI KASUS DI DINAS PARIWISATA KOTA MATARAM)**

. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan program Sarjana-1 di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP, selaku ketua Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Iskandar, S.Sos., MA selaku Dosen Pembimbing 1 Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Ulpatul Akbar, S.AP., M.IP selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik
6. Segenap dosen pengajar pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram atas didiknya dan Ilmu pengetahuannya yang telah diberikan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.

7. Segenap staf pegawai pegawai Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Mataram yang telah banyak membantu selama ini.
8. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuestioner penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi almater tercinta.

Mataram, Januari 2023
Penyusun,

LUKMAN ABADI
2019B1B087S

ABSTRAK

Dinas Pariwisata Kota Mataram sesuai tugasnya merupakan Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah di tingkat Kota berdasarkan atas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pariwisata, baik urusan pemerintah maupun pelayanan umum dibidang kepariwisataan. Sehingga memiliki fungsi sebagai perumus kebijakan teknis di bidang Pariwisata; penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum dibidang pariwisata; pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota. Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun hasil yang diperoleh Dinas Pariwisata Kota Mataram mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dibidang Pariwisata berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa peran Pemerintah Kota Mataram dalam hal ini mengembangkan dan mempromosikan pariwisata yang ada di Kota Mataram berdasarkan tugas dan fungsinya

Kata Kunci: Pelayanan, Pariwisata, Pemerintah

ABSTRACT

The Mataram City Tourism Office, by its mandate, is a service that handles regional government affairs at the municipal level based on autonomy and assistance tasks in the tourism sector, including government affairs and public services. It performs various tasks, including developing technical policies for the tourism industry, carrying out government initiatives and providing public services in this area, providing direction and carrying out tasks that fall within the purview of their responsibilities, and carrying out additional tasks delegated by the Mayor. The research belongs to the type of descriptive research with a qualitative approach. According to Moleong (2011: 6), qualitative research intends to understand phenomena about what is experienced by research subjects, for example, behaviour, perceptions, motivations, actions, etc. holistically, and descriptively in the form of words and language in a particular context that naturally and by utilizing various scientific methods. Based on the principles of autonomy and assistance tasks, the Mataram City Tourism Office's outcomes have the main responsibility of carrying out governmental activities that are the authority of the Region in the field of tourism. Based on the information gathered in the field, it can be said that the Mataram City Government's responsibility is to advance and market tourism inside Mataram City.

Keywords: Service, Tourism, Government



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1.Teori Peran	8
2.2.Teori Pariwisata.. ..	10
2.3.Ciri-Ciri Pariwisata	10
2.4.Promosi.. ..	11
2.5.Tujuan Promosi.....	11
2.6.Promosi Wisata.....	12
2.7.Pemerintah Kabupaten	13
2.8.Standar Pelayanan Publik.....	14
2.9.Azas Pelayanan Publik.....	15

2.10	Kualitas Pelayanan	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Fokus Penelitian	19
3.3	Lokasi Penelitian.....	20
3.4	Jenis dan Sumber Data	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data	21
3.6	Teknik Pemilihan Informan	22
3.7	Instrumen Penelitian.....	24
3.8	Teknik Analisis Data	25
3.9	Teknik Keabsahan Data.	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.	31
4.1.1	Profil Kota Mataram.....	31
4.1.2	Profil Dinas Pariwisata Kota Mataram.....	33
4.2	Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata	40
4.3	Faktor Penghambat Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata	47
BAB V PENUTUP.....		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia sangat pesat belakangan ini, pariwisata tumbuh sebagai salah satu penghasil devisa negara. Indonesia merupakan Negara yang terkenal memiliki keindahan alam yang banyak. Hal ini memicu banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia untuk berlibur maupun mempelajari kebudayaan-kebudayaan yang ada di Indonesia. Data yang diperoleh dari website Kementerian Pariwisata menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisman dari tahun ke tahun semakin meningkat, tahun 2015 jumlah kunjungan wisman ke Indonesia sebanyak 8.495.378, dan tahun 2016 meningkat menjadi 9.548.295 wisman. Semakin meningkatnya jumlah wisatawan mancanegara bukti bahwa pariwisata Indonesia semakin dikenal luas. (sumber: www.kemenpar.go.id)

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki sumber daya alam yang melimpah baik itu hasil alamnya berupa cengkeh, kopi dan rotan maupun keindahan alamnya yang menarik setiap orang yang datang berkunjung ke Indonesia. Pengelolaan yang baik tentunya diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dari pemanfaatan sumber daya yang di miliki Indonesia agar bisa memberikan manfaat kepada pemerintah dan masyarakat Indonesia. Untuk pengelolaan berbagai sumber daya yang di miliki Indonesia salah satunya adalah sumber daya alam yang berlimpah, maka perlu ada kebijakan dan pembagian tugas yang jelas dalam pelaksanaannya. Hal tersebut

dilakukan agar tidak terjadinya tumpang tindih kewenangan dalam pelaksanaannya sehingga bisa tercapai tujuan yang efektif.

Salah satu sektor yang memberikan keuntungan dari sisi pajak dan devisa negara bagi Indonesia adalah sektor pariwisata. Keindahan panorama alam Indonesia mulai dari pegunungan yang menjulang tinggi, pantai yang berpasir putih, laut biru, air terjun dan masih banyak lagi keindahan alam yang dimiliki oleh Indonesia menjadi daya tarik wisata nasional dan mancanegara. Di kancah Internasional Indonesia sudah terkenal dengan keindahan alamnya yang beragam, sehingga menarik wisatawan untuk datang berkunjung menikmati keindahan alam di Indonesia. Kegiatan pariwisata yang dilakukan oleh wisatawan lokal maupun internasional tentunya perlu diatur dan dikelola dengan baik. Agar memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat.

