

**LAPORAN STUDI LAPANGAN
DINAS PARIWISATA
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Oleh:
Kelompok 2

**Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto
Tahun 2023**

LAPORAN STUDI LAPANGAN

KELOMPOK 2

Peserta:

Agung Ruhdiyat, S.Kep., M.Kep.

Angguh Gubawa, S.T., M.T

Athi Susilowati Rois, SKM, MKM

dr. Amy Rahmadanti, M.Sc.

drg. Yulinar Fitria Firdiani, M.Kes.

Erni Juniartati, S.ST., M.Tr.Keb.

ling Yuliasuti, SKM, M.Kes.

Riza Fahlevi Wakidi, S.Farm, Apt., M.Si.

Sugiarto, SKM, MKM

Tita Mintarsih, S.Si., Apt., MKM

Balai Pelatihan Kesehatan Batam

Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan

Pusat Data dan Teknologi Informasi

Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan

BKTM Makassar

Poltekkes Kemenkes Pontianak

RSUP H. Adam Malik Medan

KKP Kelas I Medan

Direktorat Pembinaan dan Pengawasan Nakes

Direktorat Pengelolaan dan Pelayanan Kefarmasian

**Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto
Tahun 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan pembuatan laporan studi lapangan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas 2023 dengan objek studi lapangan “Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Laporan Studi Lapangan ini berisi tentang Pelayanan Publik yang dikelola dan dikendalikan dengan baik dalam mendukung *good governance* yang sejalan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP). Kegiatan ini dilaksanakan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas di lingkungan Kementerian Kesehatan pada tanggal 7 s.d. 10 Agustus 2023 di Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan ini dapat selesai tepat waktu tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Sjamsul Arifin, SKM, M.Epid selaku Kepala Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto;
2. Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beserta seluruh jajaran yang telah menerima dan berbagi informasi kepada peserta studi lapangan;
3. Bapak Syam Wahidin, S.Sos., M.AP selaku Fasilitator studi lapangan;
4. Bapak dr. Eddy Siswanto, MPH dan Ibu Suryati Ria, SKM, MKM selaku wali kelas;
5. Para Widyaiswara baik yang berasal dari dalam dan luar Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto selaku fasilitator;
6. Bapak Maman, Kang Luqman, dan seluruh panitia pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas tahun 2023;
7. Tim penjamin mutu Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang telah mendampingi dan melakukan monitoring selama pelaksanaan studi lapangan;
8. Teman-teman seperjuangan di Pelatihan Kepemimpinan Pengawas tahun 2023.

Laporan ini disusun untuk melengkapi tugas kelompok hasil studi lapangan dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi referensi untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Kami mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dan dapat menjadikan laporan ini jauh lebih baik lagi.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023

Peserta Kelompok 2

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud	1
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	6
1.5 Metodologi	6
BAB II PROFIL DAN DESKRIPSI PELAYANAN	
2.1 Profil Umum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	3
2.2 Profil Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta	7
2.3 Tata Kelola Organisasi	9
2.4 Deskripsi Pelayanan	10
BAB III STRATEGI KEUNGGULAN, <i>KEY SUCCESS FACTORS</i>	15
DAN STRATEGI KEBERLANGSUNGAN	
3.1. Strategi Keunggulan Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	12
3.2 <i>Key Success Factors</i>	13
3.3 <i>Key Success Factors</i> Dominan dan Strategi Keberlangsungan	20
BAB IV <i>LESSON LEARNT</i>	22
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
5.1. Simpulan	26
5.2. Rekomendasi	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	3
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Provinsi DIY	8
Gambar 3.1 Tampilan Website Visiting Jogja	14
Gambar 3.2 Tampilan Media Sosial Visiting Jogja	14
Gambar 3.3 Tourism Information Center	15
Gambar 3.4 Promosi Media Cetak dan Elektronik	15
Gambar 3.5 Kalender Event Wisata	16
Gambar 3.6 Deklarasi EATOF Tahun 2022	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mendukung terwujudnya *world class bureaucracy*, pada setiap instansi pemerintah diperlukan sosok pejabat pengawas yang memainkan peran awal bagi keberlangsungan unit organisasi, yaitu dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dikelola dan dikendalikan dengan baik, merupakan bagian integral dari peningkatan kualitas kinerja pelayanan.

