

Evaluasi Kinerja Kebijakan Sektor Pariwisata dalam mendukung Kota Serang sebagai Kota Kreatif

oleh:

Rohaelis Nurasyiah.M.Ak.,MM

Sev.Rahmiati.M.AK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Banten Jaya

ABSTRAK

Keberadaan sektor pariwisata bukan lagi sebagai sektor pelengkap, namun telah menjadi sektor utama yang dapat membangkitkan sektor lainnya di suatu daerah. Selama kuartal II 2017, Pertumbuhan sektor pariwisata mencapai 6.86%, lebih tinggi dari pertumbuhan ekonomi nasional yaitu sebesar 5.21%. Guna menghadapi pasar bebas ASEAN tahun 2015, perlunya mendorong sektor pariwisata menjadi salah satu sektor unggulan yang berdaya saing. Kota Serang, sebagai salah satu ikon pariwisata di Jawa Barat, diusulkan menjadi Kota Kreatif UNESCO selain Yogyakarta, Solo, dan Pekalongan. Salah satu upaya meningkatkan peran sektor pariwisata guna mendukung Kota Serang sebagai Kota Kreatif sebagaimana yang tercantum dalam RPJMD Kota Serang dan usulan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ke UNESCO adalah dengan mengevaluasi kinerja kebijakan yang telah berjalan atau terimplementasikan saat ini, guna mendapatkan masukan atau rekomendasi mengenai bentuk kebijakan dimasa yang akan datang.

Makalah Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Mixed Methods atau Metode Kombinasi (kuantitatif dan kualitatif). Dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi kinerja kebijakan menurut Riant Nugroho (2012), yang menyatakan bahwa model penilaian kinerja kebijakan berkenaan dengan: Dimensi hasil, Dimensi proses, Dimensi sumber daya, Dimensi keberadaan dan perkembangan organisasi, dan Dimensi kepemimpinan.. Masing-masing dimensi tersebut akan diukur tingkat pencapaiannya, sehingga pada akhirnya akan dilihat masalah atau isu apa yang menjadi prioritas utama dalam upaya memperbaiki kebijakan sektor pariwisata. Dimensi-dimensi tersebut di atas akan disandingkan dengan dengan kriteria Kota Kreatif. Hasil sandingan tersebut menghasilkan isu kebijakan yang menjadi dasar pertimbangan untuk melakukan review kebijakan pariwisata sehingga menghasilkan kebijakan baru yang mendukung Kebijakan Kota Serang sebagai Kota Kreatif.

Key words: Evaluasi Kinerja Kebijakan, Pariwisata, Kota Kreatif

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah¹. Saat ini, pariwisata merupakan salah satu bidang yang sedang berkembang di dunia. Berwisata sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat dan tidak tergantikan khususnya bagi masyarakat perkotaan di Indonesia. Keberadaan sektor pariwisata bukan lagi sebagai sektor pelengkap, namun telah menjadi sektor utama yang dapat membangkitkan sektor lainnya di suatu daerah.

Keberadaan sektor pariwisata bukan lagi sebagai sektor pelengkap, namun telah menjadi sektor utama yang dapat membangkitkan sektor lainnya di suatu daerah. Selama kuartal II 2017, Pertumbuhan sektor pariwisata mencapai 6.86%, lebih tinggi dari pertumbuhan ekonomi nasional yaitu sebesar 5.21%. Guna menghadapi pasar bebas ASEAN tahun 2015, perlunya mendorong sektor pariwisata menjadi salah satu sektor unggulan yang berdaya saing. Kaitan dengan hal tersebut di atas, Kota Serang ditetapkan sebagai salah satu ikon pariwisata di Jawa Barat, dan menjadi ujung tombak dalam pengembangan pariwisata di provinsi Jawa Barat itu sendiri. Hal tersebut kemudian diaktualisasi oleh pemerintah Kota Serang dalam rangkaian kebijakan yang salah satunya tertuang dalam Peraturan daerah Kota Serang Nomor 01 Tahun 2013 Tentang RIPPDA Tahun 2012 – 2025 yang menyebutkan bahwa Visi Pembangunan Kepariwisata Daerah adalah Kota Serang sebagai Destinasi Pariwisata Perkotaan yang Kreatif, Berbudaya, dan Berakhlak Mulia.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan di Kota Serang dan menyumbangkan kontribusi yang cukup signifikan terhadap perekonomian Kota Serang. Pemasukan pendapatan daerah dari sektor pariwisata (Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan) pada Tahun 2013 yaitu:realisasi penerimaan Pajak Hotel pada tahun 2013 sebesar Rp 127.331.725.457 atau 86,03% , sedangkan realisasi penerimaan Pajak Restoran pada tahun 2013 sebesar Rp 85.646.245.632 atau 83,97%.

Salah satu upaya meningkatkan peran sektor pariwisata guna mendukung Kota Serang sebagai Kota Kreatif sebagaimana yang tercantum dalam RPJMD Kota Serang dan usulan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ke UNESCO adalah dengan mengevaluasi kinerja kebijakan yang telah berjalan atau terimplementasikan saat ini, guna mendapatkan masukan atau rekomendasi mengenai bentuk kebijakan dimasa yang akan datang.

2. TEORI

2.1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik pada umumnya dibuat berlandaskan hukum dan kewenangan tertentu. Para warga masyarakat menerima kebijakan pemerintah sebagai suatu produk hukum yang absah. Dengan demikian, kebijakan publik memiliki daya ikat yang kuat terhadap publik secara keseluruhan dan memiliki daya paksa tertentu yang tidak dimiliki oleh kebijakan yang dibuat oleh organisasi-organisasi. Dunn (1999:51-52) menjelaskan mengenai kebijakan adalah sebagai berikut:

*Secara etimologis, istilah kebijakan atau **policy** berasal dari bahasa Yunani, Sangsekerta dan Latin. Akar kata dari bahasa Yunani dan Sangsekerta **polis** (negara kota) dan **pur** (kota) dikembangkan dalam bahasa latin menjadi **polita** (negara) dan akhirnya dalam*

*bahasa Inggris **policie**, yang berarti mengangani masalah-masalah publik atau administrasi pemerintah.*

Kebijakan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintah mempunyai peranan yang sangat dominan terutama untuk menentukan hal-hal prinsip yang menyangkut kepentingan umum. Mustopadidjaja (2002:5) menyebutkan bahwa “Kebijakan publik pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh instansi yang berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan negara dan pembangunan”.

2.2. Evaluasi Kinerja Kebijakan

Menurut William N. Dunn dalam Riant Nugroho (2012) menyatakan bahwa proses analisis kebijakan²terdiri dari:

1. Merumuskan masalah
2. Peramalan masa depan kebijakan
3. Rekomendasi kebijakan
4. Pemantauan hasil kebijakan
5. Evaluasi kinerja kebijakan

Tujuan evaluasi kebijakan tidak boleh hanya tentang “menemukan kesalahan” dan “siapa yang membuat salah”, dan oleh karenanya menggantung mereka di kertas untuk dinilai secara politis. Tujuan utama evaluasi kebijakan adalah untuk menilai kesenjangan atau perbedaan antara harapan dan kinerja, dan kemudian menemukan cara untuk menutup kesenjangan tersebut. Oleh karenanya, evaluasi sebaiknya dilaksanakan secara positif. Karakter-karakter evaluasi yang tepat³adalah:

1. Tujuannya adalah untuk menemukan masalah strategis untuk memengaruhi kinerja kebijakan
 2. Evaluator mampu membuat jarak kepada pembuat kebijakan, pengimplementasi kebijakan, dan target kebijakan.
 3. Prosedur evaluasi secara metodologi akuntabel.
 4. Implementasi evaluasi dilakukan tidak dalam situasi kebencian.
 5. Cakupan evaluasi mencakup perumusan kebijakan, implementasi, kebijakan, dan konteks (lingkungan)
-



Gambar 1. Konteks Evaluasi Kebijakan

Ke empat komponen kebijakan itulah yang menentukan apakah kebijakan akan berhasil-guna atau tidak. Namun, konsep dalam konsep “evaluasi” sendiri selalu terikat konsep “kinerja” sehingga evaluasi kebijakan publik pada ketiga wilayah bermakna “kegiatan pasca”. Pada penelitian ini, dimensi yang akan dibahas dan digunakan sebagai pijakan penelitian ini adalah dimensi kinerja kebijakan.