Pariwisata merupakan salah satu industri besar yang hingga saat ini masih digalakkan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai konsep utama untuk menggenjot APBN dan memajukan infrastruktur negara. Kehadiran pariwisata di masyarakat yang selama ini dibina oleh pemerintah pusat bersama dengan daerah berpotensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan laju pertumbuhan ekonomi masyarakat. Hal ini tentunya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang tinggal di sekitar objek wisata, serta memberikan keuntungan baik bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Ada banyak tempat wisata yang menarik dan membuat penasaran di Indonesia, seperti pulau Bali dengan pantai Kutanya, kota Magelang di Jawa Tengah dengan Candi Borobudurnya, dan kota Jakarta dengan Monumen Monasnya, dan masih banyak lagi. Tidak mengherankan jika orang-orang dari seluruh dunia datang ke Indonesia untuk berlibur karena pemandangannya yang menakjubkan. Selain itu, banyak peradaban berbeda di negara ini masing-masing memiliki ciri-ciri yang mengagumkan. Sumber: (Ricky Febriansyah dkk, ejournal fisip unmul 2017).

Indonesia terkenal dengan banyak budaya dan ritual yang berkontribusi pada keragaman rasa Indonesia secara keseluruhan. Fakta bahwa Indonesia adalah rumah bagi warisan budaya yang begitu kaya berkontribusi pada semakin populernya negara ini sebagai tujuan wisata. Selain memiliki keragaman budaya yang luas, Indonesia adalah rumah bagi keajaiban alam yang melimpah yang membuat pengunjung dari negara lain terkagum-kagum dan mendorong mereka untuk merencanakan perjalanan masa depan ke negara Indonesia.

Indonesia sudah menerapkan sistem pemerintahan desentralisasi yaitu pembagian kekuasaan, karena Indonesia terdiri dari beribu-ribu pulau tentunya harus adanya pembagian kekuasaan dan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah agar bisa berjalan secara efektif, karena wilayah Indonesia yang luas dan memiliki keindahan alam dan pariwisata yang berbeda-beda serta budaya yang berbeda di antara suku Indonesia. Sehingga

potensi daerah berbeda-beda jadi pemerintah daerahlah yang mengetahui potensi pariwisata masing-masing daerah.

Indonesia sudah memberikan sebagian kekuasaan dan kewenangan pada masing-masing daerah di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah maka daerahlah yang akan mengelola dan mengatur seluruh sumberdaya baik itu sumberdaya alam ataupun sumber daya manusia yang ada di daerah tersebut. Pemerintah daerah harus mengelola sumberdaya yang di miliki oleh daerah untuk kemaslahatan atau kepentingan masyarakat di daerah tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi daerah disebutkan bahwa pengembangan dan promosi pariwisata merupakan hak dan kewenangan daerah sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan daerah yang bersangkutan. Dalam hal ini pemerintah daerah berhak membuat peraturan daerah untuk pengelolaan pariwisata di daerah. Salah satu bentuk nyata dari adanya peraturan daerah ini adalah di bentuknya Dinas Pariwisata di masing-masing daerah agar bisa mengelola dan mengatur pengembangan dan potensi pariwisata di daerah tersebut, agar bisa menarik perhatian wisatawan lokal dan mancanegara untuk berkunjung ke daerah atau menanam modal untuk kegiatan pariwisata. Dari hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pariwisata.

Kota Mataram adalah Ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dengan melihat potensi wisata di Kota Mataram Agar berhasil melakukan pemasaran, ada beberapa komponen penting yang harus dimasukkan.

Pertama, pengembangan pesan. Yang mana pengembangan pesan ini dapat dimulai dengan mengartikulasikan keinginan apa yang harus diketahui audiens, yang mana perusahaan berusaha mencari cara kreatif untuk mengembangkan suatu informasi atau maksud komunikator kepada komunikan sehingga menjadi suatu maksud yang menarik. /pesan agar diketahui oleh masyarakat. Yang mana perusahaan berusaha mencari cara kreatif untuk mengembangkan suatu informasi atau maksud komunikator kepada komunikan sehingga menjadi suatu maksud/pesan yang menarik untuk diketahui oleh publik.

Kedua, jalur komunikasi melalui mana iklan dan bentuk pemasaran lainnya akan diekspos. Khususnya dalam hal media cetak, seperti penerbitan pamflet, booklet, dan buku panduan; penempatan berbagai iklan; partisipasi dalam acara internasional, nasional, dan regional; dan seterusnya.

Jika informasi tersebut tidak disebarluaskan dan dipublikasikan kepada masyarakat luas, maka tidak akan banyak gunanya, padahal Kota Mataram memiliki potensi wisata yang belum tergarap cukup besar. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata Kota Mataram yang menjadi penggerak utama pariwisata di daerah tersebut berkewajiban untuk mengembangkan dan melaksanakan rencana pemasaran yang tepat dan efisien.

Dari data Dinas Pariwisata Kota Mataram di tahun 2016 Kota Mataram dikunjungi sekitar 270 wisatawan asing (wisman), dan jumlah kunjungan wisata nusantara hingga kini sudah mencapai sekitar 800.000 melampaui target yang di tetapkan sebanyak 700.000 wisatawan nusantara.