Sosok pejabat pengawas yang dapat memainkan peran tersebut telah memenuhi kriteria pemimpin yang melayani, sehingga cepat atau lambatnya peningkatan kinerja organisasi akan ditentukan oleh langkah-langkah pengendalian yang dilakukan oleh pejabat pengawas. Berdasarkan Pasal 52 ayat (2) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, pejabat pengawas harus memiliki kompetensi untuk menjamin akuntabilitas jabatan untuk pengendalian seluruh kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana sesuai standar operasional prosedur.

Untuk mengembangkan kompetensi pejabat pengawas dalam rangka memenuhi standar kompetensi manajerial Jabatan pengawas, dapat diwujudkan melalui pelatihan kepemimpinan pengawas yang merupakan bentuk pelatihan struktural kepemimpinan pengawas. Sebagai pejabat administrasi, pejabat pengawas harus memiliki kompetensi manajerial yang dibutuhkan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan UU No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan PP no 11 tahun 2017 tentang manajemen PNS.

1.2 Maksud

Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran atas pelaksanaan studi lapangan di lokus Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sublokus Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta dan untuk memenuhi tugas studi lapangan pelayanan publik diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto Angkatan I Tahun 2023 yang dilaksanakan pada 7 s.d. 10 Agustus 2023.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Studi lapangan ini bertujuan untuk menghasilkan *lesson learnt* terkait dengan keunggulan serta strategi peningkatan pengawasan atau pengendalian pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Manfaat studi lapangan ini adalah memperoleh *lesson learnt*, adopsi dan adaptasi keunggulan, serta strategi peningkatan pengawasan atau pengendalian pelaksanaan pelayanan publik yang memungkinkan untuk diimplementasikan di instansi masing-masing.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Studi Lapangan dilaksanakan di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 7 s.d. 10 Agustus 2023.

1.5 Metodologi

Studi lapangan ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara detail tentang fokus/isu Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, diantaranya:

- a. Peran kepemimpinan;
- b. Inovasi pelayanan;
- c. Kompetensi dan pemberdayaan SDM;
- d. Penerapan manajemen mutu, pengawasan, dan pengendalian pelayanan publik; dan
- e. Pemanfaatan teknologi.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam/diskusi kepada narasumber terpilih, dan pengumpulan data sekunder dilakukan melalui analisis atas dokumen pendukung seperti bahan tayang, dokumen laporan tahunan, dan sebagainya.

BAB II

PROFIL DAN DESKRIPSI PELAYANAN

2.1. Profil Umum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Provinsi DI Yogyakarta terletak di bagian selatan Pulau Jawa, Indonesia. Secara geografis, provinsi ini memiliki posisi yang strategis dan terbatas oleh wilayah Provinsi Jawa Tengah di sebelah barat, Provinsi Jawa Timur di sebelah timur, Samudra Hindia di sebelah selatan, serta Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunung Kidul, dan Kabupaten Sleman di sebelah utara. Berikut adalah beberapa koordinat geografis penting Provinsi DI Yogyakarta: Garis lintang (latitude): sekitar 7,8° - 8,2° Selatan, Garis bujur (longitude): sekitar 110,1° - 110,7° Timur.

Wilayah DIY memiliki luas sekitar 3.133,15 kilometer persegi dan termasuk salah satu provinsi terkecil di Indonesia. Meskipun wilayahnya kecil, Yogyakarta memiliki peran penting dalam sejarah dan budaya Indonesia dan dikenal sebagai kawasan yang kaya akan warisan budaya, seni, dan tradisi. Kota Yogyakarta juga menjadi pusat pendidikan dan pariwisata yang menarik banyak wisatawan dari dalam dan luar negeri.