Evaluasi yang ketiga adalah tentang kinerja kebijakan. Evaluasi ini paling kritis dan penting karena tujuan evaluasi adalah untuk membandingkan antara hasil yang dimaksud dan hasil yang dilakukan. Kebijakan dikembangkan untuk mencapai kinerja tertentu. Kebijakan harus mengarah ke visi, misi, dan tujuan yang dinyatakan dalam strategi yang dipilih.

Spitzer (2007) dalam Riant Nugroho (2012) menyatakan bahwa :

“...salah satu kunci yang paling penting bagi keberhasilan organisasi Anda dapat ditemukan di tempat yang sangat tidak memungkinkan – suatu tempat yang kebanyakan dari Anda anggap rumit, tidak dapat diakses, dan bahkan mungkin membosankan. Bagaimana jika... (bahwa) kunci keberhasilan sudah merupakan salah satu kekuatan yang paling ada di aman-mana dan paling berdampak dalam organisasi Anda?... Kunci keberhasilan adalah ukuran. Ukuran yang dilakukan dengan benar dapat mengubah organisasi Anda. Ukuran tidak hanya dapat menunjukkan kepada Anda di mana Anda sekarang, tetapi dapat membawa Anda untuk sampai kemanapun yang Anda inginkan... ukuran bersifat fundamental bagi kinerja yang tinggi, perbaikan, dan terutama keberhasilan dalam bisnis, atau dalam bidang usaha manusia lainnya... tidak peduli seberapa penting dan kuatnya penghargaan tersebut, mereka tidak lebih baik dari sistem ukuran yang digunakan sebagai dasarnya”

Dalam hal ukuran kinerja, masalahnya bahwa “pengevaluasi” biasanya hanya berhenti pada “pencapaian kinerja”. Sebagai model berikut dapat dijelaskan dimensi penilaian kinerja kebijakan yang lebih komprehensif yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Model Penilaian Kinerja Kebijakan

Dari model di atas didapatkan dimensi penilaian kinerja kebijakan yang berkenaan dengan:

- a. Dimensi hasil (selisih target dan pencapaian)
- b. Dimensi proses pencapaian hasil dan pembelajaran
- c. Dimensi sumber daya yang digunakan (efisiensi dan efektivitas)
- d. Dimensi keberadaan dan perkembangan organisasi
- e. Dimensi kepemimpinan dan pembelajarannya

Model tersebut di atas akan dijadikan landasan peneliti dalam melakukan evaluasi kinerja kebijakan sektor pariwisata Kota Serang. Masing-masing dimensi tersebut akan diukur tingkat pencapaiannya melalui metode analisis kuantitatif. Selanjutnya hasil analisis kuantitatif tersebut akan dibandingkan dengan hipotesis awal, sehingga menghasilkan hipotesis baru. Hipotesis inilah yang nantinya dikaitkan dengan kriteria kota kreatif Formulasi Kota Kreatif Landry, 2006 dan Kriteria Kota Kreatif UNESCO tahun 2013. Hasil sandingan antara penilaian Kinerja Kebijakan Pariwisata dengan Kriteria Kota Kreatif tersebut menghasilkan isu kebijakan pariwisata yang baru yang menjadi dasar pertimbangan untuk melakukan review kebijakan pariwisata sehingga pada akhirnya akan menghasilkan kebijakan yang berkaitan atau mendukung Kebijakan Kota Serang sebagai Kota Kreatif.

3. METODE PENELITIAN

Secara operasionalisasi ukuran atau parameter evaluasi kinerja kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dimensi hasil (selisih target dan pencapaian)

Dimensi hasil yang dimaksud di atas adalah mengukur atau melihat suatu keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan (target). Perbandingan ini kemudian dilanjutkan dengan pengidentifikasian faktor-faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Pengukuran dimensi hasil ini dapat dilakukan secara internal oleh mereka yang melakukan proses yang sedang dievaluasi ataupun oleh pihak lain, dan dapat dilakukan secara teratur maupun pada saat-saat yang tidak beraturan. Proses ini dilakukan setelah sebuah kegiatan selesai, dimana kegunaannya adalah untuk menilai/ menganalisa apakah keluaran, hasil ataupun dampak dari kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang diinginkan. Hasilnya tersebut akan digunakan bagi pihak yang berkepentingan untuk mengambil keputusan.

2. Dimensi proses pencapaian hasil dan pembelajaran

Penilaian proses merupakan penilaian yang menitikberatkan sasaran penilaian pada tingkat efektivitas, proses adaptasi, serta inovasi suatu kebijakan terkait program dan kegiatan sektor pariwisata dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan di bidang pariwisata. Penilaian proses menyangkut penilaian terhadap kegiatan pelaku pariwisata (pemerintah daerah, pelaku usaha pariwisata, dan masyarakat) serta keterlaksanaan program dan kegiatan di bidang pariwisata di Kota Serang. Sedangkan Hasil yang dimaksud pada dimensi ini adalah merupakan hal yang dapat dipandang dari pelaku pariwisata di Kota Serang, yaitu pemerintah daerah, pelaku usaha pariwisata, dan masyarakat. Dimensi pembelajaran merupakan tingkat perkembangan pariwisata saat ini yang lebih baik bila dibandingkan pada masa sebelumnya. Menurut Muller (1997), tingkat perkembangan pariwisata tersebut terwujud pada 1) pertumbuhan ekonomi yang sehat, 2) kesejahteraan masyarakat lokal, 3) Kelestarian sumber daya alam lokal, 4) kebudayaan masyarakat lokal yang tumbuh secara sehat, 5) peningkatan kepuasan wisatawan.

3. Dimensi sumber daya yang digunakan (efisiensi dan efektivitas)

Dimensi sumber daya yang dimaksud adalah penilaian terhadap suatu kinerja kebijakan dikaitkan dengan tingkat efisiensi dan efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan atau organisasi. Efisiensi adalah ratio input terhadap output, yaitu output yang dihasilkan dari suatu kebijakan tercapai dengan sumber daya input yang minimal. Efisiensi tidak hanya dikaitkan dengan uang, tetapi juga dikaitkan dengan waktu, manusianya, dan peralatan yang digunakan atau dikeluarkan. Sedangkan Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (view point) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Bila dikaitkan dengan perihal efisiensi dan efektivitas, ada tiga (tiga) sumberdaya yang dievaluasi dalam kinerja kebijakan, yaitu man, money, dan machine. Sumber daya manusia (man) merupakan sumber daya yang paling penting, karena manusia merupakan pengelola dari sumber daya lainnya, jika sebuah organisasi tidak mempunyai sumber daya manusia yang bagus, maka tidak peduli sebgus apa sumber daya yang tersebut tidak akan bisa digunakan secara maksimal. Oleh karena itu sumber daya manusia (man) merupakan sumber daya yang paling berharga dalam sebuah organisasi dalam melaksanakan suatu kebijakan. Sumber daya uang/ finansial (money) merupakan salah satu sumber daya yang penting yang harus dimiliki oleh organisasi dalam pelaksanaan kebijakan, karena organisasi dengan sumber daya finansial yang bagus tentunya akan dengan mudah memperluas jangkauan kegiatannya. Sumber daya alat (machine) mencakup peralatan dan fasilitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang berguna untuk mendukung jalannya proses-proses yang ada dalam organisasi tersebut, sekaligus membantu dalam merealisasikan kebijakan. Organisasi yang memiliki sumber daya alat (machine) yang bagus memiliki potensi yang besar untuk menghasilkan produk dan layanan yang bagus pula.