Adapun Tempat rekreasi dan obyek wisata Kota Mataram salah satunya adalah Masjid Hubbul Wathan *Islamic center* merupakan masjid yang terbesar di pulau lombok dan bahkan yang paling terbesar di NTB. Masjid ini memiliki menara yang di namakan dengan nama menara 99 yang di ambil dari nama Asmaul Husna di Al-Qur'an, Di Pulau Lombok, Masjid Hubbul Wathan Islamic Center yang memiliki ballroom serta fasilitas ruang konferensi akan muncul sebagai simbol brand wisata halal yang paling menonjol. Sejumlah besar pengunjung dari negara lain, termasuk Malaysia, Brunei Darussalam, Thailand, Maroko, Afrika Barat, Singapura, Mesir, dan Turki, pernah berkunjung ke sini. Masjid ini digunakan untuk ibadah. Masjid ini menarik pengunjung non-Muslim dari seluruh dunia, termasuk Belanda, Irlandia Utara, Inggris, Australia, dan Prancis, yang ingin melihat lebih dekat kemegahan masjid, meskipun aktivitasnya tergolong sebagai wisata halal. Di Islamic Center ini juga terdapat pengunjung dari Swiss yang telah memutuskan untuk menjadi Muslim.

Dari berbagai permasalahan yang diuraikan di latar belakang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian bagaimana “Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram)”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram)?

2. Apa faktor Penghambat Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata(Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram)
2. Untuk mengetahui Apa faktor Penghambat Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram)

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan pada pembaca terkait Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pemerintah terkait kendala dan Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Peran

Menurut Riyadi (2002:138) Istilah "peran" dapat dipahami baik sebagai arahan maupun sebagai gagasan tentang peran yang dimainkan partai dalam oposisi sosial. Karena peran ini, para aktor, baik individu maupun organisasi, akan bertindak sesuai dengan harapan orang lain atau lingkungannya.

Menurut Mifta Thoha (2003:80), peran adalah urutan perilaku yang diantisipasi yang dilakukan seseorang dengan menjalankan aturan dan wewenang seperti yang diharapkan. Dengan kata lain, peran adalah seperangkat tanggung jawab. Menurut Soekanto (2009:212-213), salah satu fungsi adalah proses dinamisasi kedudukan (status). Ketika seseorang bertindak sesuai dengan hak dan tanggung jawab yang sesuai dengan posisinya, mereka memerankan sebuah peran.

Menurut Rivai dalam Sitorus (2006:133), peran dapat dipandang sebagai tingkah laku yang dikendalikan dan diharapkan dari seseorang pada posisi tertentu. Sitorus mengutip interpretasi ini. Menurut Soekanto (2001: 242), peran dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu: 1. Peran aktif 2. Fungsi partisipasi 3. Peran pasif.

Friedman, M, (1998 : 286) Peran adalah seperangkat tindakan formal dan informal yang diperlukan seseorang sesuai dengan status sosial yang mereka pegang dalam masyarakat tertentu. Resep, juga dikenal sebagai

ketentuan, dan harapan peran menjelaskan apa yang perlu dilakukan individu dalam keadaan tertentu untuk memenuhi harapan mereka sendiri mengenai peran ini atau harapan orang lain mengenai peran ini. Peran didasarkan pada resep dan ekspektasi peran ini. Friedman, M (1998: 288) Fungsi peran dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut: Peran formal (peran yang tampak jelas) Secara khusus, sejumlah perilaku yang konsisten satu sama lain. Keluarga memiliki seperangkat norma dan tanggung jawab resminya sendiri. Tanggung jawab mendasar yang berkontribusi pada pembentukan status sosial suami-ayah dan ibu-istri adalah tanggung jawab pencari nafkah, pengelola rumah, pengasuh, sosialisasi anak, peserta dalam kegiatan rekreasi, dan anggota persaudaraan (menjaga hubungan keluarga ayah dan ibu). .

Menurut Soekanto (2009: 212-213), peran adalah proses status yang dinamis, dan status adalah kumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki individu. Jika individu memenuhi hak dan kewajiban yang berhubungan dengan kedudukannya, maka individu tersebut menjalankan suatu fungsi. Menurut Miftah Thoha dan Soekanto (1997:35), peran adalah urutan yang teratur yang berkembang sebagai akibat dari suatu posisi. Karena manusia adalah organisme sosial, kita memiliki kecenderungan alami untuk hidup dalam komunitas. Interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lain tidak dapat dihindari dalam perjalanan kehidupan kelompok. Saling ketergantungan muncul dari kontak yang berkembang yang ada di antara mereka.

2.2 Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut Salah Wahab (2003: 143) bahwa Pergerakan sementara organisasi dari berbagai tempat tinggal, keyakinan dan agama, dan yang menjalani gaya hidup yang berbeda, memiliki harapan yang berbeda, berbagai macam suka dan tidak suka, dan motivasi yang tidak dapat dibakukan karena semua perbedaan tersebut tidak dapat disebut sebagai pariwisata. adalah manifestasi dari ide, emosi, dan perilaku yang, dalam jangka waktu yang lama, berubah sesuai dengan lokasi dan waktu.