Gambar 2.1 Peta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Adapun Visi Misi Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta adalah sebagai berikut:
Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia Jogja dan Misi : Kemuliaan martabat manusia Jogja menyanggah Misi "Lima Kemuliaan" atau "Pancamulia", yakni :

- a. Terwujudnya peningkatan kualitas hidup - kehidupan - penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban, melalui peningkatan kemampuan dan peningkatan keterampilan sumber daya manusia Jogja yang berdaya saing,
- b. Terwujudnya peningkatan kualitas dan keragaman kegiatan perekonomian masyarakat, serta penguatan ekonomi yang berbasis pada sumber daya lokal (keunikan teritori ekonomi) untuk pertumbuhan pendapatan masyarakat sekaligus pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan,
- c. Terwujudnya peningkatan harmoni kehidupan bersama baik pada lingkup masyarakat maupun pada lingkup birokrasi atas dasar toleransi, tenggang rasa, kesantunan, dan kebersamaan,
- d. Terwujudnya tata dan perilaku penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, dan
- e. Terwujudnya perilaku bermartabat dari para aparatur sipil penyelenggara pemerintahan atas dasar tegaknya nilai-nilai integritas yang menjunjung tinggi kejujuran, nurani rasa malu, nurani rasa bersalah dan berdosa apabila melakukan penyimpangan - penyimpangan yang berupa korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Sebagai provinsi di Indonesia, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki pemerintahan sendiri yang bertanggung jawab atas urusan pemerintahan di tingkat provinsi. Berikut adalah gambaran umum tentang Pemerintah Provinsi DIY; Bentuk Pemerintahan: DIY memiliki bentuk pemerintahan seperti provinsi-provinsi lain di Indonesia. Namun, yang membedakan DIY dari provinsi lainnya adalah adanya sistem monarki, di mana DIY dipimpin oleh seorang sultan yang memiliki gelar resmi "Sri Sultan Hamengkubuwono". Meskipun memiliki keunikan sebagai daerah istimewa, DIY tetap tunduk pada hukum dan aturan konstitusi Indonesia. Kepala Pemerintahan: Sri Sultan Hamengkubuwono merupakan kepala negara dan juga gubernur DIY secara resmi. Selain sebagai sultan, ia juga menjabat sebagai pemimpin eksekutif tertinggi provinsi tersebut.

Adapun data demografi dari Provinsi DIY tahun 2020 sebagai berikut:

- a. Jumlah penduduk Provinsi DIY sebanyak 3.457.491 jiwa.
- b. Tingkat pertumbuhan penduduk DIY sebesar 0,77%.
- c. Rasio jenis kelamin penduduk DIY yaitu 99,5 laki-laki per 100 perempuan.

- d. Angka harapan hidup penduduk DIY yaitu 73,7 tahun.
- e. Suku Jawa merupakan suku mayoritas di DIY, diikuti oleh suku Sunda, Batak, dan Madura.
- f. Bahasa Jawa merupakan bahasa utama yang digunakan di DIY, selain bahasa Indonesia.
- g. Mayoritas penduduk DIY beragama Islam, diikuti oleh agama Kristen, Hindu, dan Budha.
- h. Tingkat melek huruf penduduk DIY mencapai 98,5%.
- i. Kota Yogyakarta merupakan kota terpadat di DIY dengan jumlah penduduk sebanyak 388.088 jiwa pada tahun 2016.
- j. DIY memiliki kepadatan penduduk sebesar 1.112 jiwa/km² pada tahun 2020.

Informasi mengenai tingkat ekonomi Provinsi DIY sebagai berikut:

- a. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) DIY pada triwulan IV-2022 sebesar Rp 32,18 triliun.
- b. Pertumbuhan ekonomi DIY pada triwulan IV-2022 sebesar 4,08%.
- c. Sektor jasa merupakan sektor yang paling berkontribusi terhadap PDRB DIY, diikuti oleh sektor industri dan pertanian.
- d. Beberapa sektor unggulan di DIY antara lain pariwisata, kerajinan, dan kuliner.
- e. Pemerintah DIY telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, seperti pengembangan sektor pariwisata, pengembangan industri kreatif, dan pengembangan sumber daya manusia.
- f. Pemerintah DIY juga telah melakukan kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk swasta dan lembaga internasional, untuk mendukung pengembangan ekonomi di DIY.