Dimensi Efektivitas kebijakan dapat diuraikan menjadi indikator (1) Kejelasan tujuan kebijakan; (2) Kejelasan startegi pencapaian tujuan kebijakan; (3) perumusan kebijakan yang baik; (4) penyusunan kebijakan yang tepat; (5) Penyediaan sarana dan prasarana; (6)

Efektivitas operasional kebijakan; (7) Efektivitas fungsional kebijakan; (8) Efektivitas tujuan kebijakan; (9) Efektivitas sasaran kebijakan; (10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan; dan (11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan. Sementara itu, Dimensi Efisiensi kebijakan diuraikan menjadi indikator; (12) Hasil perencanaan pekerjaan yang dilakukan; (13) Hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan; (14) Hasil pencapaian pekerjaan yang dilakukan; (15) Efisiensi pembiayaan; (16) Efisiensi pembiayaan pelaksanaan kebijakan; (17) Efisiensi waktu pelaksanaan kebijakan; dan (18) Efisiensi penggunaan anggaran.

4. Dimensi keberadaan dan perkembangan organisasi

Dimensi keberadaan dan perkembangan organisasi merupakan usaha atau strategi yang bertujuan meningkatkan efektivitas keorganisasian dengan mengintegrasikan keinginan bersama akan pertumbuhan dan perkembangan dengan tujuan keorganisasian. Dimensi ini diwujudkan sebagai suatu disiplin perubahan perencanaan yang menekankan pada penerapan ilmu pengetahuan dan praktek berperilaku untuk membantu organisasi-organisasi mencapai efektivitas yang lebih besar. Guna menghadapi akselerasi perubahan yang semakin cepat, Dimensi keberadaan dan perkembangan organisasi diperlukan untuk bisa mengatasi konsekuensi-konsekuensi dari perubahan tersebut. Terdapat 3 (tiga) aspek utama dalam Dimensi keberadaan dan perkembangan organisasi yaitu Kesesuaian, Kecukupan, dan Kesiapan. Kesesuaian ialah bagaimana usaha atau strategi yang dilakukan organisasi dalam mencapai tujuan bersama sesuai dengan arahan kebijakan yang telah dirancang sebelumnya dan terhadap eksistensi sumber daya yang ada. Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan. Kesiapan adalah bagaimana sasaran yang ingin dicapai dari strategi yang diusahakan bersama dalam suatu organisasi dalam kondisi yang siap menerima dan melaksanakan kebijakan yang ada.

5. Dimensi kepemimpinan dan pembelajaran

Dimensi Kepemimpinan dan pembelajaran yang dimaksud adalah tindakan yang dilakukan seorang pemimpin dengan maksud mengembangkan lingkungan kerja yang produktif dan memuaskan bagi bawahannya, serta pada akhirnya mampu menciptakan kondisi kerja organisasi meningkat. Secara implisit definisi ini mengandung maksud bahwa kepemimpinan dan pembelajaran merupakan tindakan yang mengarah pada terciptanya iklim kerja suatu organisasi yang mampu mendorong terjadinya proses pembelajaran yang optimal. Prinsip yang harus dianut dalam dimensi kepemimpinan dan pembelajaran ini adalah memiliki visi, memiliki sistem nilai, dan keberanian. Prinsip-prinsip tersebut tertuang dalam beberapa indikator sebagai berikut:

(1) mengartikulasikan pentingnya visi, misi, dan tujuan kebijakan yang menekankan pada nilai efisiensi dan efektivitas, (2) mengarahkan dan membimbing pengembangan kinerja organisasi, (3) membimbing pengembangan dan perbaikan proses realisasi kebijakan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi serta pengelolaan kebijakan, (4) mengevaluasi kinerja organisasi dan mengembangkannya, (5) membangun iklim kerja yang baik, (6) menerapkan kepemimpinan visioner dan situasional, (7) melayani masyarakat, (8) melakukan perbaikan secara terus menerus, (9) menerapkan karakteristik pemimpin yang efektif, (10) memotivasi, mempengaruhi, dan mendukung prakarsa, kreativitas, inovasi, dan inisiasi pengembangan kebijakan organisasi, (11) membangun teamwork yang kompak dalam lingkungan organisasi, dan (12) menginspirasi dan memberi contoh yang baik.

Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu populasi untuk analisis kuantitatif dan populasi untuk analisis kualitatif. Responden untuk populasi kuantitatif dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat dalam kebijakan pariwisata Kota Serang yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang sebanyak 54 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel total atau sensus dengan menggunakan seluruh anggota populasinya. Dari 54 orang tersebut, peneliti menjadikan seluruh pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang sebagai sampel dalam penelitian ini.

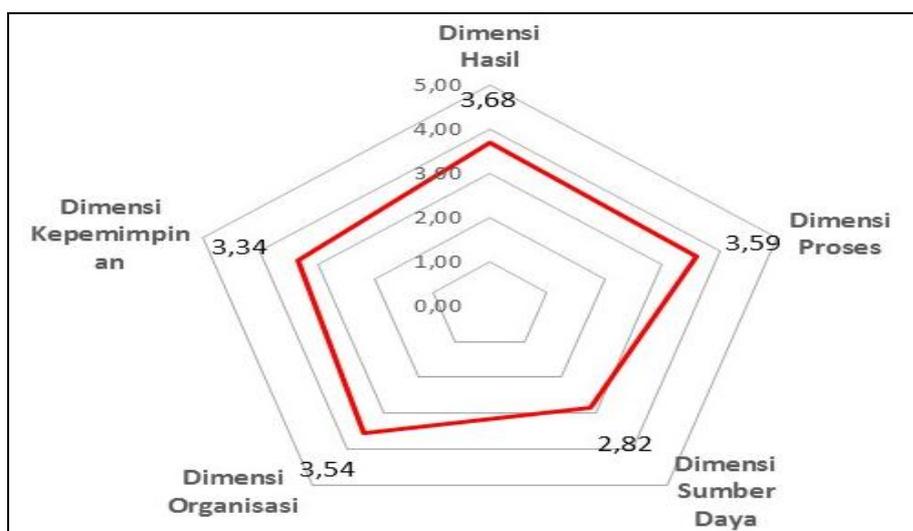
Sementara Responden untuk populasi kualitatif dalam penelitian ini adalah para pemangku kepentingan bidang Pariwisata Kota Serang, serta yang terkait dengan pengembangan Serang Kota Kreatif, seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang, Pelaku Usaha Pariwisata Kota Serang, serta pihak-pihak lainnya yang akan ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

4. ANALISIS

4.1. Analisis Kuantitatif

Peneliti telah menyusun kuesioner dengan 40 pertanyaan yang mewakili masing-masing dimensi yang telah diuraikan oleh Riant Nugroho. Kuesioner tersebut disebar di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang. Responden untuk populasi kuantitatif adalah meliputi orang-orang yang menempati di beberapa bidang yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang yaitu: Bidang Budaya dan Kesenian, Bidang Objek Wisata, Bidang Sarana Wisata, dan Bidang Pemasaran. Adapun jumlah responden pada penelitian ini adalah 54 responden atau seluruh pegawai yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang.

Setelah melihat hasil penilaian dari responden mengenai kinerja kebijakan pariwisata Kota Serang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan parameter evaluasi kinerja kebijakan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dimensi sumber daya merupakan dimensi yang paling rendah nilainya dibanding dimensi lainnya.