Menurut Hari Karyono (1997: 15), yang mengemukakan definisi pariwisata secara umum dan teknis, definisi pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, bisnis, dan masyarakat untuk mengatur dan memenuhi permintaan pengunjung. Definisi pariwisata ini bersifat luas dan teknis. Sementara definisi formal pariwisata menyatakan bahwa itu adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang baik sendiri atau kelompok di dalam wilayah negaranya sendiri atau negara lain, pariwisata juga dapat didefinisikan sebagai tindakan mengunjungi negara lain.

2.3 Ciri-Ciri Pariwisata

Menurut Desky (1999:6), ciri-ciri pariwisata yaitu sebagai berikut:

1. Berupa perjalanan yang dimulai di lokasi yang sama dengan tempat berakhirnya, yang dikenal dengan perjalanan melingkar.
2. Turis itu hanya ada di sana untuk waktu yang singkat.
3. Perjalanan telah direncanakan dengan cermat sebelumnya.
4. Ada organisasi atau orang yang bertugas merencanakan perjalanan.

5. Terdapat komponen barang wisata;
6. Ada tujuan yang ingin dicapai dari perjalanan tersebut;
7. Biaya perjalanan diterima dari tempat asal;
8. Kegiatan dilakukan dengan santai.

2.4 Promosi

Menurut Fandy Tjiptono (2001:217) Promosi adalah suatu modus komunikasi yang mencoba untuk mendistribusikan informasi, mempengaruhi, meyakinkan, dan mengingatkan pasar sasaran dari bisnis dan barang-barangnya sehingga pasar sasaran mau menerima, membeli, dan loyal terhadap barang-barang yang disediakan oleh perusahaan yang sedang dikomunikasikan dengan. (Seperti dikutip dalam Freddy 2009:47) Stanton: Promosi adalah proses penyebaran informasi kepada pengguna akhir, dengan tujuan untuk mempengaruhi dan menarik minat khalayak umum.

Saladin (dalam Freddy (2003:32): Konsumen diinformasikan, diingatkan, dan diyakinkan tentang barang yang dijual oleh perusahaan melalui penggunaan promosi, yang merupakan salah satu komponen bauran pemasaran yang digunakan oleh bisnis Zimmerer (dalam Freddy 2002: 38) (dalam Freddy 2002:38) Publisitas, penjualan pribadi, dan periklanan adalah contoh jenis promosi yang digunakan untuk membujuk orang untuk membeli barang atau jasa dengan memberikan mereka informasi tentang produk atau jasa tersebut dan dengan mempengaruhi mereka untuk membeli produk atau jasa tersebut.

2.5 Tujuan Promosi

Menurut Khairul Maddy (2010), secara rinci ketiga promosi tujuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Menginformasikan
 - a. Menyebarkan kepada konsumen bahwa produk baru tersedia di pasar Mengkomunikasikan penyesuaian harga ke pasar
 - b. Menjelaskan cara kerja suatu produk
 - c. Menginformasikan pelanggan tentang layanan yang disediakan oleh perusahaan
 - d. Mencatat secara langsung tentang kesan yang salah
 - e. Mengurangi kecemasan atau kekhawatiran pembeli
 - f. Membangun citra perusahaan di mata publik.
2. Membujuk pelanggan sasaran (persuading) untuk :
 - a. Membentuk kesan konsumen terhadap suatu merek;
 - b. Menarik perhatian pada merek tertentu;
 - c. Mengubah gagasan konsumen tentang karakteristik suatu produk;
 - d. Memotivasi pelanggan untuk segera melakukan pembelian;
dan
 - e. Membujuk pelanggan untuk membiarkan penjual datang ke rumah mereka.

3. Mengingat (premind) terdiri atas :

- a. Mengingat pembeli bahwa manufaktur yang dimaksud akan dibutuhkan dalam waktu dekat.
- b. Mengingat pembeli lokasi di mana barang perusahaan dapat dibeli.
- c. Mengingat bahwa kesan awal pelanggan terhadap penawaran perusahaan adalah positif.

2.6 Promosi Wisata

Promosi Wisata menurut Oka Yoeti (2005:169) dalam buku Pendekatan Pemasaran Strategis untuk Perencanaan Destinasi Wisata, Promosi Wisatawan adalah Variabel Kunci dalam Perencanaan Strategi Pemasaran Pariwisata, Promosi Pariwisata adalah variabel kunci dalam perencanaan strategi pemasaran pariwisata dan dapat dianggap sebagai aspek untuk membangun kemungkinan untuk mendominasi pasar. Materi promosi yang digunakan disusun secara melingkar, terutama sesuai dengan situasi atau keadaan permintaan wisatawan. Berikut beberapa jenis alat promosi yang paling umum menurut Yoeti (1996:188) yakni a. Periklanan (juga dikenal sebagai iklan) b. Dukungan Penjualan c. Hubungan Masyarakat.

2.7 Pemerintah Kabupaten

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah yang di maksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan

dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penyelenggara Pemerintah Daerah adalah pemimpin daerah dan berfungsi sebagai unsur Pemerintah Daerah. Pengurus ini bertanggung jawab memimpin penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab daerah otonom. Urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden. Penerapan kewenangan tersebut dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat.

Hak, kekuasaan, dan kewajiban suatu daerah otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk menguasai dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dalam negeri serta kepentingan penduduk setempat itulah yang disebut dengan "otonomi daerah". " Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dilandasi oleh otonomi daerah harus berpegang pada konsep dasar otonomi agar dapat berfungsi dengan baik. Pengalihan urusan pemerintahan dari pemerintah pusat ke daerah otonom atas dasar asas otonomi inilah yang dimaksud dengan desentralisasi. Sesuai dengan asas otonomi daerah, berikut kriteria urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah kabupaten atau kota:

- a. urusan pemerintahan yang letaknya dalam wilayah kabupaten atau kota;

- b. Urusan Pemerintahan yang penggunanya berada di wilayah kabupaten atau kota;
- c. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam wilayah kabupaten atau kota; dan
- d. Urusan Pemerintahan yang menggunakan sumber dayanya lebih efisien jika dilakukan oleh daerah kabupaten atau kota.