Sumber: Hasil Analisis, 2017

Gambar 3. Hasil Penilaian Kinerja Kebijakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang Berdasarkan Variabel Penelitian

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikatakan bahwa Kinerja Kebijakan Sektor Pariwisata dalam mendukung Kota Serang sebagai Kota Kreatif yang ditentukan oleh penilaian terhadap dimensi Hasil, Proses, Sumber Daya, Organisasi dan Kepemimpinan, mendapatkan hasil yaitu dimensi sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia (man), sumber daya uang/ finansial (money), dan sumber daya alat (machine), merupakan dimensi yang paling rendah penilaiannya dengan nilai 2,82. Dimensi Sumber daya tersebut di atas akan disandingkan dengan dengan kriteria Kota Kreatif versi UNESCO melalui metode analisis kualitatif. Adapun kriteria Kota Kreatif berdasarkan UNESCO adalah sebagai berikut:

1. ***Commitment to working towards the objectives and in the areas of action pertaining to the mission of the Creative Cities programme, as described in the Creative Cities Mission Statement***
Komitmen untuk bekerja menuju tujuan dan tindakan yang berkaitan dengan misi program Creative Cities, seperti yang dijelaskan dalam Creative Cities Mission Statement;
2. ***Quality, quantity and diversity of specific international cooperation initiatives in the creative field concerned;***
Kualitas, Kuantitas, dan keragaman dari inisiasi kerjasama internasional khusus dalam bidang kreatif;
3. ***Presence and future development of recognised centres of creation in the city, and promotion of activities in one or more creative fields;***
Peran serta dan turut membangun kota menjadi pusat kreasi dan memasarkannya dalam satu atau beberapa bidang kreatif;
4. ***Experience and commitment in hosting festivals and events at a national or international level;***
Pengalaman dan komitmen sebagai penyelenggara festival dan acara di tingkat nasional maupun internasional;
5. ***Presence and future development of professional schools, conservatories, academies and higher education institutions specialised in one or more creative fields;***
Peran serta dan turut membangun sekolah profesional, konservasi, akademis dan perguruan tinggi khusus dalam satu atau beberapa bidang kreatif;
6. ***Domestic or international online platforms dedicated to creative industries and creative economy;***
Perencanaan sistem online baik domestik atau internasional yang didedikasikan untuk industri kreatif dan ekonomi kreatif;
7. ***Cultural spaces suited for practicing and consumption, and for educational activities in the field concerned, including amateur initiatives;***
Ruang Budaya untuk pelatihan dan konsumsi publik, serta untuk kegiatan pendidikan yang terakit (kota kreatif), termasuk kalangan amatir;
8. ***Educational and research programmes in the field concerned, both in the formal and informal sectors;***
Program Pendidikan dan penelitian di bidang yang terkait (kota kreatif), baik di sektor formal maupun informal;
9. ***Active involvement of medias in promoting the concerned field, activity(ies) and practice(s);***
Peran aktif media dalam mempromosikan aktivitas-aktivitas dan pelatihan-pelatihan yang terkait (kota kreatif);
10. ***Specific comparative assets at an international level, in the context of the pertinent field;***

Perbandingan potensi khusus pada tingkat internasional, dalam konteks bidang yang terkait (kota kreatif);

11. *Quality and quantity of professional organizations and individuals involved;*
Kualitas dan kuantitas dari organisasi profesional dan individu-individu yang terlibat (kota kreatif);

Sedangkan teori mengenai Kota Kreatif yang disampaikan Landry (2006: hal.390-400) menyebutkan tiga aspek penting yang dapat memformulasikan Kota Kreatif, antara lain:

1. Pemeliharaan dan pengembangan potensi Ekonomi Kreatif
2. Pemeliharaan *Creative Class* (golongan atau individu kreatif)
3. Perencanaan dan pengembangan Lingkungan Kreatif

Bila dikaitkan dengan kriteria Kota Kreatif berdasarkan UNESCO maka 11 kriteria yang telah dijelaskan di atas ternyata terkait dengan formulasi Kota Kreatif yang disampaikan oleh Landry tersebut, adapun kesamaan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Keterkaitan Formulasi Kota Kreatif Landry (2006) dan Kriteria Kota Kreatif UNESCO (2013)

Kota Kreatif Landry (2006)	Kota Kreatif UNESCO (2013)
Pemeliharaan dan pengembangan potensi Ekonomi Kreatif	<p>4. <i>Experience and commitment in hosting festivals and events at a national or international level;</i> <i>Pengalaman dan komitmen sebagai penyelenggara festival dan acara di tingkat nasional maupun internasional;</i></p> <p>6. <i>Domestic or international online platforms dedicated to creative industries and creative economy;</i> <i>Perencanaan sistem online baik domestik atau internasional yang didedikasikan untuk industri kreatif dan ekonomi kreatif;</i></p> <p>9. <i>Active involvement of medias in promoting the concerned field, activity(ies) and practice(s);</i> <i>Peran aktif media dalam mempromosikan aktivitas-aktivitas dan pelatihan-pelatihan yang terkait (kota kreatif);</i></p>
Pemeliharaan <i>Creative Class</i> (golongan atau individu kreatif)	<p>1. <i>Commitment to working towards the objectives and in the areas of action pertaining to the mission of the Creative Cities programme, as described in the Creative Cities Mission Statement</i> <i>Komitmen untuk bekerja menuju tujuan dan tindakan yang berkaitan dengan misi program Creative Cities, seperti yang dijelaskan dalam Creative Cities Mission Statement;</i></p> <p>2. <i>Quality, quantity and diversity of specific international cooperation initiatives in the creative field concerned;</i> <i>Kualitas, Kuantitas, dan keragaman dari inisiasi kerjasama internasional khusus dalam bidang kreatif;</i></p> <p>7. <i>Cultural spaces suited for practicing and consumption, and for educational activities in the field concerned, including amateur initiatives;</i></p>

Kota Kreatif Landry (2006)	Kota Kreatif UNESCO (2013)
	<p><i>Ruang Budaya untuk pelatihan dan konsumsi publik, serta untuk kegiatan pendidikan yang terakit (kota kreatif), termasuk kalangan amatir;</i></p> <p><i>11. Quality and quantity of professional organizations and individuals involved;</i></p> <p><i>Kualitas dan kuantitas dari organisasi profesional dan individu-individu yang terlibat (kota kreatif);</i></p>
<p>Perencanaan dan pengembangan Lingkungan Kreatif</p>	<p><i>3. Presence and future development of recognised centres of creation in the city, and promotion of activities in one or more creative fields;</i></p> <p><i>Peran serta dan turut membangun kota menjadi pusat kreasi dan memasarkannya dalam satu atau beberapa bidang kreatif;</i></p> <p><i>5. Presence and future development of professional schools, conservatories, academies and higher education institutions specialised in one or more creative fields;</i></p> <p><i>Peran serta dan turut membangun sekolah profesional, konservasi, akademis dan perguruan tinggi khusus dalam satu atau beberapa bidang kreatif;</i></p> <p><i>8. Educational and research programmes in the field concerned, both in the formal and informal sectors;</i></p> <p><i>Program Pendidikan dan penelitian di bidang yang terkait (kota kreatif), baik di sektor formal maupun informal;</i></p> <p><i>10. Specific comparative assets at an international level, in the context of the pertinent field;</i></p> <p><i>Perbandingan potensi khusus pada tingkat internasional, dalam konteks bidang yang terkait (kota kreatif);</i></p>

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Keterkaitan dimensi sumber daya terhadap kriteria kota kreatif adalah sebagai berikut:

- 1. Keterkaitan Dimensi Sumber Daya Manusia (Man) terhadap Kriteria Kota Kreatif**

Dimensi sumber daya manusia (*man*) dapat dikaitkan dengan salah satu kriteria pembentukan kota kreatif menurut Landry (2006), yaitu dengan Pemeliharaan *Creative Class* (golongan atau individu kreatif). Maksudnya adalah kualitas, kuantitas, dan komitmen dari sumber daya manusia yang bergerak di sektor pariwisata, terutama di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang, menjadi suatu hal yang penting bagi keberlangsungan atau pengembangan kinerja sektor pariwisata Kota Serang dalam mendukung kebijakan Kota Serang sebagai Kota Kreatif. Pendidikan dan pelatihan mengenai pengembangan kreatifitas di sektor pariwisata dapat membentuk individu-individu kreatif serta golongan atau komunitas kreatif yang mengarahkan sektor pariwisata Kota Serang menjadi salah satu sektor unggulan di Kota Serang dan secara tidak langsung akan mendukung keberlangsungan Kota Serang sebagai Kota Kreatif, sebagaimana yang diagendakan oleh pemerintah daerahnya. Menurut Landry dan Bianchini (1995) menjelaskan bahwasosialisasi dan dukungan dari masyarakat dapat diperoleh ketika mereka sendiri merasa terlibat dan merasakan manfaatnya langsung dari kegiatan atau proyek yang melibatkan mereka. Maka dari itu sangatlah oenting untuk melibatkan masyarakat dalam pengembangan pariwisata kreatif Kota Serang.

Organisasi profesional dan individu-individu yang terlibat dalam sektor Pariwisata Kota Serang perlu dijaga eksistensinya agar menjadi aktor utama dalam pengembangan ekonomi kreatif dimana merekalah yang berkreativitas sehingga menghasilkan produk berupa *intellectual property* yang memiliki nilai komersial. *Creative Class* pun membutuhkan lingkungan yang kondusif dan inspiratif sehingga mereka dapat melakukan kegiatan kreatif. Saat ini, Serang memiliki komunitas kreatif yang mampu mengembangkan ekonomi kreatif di bidang pariwisata, namun sayangnya belum didukung oleh lingkungan yang kreatif. Disinilah peran pemerintah Kota Serang perlu di kedepankan, dengan menyediakan ruang-ruang kreatif diharapkan mampu mendorong potensi sumber daya manusia di bidang pariwisata yang intelek dan tahan terhadap permasalahan lingkungan kotanya. Saat ini, pemerintah Kota Serang telah berupaya menyediakan ruang-ruang kreatif, beberapa ruang kreatif yang dibangun berupa ruang publik yang sejalan dengan waktu dijadikan tempat berkumpul oleh komunitas kreatif Kota Serang. Hal ini dapat dijadikan sebagai inisiasi awal dalam membentuk *Creative Class* terutama yang bergerak dibidang Pariwisata Kota Serang agar menumbuhkan dan mengembangkan pariwisata Kota Serang menjadi Pariwisata Kreatif.

2. Keterkaitan Dimensi Sumber Daya Uang (Money) terhadap Kriteria Kota Kreatif

Dimensi sumber daya Uang (*Money*) dapat dikaitkan dengan salah satu kriteria pembentukan kota kreatif yaitu dengan *Pemeliharaan dan pengembangan potensi Ekonomi Kreatif*. Saat ini ekonomi kreatif di Kota Serang terdapat pada sektor desain, fashion, kuliner, arsitektur, dan pariwisata. Tarikan wisatawan terhadap keberadaan sektor ekonomi kreatif tersebut ke Kota Serang cukup besar. Keberadaan objek-objek wisata kreatif di Kota Serang sangat berkembang pesat. Kebanyakan objek wisata tersebut menyediakan atau menawarkan sesuatu hal yang kreatif. Keberadaan objek wisata kreatif ini berpotensi untuk menciptakan kesejahteraan dan lapangan kerja melalui pengembangan dan eksploitasi intelektual karena pariwisata kreatif berbasis kreativitas, keterampilan dan bakat individu. Festival atau kegiatan-kegiatan keparwisataan di Kota Serang telah mengarah ke pengembangan sektor ekonomi kreatif, seperti kegiatan festival Kreatif Independent Clothing Komunitas (KICK) yang setiap tahun diselenggarakan di Kota Serang. Beberapa agenda lainnya juga turut mengantarkan pariwisata Kota Serang menjadi sektor unggulan dalam pengembangan Ekonomi Kreatif, dan secara tidak langsung mendorong Kota Serang sebagai Kota Kreatif.

3. Keterkaitan Dimensi Sumber Daya Alat (Machine) terhadap Kriteria Kota Kreatif

Dimensi sumber daya Alat (*Machine*) dapat dikaitkan dengan salah satu kriteria pembentukan kota kreatif yaitu dengan Perencanaan dan pengembangan Lingkungan Kreatif. Saat ini Pemerintah Kota Serang telah menunjukkan upayanya dalam menetapkan kebijakan yang dapat mengembangkan Kota Serang sebagai kota kreatif, salah satunya dapat dilihat dengan dibangunnya beberapa ruang publik sebagai tempat berkumpul komunitas kreatif Kota Serang. Menurut Landry (1995: 28-30), ruang publik dapat menjadi salah satu tempat mengakomodasi kreativitas yang penting sekaligus dapat berperan sebagai katalis yang menarik semua kalangan masyarakat untuk berkumpul dan berinteraksi. Jika ruang publik didesain dengan mengintegrasikan beberapa fungsi di dalamnya, maka masyarakat pun akan mengoptimalkan fungsi tersebut tanpa adanya paksaan.

Masyarakat Serang juga tergolong siap untuk berpartisipasi mewujudkan Serang kota kreatif, hanya saja bila dikaitkan dengan sektor pariwisata Kota Serang, beberapa kesiapan alat pendukung di sektor Pariwisata Kota Serang belum sepenuhnya siap. Unsur teknologi sistem informasi dalam menjalankan kepawisataan daerah belum terwujud di

Kota Serang. Pengelolaan informasi kepariwisataan daerah saat ini kebanyakan masih dijalankan melalui pengelolaan konvensional. Pentingnya teknologi sistem informasi dalam pengelolaan pariwisata daerah akan mempercepat pertumbuhan sektor pariwisata Kota Serang, karena di era globalisasi saat ini, peran teknologi dalam pengembangan ekonomi daerah sangatlah signifikan, penyebaran informasi kepariwisataan yang cepat akan berdampak pada peningkatan tarikan wisatawan ke Kota Serang, karena informasinya dapat diakses oleh banyak orang (calon wisatawan).

Berdasarkan hasil penjabaran diatas maka dapat dikatakan dimensi sumber daya mempengaruhi pembentukan Kota Serang sebagai Kota Kreatif. Maka dari itu, dimensi sumber daya tersebut akan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

4.2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif pada penelitian ini menggunakan analisis deskripsi kualitatif. Data yang dianalisis adalah hasil dari analisis kuantitatif sebelumnya, dilihat mana saja variabel yang menjadi prioritas penanganan untuk evaluasi kinerja kebijakan sektor pariwisata Kota Serang dan disandingkan dengan variabel Kriteria Kota Kreatif versi UNESCO serta formulasi Kota Kreatif dari Landry (2006). Dari proses tersebut akan didapatkan rekomendasi penanganan masalah kinerja kebijakan sektor pariwisata Kota Serang untuk mendukung kebijakan Kota Serang sebagai Kota Kreatif.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif pada bagian sebelumnya, dapat dilihat bahwa dimensi sumber daya merupakan dimensi yang paling rendah nilainya dibanding dimensi lainnya. Dimensi sumber daya terdiri dari sumber daya manusia (*man*), sumber daya uang/ finansial (*money*), dan sumber daya alat (*machine*). Berdasarkan hal tersebut, peneliti mencoba menkonfirmasi hasil analisis kuantitatif kepada pihak-pihak yang berkepentingan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang, serta beberapa nara sumber terkait pariwisata Kota Serang. Maka dari itu peneliti akan membahas hal ini satu persatu.