2.8 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan baik orang yang memberikan layanan dalam proses menjalankan tanggung jawab dan tugasnya, maupun orang yang menerima layanan dalam proses mengajukan permohonannya, diberikan jaminan. Standar pelayanan adalah ukuran baku yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan juga menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, selain sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima pelayanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi: 1. Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan. 2. Dasar hukum pelayanan, yaitu: perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. 3. Persyaratan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis

pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 4. Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. 5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 6. Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan. 7. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 8. Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat. 9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.9 Asas Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005:12-13), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Terbuka, jujur, tidak berbelit-belit, dan tersedia bagi setiap dan semua pihak yang membutuhkannya, serta cukup dijelaskan dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, yang mencakup kapasitas untuk dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan persyaratan Undang-Undang.
- c. Bersyarat, sehingga memperhatikan keadaan dan kemampuan baik penerima pelayanan maupun pemberi pelayanan, dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif, yang berarti mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebagai bagian dari proses tersebut.
- e. Kesamaan Hak, tanpa diskriminasi dalam arti membedakan berdasarkan faktor suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, atau kedudukan ekonomi.
- f. Pembagian hak dan tanggung jawab yang adil, yang mensyaratkan baik penyedia maupun penerima pelayanan publik untuk memenuhi tanggung jawab dan haknya masing-masing.

2.10 Kualitas Pelayanan

Penyediaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah merupakan salah satu peran pemerintah yang semakin mendapat perhatian dari masyarakat luas saat ini. Semakin penting, dan bahkan menjadi tuntutan publik, bahwa lembaga pemerintah meningkatkan tingkat layanan publik yang mereka berikan, yang dipercaya publik. Masyarakat atau mereka yang menerima pelayanan seringkali mengkritisi kualitas pelayanan, yaitu suatu pengertian yang berkaitan dengan unsur pelayanan. Menurut Tjiptono (1996:55), konsep kualitas mengacu pada pengertian tentang hal-hal berikut:

- 1) kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) kesesuaian untuk digunakan;
- 3) perbaikan berkelanjutan;
- 4) bebas dari kerusakan atau cacat;
- 5) memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;

6) melakukan segalanya dengan benar; dan

7) sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang.

Gagasan tentang pelayanan yang baik, yang memerlukan penyediaan layanan dengan cara yang metodis dan menyeluruh, sangat terkait dengan kualitas layanan. Kemampuan pelayanan publik atau birokrasi kepada masyarakat untuk memuaskan keinginan dan tuntutan pelanggan atau anggota masyarakat inilah yang merupakan kualitas pelayanan publik. (Sinambela, 2008).

Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan publik yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik mengacu pada semua karakteristik pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan (pegawai) kepada penerima jasa (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan kepuasan penerima jasa/masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistik, deskriptif, dalam bentuk kata dan bahasa, dalam lingkungan alam tertentu, dan dengan menggunakan berbagai metodologi ilmiah.

Dari informasi yang disajikan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam kondisi obyek yang alamiah. Dalam jenis penelitian ini, individu dengan latar belakang atau fokus penelitian tidak diisolasi dalam bentuk variabel atau hipotesis. Sebaliknya, peneliti dan lokasi di mana dia melakukan penelitian dianggap sebagai satu kesatuan yang utuh. Karena penelitian bergantung pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di wilayah yang terpisah, dan hanya peneliti yang dapat berinteraksi dengan orang-orang di wilayah tersebut, baik dalam bahasa mereka maupun dalam terminologi mereka, maka peneliti sendiri menjadi instrumen kunci dalam penelitiannya. Selain itu, peneliti sendiri menjadi instrumen kunci dalam penelitiannya.

Menurut Moleong (2011:11), pendekatan penelitian deskriptif mengumpulkan data berupa kata-kata dan gambar bukan angka. Data dapat ditafsirkan dalam berbagai cara. Selain itu, segala sesuatu dan semua yang

terkumpul memiliki peluang bagus untuk menjadi bagian yang hilang dari teka-teki yang telah dieksplorasi. Laporan penelitian akan menawarkan garis besar presentasi makalah dengan menggunakan cuplikan data dari studi asli. Informasi dikumpulkan dari berbagai sumber, antara lain transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, catatan pribadi, catatan atau memorandum, dan dokumen resmi lainnya.

Berdasarkan informasi di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: penelitian kualitatif jenis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan mengungkapkan informasi yang telah dikumpulkan dari fenomena lapangan empiris berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan hasil penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Topik atau fokus menurut Creswell (2002) dalam (Tresiana, 2013:39) merupakan ide-ide utama yang tercakup dalam penyelidikan ilmiah. Tinjauan literatur, masukan dari kolega atau peneliti lain, atau pengalaman pribadi semuanya dapat berkontribusi pada pembentukan subjek atau titik fokus untuk penelitian.

Menurut Moleong (2011: 94), penentuan penekanan ini membantu memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar informasi yang baru dikumpulkan di lapangan. Alternatifnya, kriteria ini dapat dinyatakan sebagai kriteria masuk-keluar. Ketika seorang peneliti memiliki arah dan panduan yang jelas yang diberikan oleh fokus, mereka mengetahui dengan tepat data mana yang akan dikumpulkan serta data apa yang akan

dikumpulkan. Topik-topik berikut akan diselidiki sebagai bagian dari penelitian ini:

1. Evaluasi Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata (Studi Kasus Di Dinas Pariwisata Kota Mataram)
2. Menganalisis faktor penghambat Peran Pemerintah Kota Mataram Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata

3.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar Peneliti memiliki kemampuan untuk mempelajari bagaimana keadaan sebenarnya tentang topik yang akan diteliti. Pada penelitian kali ini tempat yang dipilih untuk penelitian adalah Kantor Dinas Pariwisata Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011: 157) Dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data primer, sedangkan data lainnya berasal dari sumber pelengkap seperti dokumen dan sejenisnya. Sumber data adalah entitas apa pun, apakah itu orang, benda, atau tempat, yang berfungsi sebagai titik acuan bagi peneliti saat mereka berusaha mengumpulkan data yang sesuai dengan masalah yang dihadapi dan fokus utama penyelidikan mereka. Data primer dan data sekunder adalah

kategori informasi yang akan dikumpulkan sebagai bagian dari proyek penelitian ini.

- a. Data Awal Secara khusus berupa kata-kata dan perbuatan (informan), serta kejadian-kejadian tertentu yang berhubungan dengan kesulitan penelitian, dan merupakan temuan-temuan kumpulan peneliti sendiri ketika berada di wilayah penelitian yang bersangkutan. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari responden penelitian. Ini termasuk wawancara dan dokumentasi, selain catatan lapangan yang diambil oleh peneliti yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.
- b. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang sudah ada. Peneliti mampu mengumpulkan data sekunder berupa informasi dan dokumen terkait keterlibatan Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Barat dalam operasional pemasaran dan pengembangan pariwisata di Kabupaten Lombok Barat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2011:157) mengatakan bahwa Dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data utama, sedangkan data selebihnya berasal dari sumber pelengkap seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata, tindakan, sumber data tekstual, foto, dan jenis media lainnya semuanya dianggap sebagai jenis data yang berbeda

dalam konteks ini. Bahan informasi yang diperoleh selama penelitian disebut sebagai data. Berikut ini adalah beberapa metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data:

a. Wawancara

Menurut Stewart & Cash (2008) dalam Herdiansyah (2012: 118), wawancara diartikan sebagai bentuk komunikasi yang ditandai dengan memberi dan menerima aturan, tanggung jawab, perasaan, keyakinan, dan alasan tindakan, antara lain bentuk informasi dan emosi. Wawancara bukanlah suatu kegiatan di mana satu orang diminta untuk melakukan atau memulai diskusi sementara yang lain hanya diminta untuk mendengarkan. Tujuan wawancara yang akan dilakukan dengan para informan adalah untuk mengumpulkan data yang tepat dan relevan secara langsung dengan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Menurut Herdiansyah (2012: 143), dokumentasi adalah Salah satu cara untuk memperoleh data kualitatif adalah dengan mempelajari atau menganalisis makalah yang dihasilkan baik oleh subjek sendiri maupun oleh orang lain tentang topik tersebut. Dokumen-dokumen ini dapat dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain.

Untuk melengkapi data yang tidak dapat dikumpulkan selama prosedur wawancara, beberapa pendekatan dokumentasi dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, sebagian besar data berasal dari sumber atau sumber daya manusia, dan seringkali dikumpulkan melalui wawancara

dan observasi. Namun ada juga sumber non manusia dan non manusia, seperti dokumen berupa peraturan perundang-undangan, catatan harian, laporan kegiatan, pedoman pelaksanaan kegiatan, arsip, foto, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Sumber dan sumber non-manusia ini meliputi: Informasi yang diperoleh dari dokumen berfungsi sebagai dasar untuk data sekunder yang dikumpulkan kemudian dengan mengumpulkan data dari sumber tekstual, arsip, dan Gambar.

c. Observasi

Menurut Cartwright & Cartwright dalam Herdiansyah (2012: 131), observasi adalah metode yang melibatkan melihat, melihat, dan mengamati perilaku selain "merekam" secara metodis untuk tujuan tujuan tertentu. Pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti adalah pengamatan langsung.

3.6 Teknik Pemilihan Informan

Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (57:2009). Dengan mengutip pendapat Spradley mengemukakan bahwa, situasi sosial untuk sampel atau instrumen sangat disarankan suatu situasi sosial didalamnya menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya. Selanjutnya dinyatakan bahwa, informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Seseorang yang telah mencapai penguasaan atau pemahaman suatu subjek melalui proses enkulturasi, sehingga subjek tersebut tidak hanya dapat diketahui tetapi juga diinternalisasi.
2. Perorangan yang dikategorikan masih bekerja atau aktif mengikuti kegiatan yang menjadi pokok kajian.
3. Individu yang memiliki cukup waktu untuk ditanyai dan diberi informasi
4. Individu yang tidak memberikan informasi tentang hasil dari "kemasan" mereka sendiri cenderung lebih jarang melakukannya.
5. Individu-individu yang pertama kali dikategorikan oleh peneliti sebagai cukup asing, membuat prospek yang menarik bagi mereka untuk menjadi narasumber.