A. Sumber Daya Manusia (Man)

Sumber daya manusia dibidang pariwisata adalah sumber daya manusia yang terlibat dalam berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang tersedia oleh: masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah. Semua sumber daya manusia (SDM) pariwisata tersebut bertujuan memenuhi kebutuhan dan mewujudkan terciptanya kepuasan, kelestarian lingkungan wisata.

SDM pariwisata yang memiliki kompetensi tinggi, akan berperan penting dalam pengembangan kepariwisataan daerah, khususnya di Kota Serang. Rencana Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang menyebutkan bahwa salah satu urusan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang di bidang kepariwisataan adalah melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan kepariwisataan melalui fasilitasi investasi dan promosi pariwisata, kerjasama dengan mitra pariwisata, fasilitasi kegiatan/event kepariwisataan, pembinaan pengelolaan sarana wisata dan obyek wisata.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Serang sendiri telah mencoba meningkatkan pelayanannya di bidang pariwisata dengan menetapkan suatu kebijakannya yaitu: Mengembangkan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan Kepariwisata yang profesional, berkarakteristik sunda Jaseng dan berwawasan global.

Selain itu, kepuasan pelanggan di bidang pariwisata dapat dicapai apabila SDM pariwisata yang terlibat, baik langsung ataupun tidak langsung dalam pelayanan dapat

mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan yang baik (prima). Konsekuensi logis dari fenomena di atas adalah: pemerintah berkewajiban untuk membangun sebuah kekuatan aparatur yang mampu beradaptasi dengan perubahan dan aspiratif terhadap segala kondisi kemasyarakatan yang muncul di masing-masing wilayah. Penghayatan terhadap masing-masing peran dan tanggung jawab sebagai aparat negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi mutlak dibutuhkan. Pengejawantahan dari peran tersebut adalah upaya yang sistematis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel dan melayani. Kinerja aparat pemerintah harus dapat diukur dengan parameter terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Keterlibatan aktif masyarakat dalam mengawal pembangunan adalah mutlak diperlukan sebagai langkah membangun sebuah pemerintahan yang akuntabel.

B. Sumber Daya Uang/ Finansial (Money)

Seiring dengan gerakan reformasi yang tengah berlangsung, maka telah terjadi perubahan dalam berbagai aspek kehidupan dalam rangka berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. Perubahan yang terjadi dalam aspek kewenangan, penataan kelembagaan maupun keuangan. Hal tersebut menjadi peluang dan tantangan bagi pemerintah daerah dalam upaya mengelola suatu aset atau potensi daerah tersebut.

Kota Serang merupakan salah satu kota yang memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang tinggi, bahkan mengalami peningkatan disetiap tahunnya, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Namun, dari kontribusi tersebut dapat dilihat bahwa Kota Serang masih belum mampu memenuhi kebutuhan belanja operasional daerahnya, meskipun Pendapatan Asli Daerah untuk setiap tahunnya meningkat tapi belum mampu mengimbangi besarnya peningkatan belanja operasional daerahnya.

Pengelolaan pariwisata dalam era otonomi daerah merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka percepatan pembangunan di daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu disadari bahwa kepariwisataan harus dikelola dan dikembangkan secara terkendali, terintegrasi, dan berkesinambungan berdasarkan rencana yang matang dan terkoordinasi. Dengan cara ini, diharapkan sektor pariwisata dapat memberi manfaat ekonomi yang berarti bagi Kota Serang itu sendiri tanpa menimbulkan masalah yang berarti.

Pengelolaan keuangan sektor pariwisata dapat dilakukan dengan menerapkan perencanaan dari bawah (*bottom up planning*), dengan cara menggali seluruh potensi yang dimiliki daerah dengan penuh kreativitas dan inovasi untuk pengembangan industri pariwisata yang lestari dirasakan sangat penting dan mendesak, karena pengembangan industri pariwisata salah satunya sangat tergantung pada daya tarik dari kegiatan yang berkaitan dengan keadaan alam, peninggalan sejarah, dan warisan seni budaya, serta hal lain dari daerah yang menjadi ciri khas.

Tuntutan peningkatan dan pengembangan pelaksanaan pembangunan industri pariwisata secara proporsional merupakan syarat pokok yang harus diwujudkan bagi tercapainya pariwisata yang berdaya saing dimasa yang akan datang.

Strategi yang dilakukan dalam merealisasikan hal tersebut adalah dengan cara :

1. Meningkatkan penyelenggaraan event kreatif serta optimalisasi daya dukung potensi pariwisata yang berdaya saing serta pengembangan promosi pariwisata yang efektif, kreatif, terarah, terpadu dan berkelanjutan.
2. Mengembangkan sarana prasarana utama dan pendukung bagi pengembangan MICE yang dapat secara signifikan menjadi faktor penarik wisatawan serta trigger bangkitan ekonomi lainnya.

Dalam rangka pengembangan pariwisata di daerah yang berdaya saing, pemerintah daerah diberikan kewenangan sesuai dengan asas otonomi untuk melakukan kerjasama. Dalam hal ini kerjasama yang dimaksud adalah dalam bidang pariwisata di daerah itu sendiri. Kemitraan pemerintah daerah dan pihak swasta sebagai pemangku kepentingan dalam proses pembangunan kepariwisataan merupakan salah satu cara yang efektif guna penyediaan sumber dana yang lebih dari cukup untuk pengembangan pariwisata. Kemitraan pemerintah daerah dan swasta yang tangguh dapat menjamin pengembangan program pembangunan kepariwisataan yang ada. Saat ini, upaya kemitraan telah dilakukan oleh pemerintah Kota Serang. Fasilitas dan tempat-tempat hiburan telah banyak yang dibangun atas inisiasi bersama antara pemerintah daerah Kota Serang dengan pihak swasta. Sejalan dengan kebijakan nasional, Kota Serang memiliki hasrat yang sama untuk mengembangkan industri-industri pariwisata kreatif yang dikembangkan di basis masyarakat secara mandiri dan tidak selalu tergantung pada anggaran pemerintah daerah. Sinergitas antara tiga pilar utama intelektual, bisnis dan pemerintah diharapkan pada gilirannya dapat menumbuhkan sebuah ruang kreasi bersama sesuai dengan perannya masing-masing dalam memberikan sumbangsih nyata bagi pemberdayaan masyarakat. Sehingga peningkatan kesejahteraan warga kota secara bertahap akan dapat diwujudkan.

C. Sumber Daya Alat (Machine)

Sumber daya alat (machine) mencakup peralatan dan fasilitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang berguna untuk mendukung jalannya proses-proses yang ada dalam organisasi tersebut, sekaligus membantu dalam merealisasikan kebijakan. Organisasi yang memiliki sumber daya alat (machine) yang bagus memiliki potensi yang besar untuk menghasilkan produk dan layanan yang bagus pula. Tanpa disadari ternyata pembangunan sektor pariwisata yang berstandar internasional dapat menjadi beban biaya tersendiri bagi pemerintah.

Berkembangnya sektor pariwisata juga dapat mendorong pemerintah lokal untuk menyediakan infrastruktur yang lebih baik agar dapat meningkatkan kualitas hidup baik wisatawan dan juga masyarakat lokal itu sendiri sebagai tuan rumah. Terkait dengan konsep pariwisata yang berdaya saing, maka diperlukan suatu konsep pengembangan pariwisata yang dapat menjawab dan menyesuaikan dengan tuntutan globalisasi, salah satunya adalah penerapan teknologi sistem informasi dalam menjalankan kepawisataan daerah.

Sejak penemuan *World Wide Web (WWW)* oleh Tim Bernert-Lee pada tahun 1989 yang dipandang sebagai penguak tabir rahasia dbalik internet, maka berbagai jenis layanan dan aplikasi telah berkembang secara pesat, sehingga internet menjadi suatu pusat layanan, termasuk pada sektor kepariwisataan. Saat ini, teknologi internet telah dapat menurunkan biaya penyebaran informasi tentang kepariwisataan suatu daerah. Pemanfaatan teknologi canggih ini perlu segera diimplementasikan oleh pelaku industri pariwisata, karena sudah saatnya kita harus meneropong masa depan melalui suatu kegiatan analisis objektif untuk diolah bersama guna menghasilkan nilai yang lebih berdaya guna.

Salah satu faktor yang menghambat perkembangan suatu pariwisata adalah pola promosi dan sistem pengelolaan informasi pariwisata yang belum baik sehingga terkadang objek wisata menjadi tidak dikenal dan tentunya tidak menjadi objek tujuan para wisatawan untuk berwisata. Keterbatasan informasi tentang tujuan wisata, objek wisata yang menarik, produk atau hasil kerajinan, budaya dan tradisi lokal serta sarana dan prasarana yang tersedia, serta masalah transportasi untuk mencapai suatu kawasan wisata juga dapat membuat suatu kawasan wisata tidak berkembang dengan baik.

Harus diakui bahwa kebanyakan pengelolaan informasi kepariwisataan saat ini hanya bersandar pada pengelolaan konvensional yang menggandakan penjualan pariwisata dengan promosi lewat majalah pariwisata, brosur pariwisata, dan informasi dari mulut ke mulut.

Perkembangan dunia teknologi informasi yang ditandai dengan penggunaan internet yang meningkat sangat pesat haruslah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam pengembangan dunia kepariwisataan di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi ini akan memudahkan informasi bagi para wisatawan tentang objek-objek wisata dengan sarana dan prasarana pendukungnya, informasi tentang rute, jarak, biaya dan moda yang dapat digunakan untuk mencapai suatu lokasi wisata.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi pariwisata yang memberikan kemudahan bagi pihak pemerintah atau pengelola suatu objek atau kawasan wisata dalam mempromosikan potensi-potensi wisatanya serta kemudahan para wisatawan dalam memilih daerah tujuan wisata, paket-paket wisata, akomodasi dan moda transportasi yang akan digunakan, serta adanya ruang interaksi, maka diharapkan akan membawa perkembangan bagi sektor pariwisata daerah sehingga mampu menjadi salah satu sektor unggulan dalam peningkatan pendapatan asli daerah di masa mendatang.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pariwisata dilakukan dengan menginput data-data tentang objek-objek wisata, hotel dan penginapan disekitar lokasi wisata, moda yang dapat digunakan untuk mengakses lokasi, event-event yang sering diselenggarakan, keunikan budaya dan tradisi lokal didaerah kawasan wisata serta peta penyebaran objek pariwisata yang disertai dengan petunjuk tentang rute perjalanan. Hasil analisis data ini dengan segenap detailnya kemudian di informasikan kepada para calon wisatawan yang diaplikasikan dalam bentuk paket kegiatan wisata. Pemanfaatan sistem informasi dalam satu sistem informasi pariwisata ini juga harus memberikan ruang untuk berinteraksi antara para wisatawan dengan penyedia jasa pariwisata sehingga dengan kemudahan interaksi ini maka akan memudahkan transaksi antar kedua belah pihak.

Konsep e-Tourism sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk pengembangan sektor pariwisata daerah, khususnya di Kota Serang. Pengembangan sistem E-tourism ini haruslah terintegrasi dengan kebijakan-kebijakan pengembangan pariwisata dan terintegrasi dengan sistem informasi pelayanan pendukung seperti industri jasa penerbangan, pelayaran, angkutan jalan raya, asuransi, agen travel, hotel, restoran, serta sentra kerajinan khas daerah dan pengelola daerah, kawasan atau objek wisata itu sendiri.

Hendriksson (2005), menyatakan bahwa ada empat karakteristik utama bila kita ingin mengembangkan E-Tourism yaitu : 1) produk pariwisata; 2) dampak berantai yang

ditimbulkan oleh industri pariwisata; 3) struktur industri pariwisata; 4) adalah ketersediaan perangkat teknologi komunikasi dan informasi. Pengembangan E-Tourism harus mampu menyentuh pada aspek yang paling utama yaitu memberikan informasi dan kepastian bagi wisatawan ketika mereka memilih untuk berkunjung ke daerah tujuan wisata. Namun pengembangan E-Tourism bukan tanpa kendala, salah satunya adalah masalah penganggaran yang selalu menjadi kendala utama dalam menyiapkan data pariwisata dengan menggunakan Teknologi Informasi. Untuk membangun sarana dalam merepresentasikan, menyimpan dan memelihara data pariwisata menggunakan media internet membutuhkan biaya yang cukup besar.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan studi yang diperoleh selama studi mengenai Evaluasi Kinerja Kebijakan Sektor Pariwisata dalam mendukung Kota Serang sebagai Kota Kreatif, maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa berdasarkan hasil evaluasi kinerja kebijakan pariwisata, bahwa dimensi sumber daya merupakan dimensi yang paling rendah nilainya dibanding dimensi lainnya. Dimensi sumber daya terdiri dari sumber daya manusia (*man*), sumber daya uang/ finansial (*money*), dan sumber daya alat (*machine*).

1. Sumber daya manusia (*man*), merupakan faktor yang paling penting dalam pengembangan pariwisata daerah. Peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata daerah guna mendorong Kota Serang sebagai Kota Kreatif adalah aktivitas yang dilakukan oleh masing-masing pelaku pariwisata Kota Serang (Pemerintah, Masyarakat, dan Dunia Usaha/ Swasta) yang berupaya secara **kreatif** sehingga menghasilkan produk berupa *intellectual property* yang memiliki nilai komersial di bidang pariwisata. Peingkatan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata Kota Serang perlu dilakukan dengan cara mengadakan pembelajaran dan pelatihan di bidang pariwisata bagi aparat yang terkait, masyarakat, dan dunia usaha sektor pariwisata. Sinergitas antara Pemerintah, Swasta dan Masyarakat penting dalam pengembangan Serang sebagai Kota Kreatif.
2. Sumber Daya Uang/ Finansial (*Money*), Pengelolaan pariwisata dalam era otonomi daerah merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka percepatan pembangunan di daerah. Pengelolaan pembiayaan dan keuangan sektor pariwisata daerah haruslah berjalan sesuai prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas adalah instrumen yang menunjukkan apakah prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan di hadapan hukum telah dihargai atau tidak. Akuntabilitas adalah hal yang penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisiensi & efektivitas dari pelayanan administrasi publik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu disadari bahwa kepariwisataan harus dikelola dan dikembangkan secara terkendali, terintegrasi, dan berkesinambungan berdasarkan rencana yang matang dan terkoordinasi. Dengan cara ini, diharapkan sektor pariwisata dapat memberi manfaat ekonomi yang berarti bagi Kota Serang itu sendiri tanpa menimbulkan masalah yang berarti. Selain itu juga, dalam kaitannya dengan mewujudkan Kota Serang Sebagai Kota Kreatif maka sumber daya uang dalam sektor pariwisata juga harus dikelola secara kreatif sehingga berpotensi untuk menciptakan kesejahteraan dan lapangan kerja melalui pengembangan dan eksploitasi intelektual, karena yang dimaksud dengan prinsip kreatif disini adalah sesuatu yang berbasis kreativitas, keterampilan dan bakat dari masing-masing individu pelaku pariwisata daerah di Kota Serang. Kota Serang perlu segera mengeluarkan arahan pengembangan dan aturan khusus untuk mengatur pengembangan sektor industri pariwisata kreatif sebagai respon terhadap pencangangan pengembangan sektor ekonomi

dari pemerintah pusat maupun minat yang tinggi dari pebisnis maupun masyarakat terhadap sektor industri pariwisata kreatif.