Dalam investigasi ini, peneliti menggunakan pendekatan purposive untuk memilih informan yang mereka wawancarai untuk pemerintah. Hal ini dikarenakan tugas pokok dan fungsi yang terkait dengan pelaksanaan Peran Dinas Pariwisata Lombok Timur dalam kegiatan Promosi Pariwisata sudah diketahui dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan secara sengaja dilakukan untuk mendapatkan informan kunci, yang juga dikenal sebagai orang yang mengetahui dengan benar atau yang dapat dipercaya, sedangkan peneliti menggunakan teknik bola salju untuk memilih informan dari masyarakat karena peneliti tidak mengetahui secara pasti siapa yang menjadi informan. informan adalah. penting dalam konteks sosial. Hal

ini disebabkan peneliti tidak yakin siapa sebenarnya di antara anggota masyarakat yang berperan sebagai informan kunci.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas Pariwisata Kota Mataram
2. Staf atau Pegawai
3. Masyarakat

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam Sugiyono (2015:59), yang menjadi Instrumen dalam penelitian kualitatif atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Akibatnya, peneliti juga harus "divalidasi" sebagai instrumen untuk menentukan sejauh mana peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya akan digunakan di lapangan. Validasi instrumen membutuhkan kesadaran akan metodologi penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap topik yang sedang dipelajari, dan kemauan dari pihak peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara intelektual maupun logistik. Individu yang melakukan penelitian adalah orang yang bertanggung jawab untuk memvalidasi temuan melalui penilaian internal terhadap tingkat pemahaman, penguasaan teori, dan wawasan tentang materi pelajaran yang diselidiki, serta persiapan untuk bergabung dengan area penelitian.

Untuk menentukan fokus penelitian, memilih informan yang akan digunakan sebagai sumber data, mengumpulkan data, mengevaluasi kualitas data, menganalisis data, menginterpretasikan data, dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan adalah fungsi peneliti kualitatif sebagai instrumen

manusia. (manusia sebagai instrumen). Selain itu, Nasution menegaskan dalam Sugiyono (2009:60) bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada alternatif lain kecuali menjadikan manusia sebagai instrumen utama penelitian. Alasannya karena situasinya belum memiliki bentuk yang jelas. Tidak mungkin menetapkan masalah, topik penelitian, teknik penelitian, hipotesis yang digunakan dalam penelitian, atau bahkan memprediksi temuan dengan keyakinan dan kejelasan mutlak sebelumnya. Selama studi, semuanya masih perlu dikembangkan. Karena kurangnya kejelasan dan prediktabilitas masalah, tidak ada pilihan lain, dan peneliti sendiri adalah satu-satunya yang dapat melakukannya.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Dengan menggunakan teknik kualitatif, analisis data digunakan untuk menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pendalaman dan pendalaman pengetahuan untuk menghasilkan data yang benar dari item yang dipelajari dan kemudian menggambarannya sesuai dengan keadaan dan waktu. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki bidang studi, selama berada di lapangan, dan setelah penelitian selesai di lapangan.

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2009: 89), “Analisis dimulai sejak menyusun masalah dan mengartikulasikan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan terus melaporkan temuan-temuan penelitian.” Ini berkaitan dengan skenario khusus ini. Ketika melakukan penelitian kualitatif di lapangan dengan Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2015:91), analisis

data dilakukan baik selama proses pengumpulan data maupun setelah selesai dalam jangka waktu tertentu. Peneliti sudah menyelesaikan analisis tanggapan terhadap pertanyaan wawancara sebelum wawancara berlangsung. Jika tanggapan yang diwawancarai dan kemudian diperiksa tidak memenuhi harapan peneliti, mereka akan menanyakan pertanyaan yang sama lagi sampai mencapai titik tertentu ketika data yang dapat dipercaya dikumpulkan. Menurut argumentasi Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015:91), tindakan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga selesai sehingga menyebabkan data menjadi jenuh. Khusus mengacu pada kegiatan analisis data kualitatif:

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka harus didokumentasikan dengan cermat dan sespesifik mungkin. Seperti yang telah dikatakan sebelumnya, kompleksitas kuantitas data akan meningkat secara proporsional dengan lamanya waktu yang dihabiskan untuk melakukan penelitian di lapangan; oleh karena itu, sangat penting untuk segera melakukan analisis data melalui reduksi data segera setelah penelitian selesai. Reduksi fakta adalah jenis analisis yang melibatkan pemfokusan, pengkategorian, pengarahannya, penghilangan redundan, pengambilan data penting, dan pengorganisasian data mentah yang telah dikumpulkan dari lapangan untuk sampai pada suatu kesimpulan. Ketika sampai pada reduksi data, setiap peneliti akan diarahkan oleh tujuan yang ingin dicapai. Hasil itu sendiri adalah fokus

utama dari penelitian kualitatif. Sehubungan dengan itu, apabila peneliti sedang melakukan kajian dan menemukan sesuatu yang dianggap asing, asing, atau belum memiliki pola, hal inilah yang harus diperhatikan oleh peneliti dalam melakukan reduksi data.

Proses reduksi data merupakan proses yang melibatkan pemikiran yang cermat, serta kecerdasan, serta keluasan dan kedalaman pemahaman yang tinggi. Bagi peneliti pemula, penurunan data mungkin menjadi topik perbincangan dengan teman atau dengan individu lain yang diakui ahli di bidangnya. Sebagai hasil dari percakapan ini, para peneliti akan menghasilkan ide-ide baru yang akan memungkinkan mereka membatasi jumlah data yang berisi hasil utama dan berkontribusi pada penciptaan teori. Data dapat direduksi dengan menggunakan temuan catatan yang diambil di lapangan, yang mungkin banyak tetapi belum memiliki arti yang bermanfaat. Catatan yang diambil di lapangan berupa karakter huruf besar dan kecil, angka, dan simbol yang masih campur aduk dan tidak dapat diuraikan. Dalam proses reduksi, peneliti akan meringkas temuan, memilih data yang paling signifikan dan relevan, dan mengklasifikasikan informasi menggunakan angka, huruf kapital, dan huruf kecil. Data yang ditampilkan dalam bentuk simbol dan hal-hal lain yang tidak penting dibuang karena dianggap tidak penting.

b) Display data (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah Menyajikan data, juga dikenal sebagai penyajian data, dapat dilakukan dalam

penelitian kualitatif dengan menyajikan data dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, bagan alur, dan diagram serupa lainnya. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015:91), teks naratif adalah metode yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggambarkan data yang dikumpulkan. Saat Anda menyajikan data, Anda berusaha menyusun kumpulan fakta menjadi matriks atau konfigurasi yang mudah dipahami. Pembentukan konfigurasi seperti itu akan memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Disarankan agar pekerjaan selanjutnya direncanakan berdasarkan apa yang diketahui. Saat menyajikan data, Anda dapat menggunakan bahasa naratif, grafik, matriks, chart, dan bagan selain menyediakan data. Ini membuatnya lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi..

c) Menarik Kesimpulan

Setelah pengumpulan data, Peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Setelah itu dicari arti dan penjelasannya, setelah itu menyusun pola hubungan tertentu menjadi satu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan diinterpretasikan, menggunakan data yang terkumpul, dan setelah itu mengkategorikan data tersebut sesuai dengan kekhususannya. masalah, dan membandingkannya satu sama lain sehingga kesimpulan dapat ditarik dengan mudah.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus

memenuhi beberapa persyaratan. Menurut Moleong (2011: 324) terdapat empat kriteria keabsahan data yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (credibility)

Pada dasarnya derajat kepercayaan (kredibilitas) menggantikan konsistensi intrinsik dari penelitian kuantitatif. Kriteria ini memiliki dua tujuan: pertama, memastikan bahwa penyelidikan dilakukan sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan yang dapat dicapai dalam temuannya; kedua, menunjukkan tingkat kepercayaan yang dapat dicapai dalam temuan melalui penggunaan bukti yang diberikan oleh peneliti atas berbagai fakta yang sedang dipelajari. Tugas penelitian dilakukan oleh akademisi untuk mengevaluasi faktor-faktor seperti kepercayaan atau tingkat kepercayaan:

2. Triangulasi

Triangulasi adalah cara untuk memvalidasi data yang memanfaatkan hal lain sebagai sumber daya. Pemeriksaan data yang diperoleh dari beberapa sumber merupakan metode triangulasi yang paling sering digunakan. Triangulasi adalah suatu bentuk pemeriksaan yang memanfaatkan berbagai sumber, metodologi, penyelidik, dan gagasan. Menurut Denzin dalam (Moleong, 2011: 330), ada empat jenis triangulasi yang berbeda. Selama investigasi ini, peneliti memeriksa ulang data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda melalui serangkaian wawancara dengan berbagai informan, terutama Dinas Pariwisata Kota Mataram. Selain itu, peneliti menggunakan metode

triangulasi yang meliputi perbandingan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi.

3. Kecukupan referensial

Selama berlangsungnya penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai macam bahan, catatan, atau rekaman yang dapat dijadikan sebagai acuan dan standar untuk pengujian selama berlangsungnya analisis dan interpretasi data.

4. Keteralihan

Pengujian transferabilitas, juga dikenal sebagai transferabilitas data, mengacu pada penentuan sejauh mana temuan penelitian ini dapat digunakan atau diterapkan dalam konteks lain. Untuk menguji transferabilitas temuannya, peneliti mencari peristiwa empiris yang terjadi di lingkungan yang sama dengan penelitiannya, yaitu pihak-pihak yang aktif bergerak dalam pemasaran wisata di kota Mataram.

5. Kebergantungan

Dalam penelitian non-kualitatif, istilah yang lebih tepat digunakan sebagai pengganti reliabilitas adalah dependabilitas. Validitas tidak dapat dicapai tanpa terlebih dahulu membangun reliabilitas. Uji ketergantungan dilakukan dalam penelitian kualitatif dengan cara memeriksa keseluruhan proses penelitian dari awal hingga kesimpulan. Tidak jarang peneliti melakukan pekerjaannya di lapangan tanpa menelaah secara menyeluruh proses kajian yang lengkap, namun mereka tetap mampu menawarkan data. Keandalan peneliti ini harus dievaluasi, dan untuk menentukan

apakah temuan penelitian ini akurat atau tidak, peneliti harus membicarakannya dengan pembimbing mereka. Uji ketergantungan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah audit terhadap semua tindakan yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian.

6. Kepastian

Istilah menguji kepastian data disebut juga dengan *confirmability* mengacu pada proses verifikasi temuan penelitian dalam kaitannya dengan metode yang sudah ada dalam penelitian. Namun, prosesnya akan dihilangkan, hanya menyisakan temuan. Tingkat kemahiran ini dapat dicapai dengan melakukan audit atau penilaian terperinci terhadap semua komponen, metodologi penelitian, dan hasil penelitian..