3. Sumber daya *alat (machine)*, pendayagunaan teknologi sistem informasi dalam berbagai aktivitas saat ini tidak dapat dielakan lagi. Begitu pula dengan pengembangan sektor pariwisata yang sangat memerlukan teknologi sistem informasi sebagai media dalam menyebarkan informasi terkait kepariwisataan daerah. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan sektor pariwisata dalam bentuk E-Tourism akan memberikan dampak yang sangat besar bagi perkembangan sektor pariwisata dan berujung pada peningkatan pendapatan dalam bidang kepariwisataan. Pemanfaatan teknologi informasi ini harus di sinergikan dengan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam sektor pariwisata yang tertuang dalam rencana induk pengembangan pariwisata daerah dan terintegrasi dengan sistem pendukung pariwisata lainnya. Terkait dengan mewujudkan Kota Serang sebagai Kota Kreatif, usaha menciptakan lingkungan kreatif di dalam sektor pariwisata perlu dilakukan. Lingkungan kreatif yang dimaksud adalah terkait dengan aspek arsitektural yang merupakan prasyarat fisik untuk mewujudkan lingkungan yang kondusif, atraktif, dan inspiratif. Dengan rancangan arsitektural yang kreatif pada lokasi-lokasi pariwisata diharapkan mampu menciptakan lingkungan kreatif (baik psikis maupun fisik) yang kondusif, atraktif dan inspiratif untuk mengembangkan ekonomi kreatif dan komunitas kreatif di bidang pariwisata.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang bisa diberikan bagi upaya pengembangan sektor pariwisata secara umum dalam mendukung Kota Serang sebagai Kota Kreatif diantaranya adalah:

1. Untuk Peningkatan Sumber daya manusia sektor pariwisata Kota Serang adalah dengan melakukan kegiatan Pendidikan dan Pelatihan bagi pelaku pariwisata Kota Serang agar lebih kreatif dan inovatif dalam menjalankan industri pariwisata Kota Serang. Selain itu untuk mewujudkan sinergitas antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha maka perlu dilakukan berbagai upaya. Pertama, untuk menghasilkan kekuatan kolaboratif yang lebih besar bagi komunitas kreatif yang ada di Kota Serang, dapat memanfaatkan potensi-potensi kreativitas yang belum terjaring. Secara normatif, Pemerintah Kota Serang menyediakan sarana yang memberi kesempatan kepada seluruh stakeholder kota untuk berpartisipasi dalam pembangunan dengan menyampaikan usulan program/kegiatan yang akan didanai APBD melalui Musyawarah Perencanaan Pembangunan Daerah (Musrenbang). Kedua, Untuk membangun kota kreatif tentunya memerlukan proses kreatif dari manajemen kota. Serang sebagai Kota Kreatif belum terlihat secara kasat mata. Oleh karena itu, Pemerintah diharapkan melakukan penataan kota yang benar-benar mencerminkan sebagai Kota Kreatif, misalnya dengan memberikan fasilitasi ruang-ruang kreatif, pemeliharaan taman sebagai ruang kreatif dan membangun infrastruktur pendukung lainnya. Untuk hal tersebut, Pemerintah Kota Serang dapat memanfaatkan ide-ide kreatif yang dihasilkan komunitas-komunitas kreatif di Kota Serang untuk menerapkannya dalam kebijakan Pemerintah Daerah Kota Serang.
2. Untuk Pengelolaan Sumber daya uang sektor pariwisata Kota Serang adalah dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara tegas dalam pengelolaan sumber daya uang sektor pariwisata Kota Serang, serta menciptakan industri kreatif di bidang pariwisata Kota Serang. Pengembangan industri pariwisata kreatif secara serius agar dapat berkontribusi lebih besar kepada perekonomian kota sehingga dapat membantu pemenuhan kebutuhan pembiayaan kota lainnya. Jika hal tersebut dapat dijalankan dengan komitmen yang tinggi, maka secara tidak langsung akan berdampak pada kesejahteraan

masyarakat, karena masyarakat akan secara mandiri mampu mensejahterakan dirinya dan membuka lapangan kerja di bidang industri pariwisata kreatif.

3. Untuk Peningkatan dan Pengembangan sumber daya alat sektor pariwisata Kota Serang adalah dengan menjalankan konsep e-tourisme dalam pengembangan sistem informasi pariwisata Kota Serang. E-tourism merupakan suatu konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan daya guna dalam bidang pariwisata, memberikan berbagai jasa layanan pariwisata kepada customers dalam bentuk telematika, dan menjadikan penyelenggaraan pemasaran pariwisata lebih mudah diakses. Melalui E-Tourism paling tidak dapat memberikan peningkatan pendapatan dalam bidang kepariwisataan bagi pariwisata Indonesia, dan juga mendorong promosi serta penyediaan informasi secara lengkap bagi wisatawan. Selain pengembangan konsep e-tourisme, Kota Serang juga perlu mengembangkan aspek arsitektural lokasi-lokasi terkait pariwisata Kota Serang agar dapat menciptakan lingkungan kreatif bagi pelaku pariwisata Kota Serang. Lingkungan kreatif menekankan pada lingkungan yang inspiratif yang dapat mempengaruhi pengalaman ruang manusia, dimana manusia merasa nyaman dan terdorong untuk mengeluarkan ide-ide kreatifnya. Aspek arsitektur dalam pengembangan objek wisata menjadi penting ketika sebuah kota menggunakan strategi pengembangan dan perencanaan fisik kota sebagai perangsang atau pemicu ekonomi kreatif maupun pengembangan individu atau komunitas kreatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. (Edisi Bahasa Indonesia). Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Dye, Thomas R. 2002. *Understanding of Public Policy*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- FRESKA FITRIYANA, 2012, *Peran Komunitas Kreatif Dalam Pengembangan Kota (studi kasus : Identifikasi Kekuatan Kolaboratif Serang Creative City Forum/ BCCF)*, Serang, Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Serang.
- Hamdi, Muchlis, 2014, *Kebijakan Publik: Proses, Analisis dan Partisipasi*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2009 tentang *Pengembangan Ekonomi Kreatif*
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*,. Jakarta Bumi Aksara.
- Landry, Charles. 2008. *Creative city: a toolkit for urban innovation*. London: Earthscan
- Miranti Manisyah, 2009, *Kota Kreatif (Creative City): penelusuran terhadap konsep kota kreatif melalui pengamatan studi kasus*, Depok, Fakultas Teknik, Departemen Arsitektur, Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J., 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Serang, Remaja Rosda Karya.
- Nugroho, Riant, 2012, *Public Policy*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant, 2014, *Kebijakan Publik di Negara-negara Berkembang*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Oka A Yoeti, Drs, 2000, *Ekowisata Pariwisata Berwawasan Lingkungan Hidup*, Jakarta, PT. Pertja.
- Pendit, I Nyoman S, 2002, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita.
- Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 08 Tahun 2011 tentang *Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 09 Tahun 2009 Tentang RPJMD Tahun 2009 – 2013*
- Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 01 Tahun 2013 tentang *Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2012 – 2025*
- Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 18 Tahun 2011 tentang *Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 03 tahun 2006 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Serang*
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih, 2012, *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta, Gava Media.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Serang.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang *Kepariwisata*