Dari informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa ekonomi Provinsi DIY terus mengalami pertumbuhan yang positif. Pemerintah DIY juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan mengembangkan sektor-sektor unggulan di DIY.

Pemerintah Provinsi DIY terdiri dari beberapa badan dan lembaga pemerintahan, di antaranya:

1. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD): merupakan lembaga legislatif yang dipilih oleh rakyat DIY untuk mengawasi dan membuat peraturan daerah.
2. Eksekutif: terdiri dari gubernur dan jajaran kepala dinas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan pemerintah provinsi.

3. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda): bertanggung jawab untuk menyusun rencana pembangunan jangka panjang dan jangka pendek provinsi.
4. Dinas-dinas: berbagai dinas pemerintahan yang mengurus berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pariwisata, dan lain-lain.

DIY memiliki status otonomi khusus, yang memberikan provinsi ini kebebasan dalam beberapa bidang tertentu, seperti pengelolaan keuangan, penerapan hukum adat, dan pemeliharaan kearifan lokal. Namun, DIY tetap tunduk pada undang-undang dan kebijakan nasional. DIY merupakan salah satu destinasi pariwisata terkemuka di Indonesia, dan pemerintah provinsi aktif dalam mengembangkan sektor pariwisata dengan mempromosikan kekayaan budaya, alam, dan sejarahnya.

Pemerintah Provinsi DIY berkomitmen untuk meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakatnya melalui program-program pembangunan, pelayanan publik, serta pengembangan infrastruktur dan ekonomi. Dalam menjalankan pemerintahannya, Pemerintah Provinsi DIY berusaha untuk memelihara keunikan budaya dan tradisi daerah, sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya.

Dalam menjalankan Pemerintah, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dibantu oleh dua belas Dinas yang bertanggung jawab atas berbagai sektor dan bidang pelayanan publik, salah satu adalah Dinas Pariwisata yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pengelolaan sektor pariwisata di wilayah DIY untuk meningkatkan kunjungan wisatawan dan memajukan industri pariwisata. Tujuan utama dinas ini adalah untuk mempromosikan dan memajukan industri pariwisata DIY sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia.

Beberapa tugas dan fungsi dari Dinas Pariwisata Provinsi DIY antara lain:

1. Pengembangan Pariwisata: Dinas ini berperan dalam merencanakan dan melaksanakan strategi pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, termasuk pengelolaan daya tarik wisata, fasilitas, dan infrastruktur.
2. Promosi dan Pemasaran: Dinas Pariwisata mempromosikan berbagai daya tarik wisata DIY baik di tingkat nasional maupun internasional, menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menarik wisatawan.
3. Pembinaan dan Pelatihan: Dinas ini juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kapasitas pelaku pariwisata melalui pembinaan dan pelatihan untuk mendukung kualitas pelayanan dan produk pariwisata.

4. Pengelolaan Informasi: Menyediakan informasi terkini tentang destinasi wisata, acara, festival, dan layanan pariwisata DIY kepada wisatawan.
5. Pelestarian Budaya dan Alam: Dinas ini juga berperan dalam pelestarian budaya dan alam DIY agar tetap lestari dan menjadi daya tarik bagi wisatawan.

Selain itu, Dinas Pariwisata Provinsi DIY biasanya bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah kabupaten/kota, komunitas lokal, dan industri pariwisata, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2. Profil Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta

Saat ini kelembagaan Dinas Pariwisata DIY diatur dengan Peraturan Gubernur Nomor 112 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata. Tata kelola organisasi dimulai dari kepemimpinan yang kuat. Dinas Pariwisata biasanya dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang ditunjuk oleh pemerintah provinsi. Kepala Dinas memiliki peran penting dalam mengambil keputusan strategis, merumuskan kebijakan, dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi Dinas Pariwisata DIY mengacu pada Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Organisasi sebagai berikut :

Visi:

"Menjadikan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai destinasi pariwisata unggulan, berdaya saing global, dan berwawasan lingkungan".

Misi:

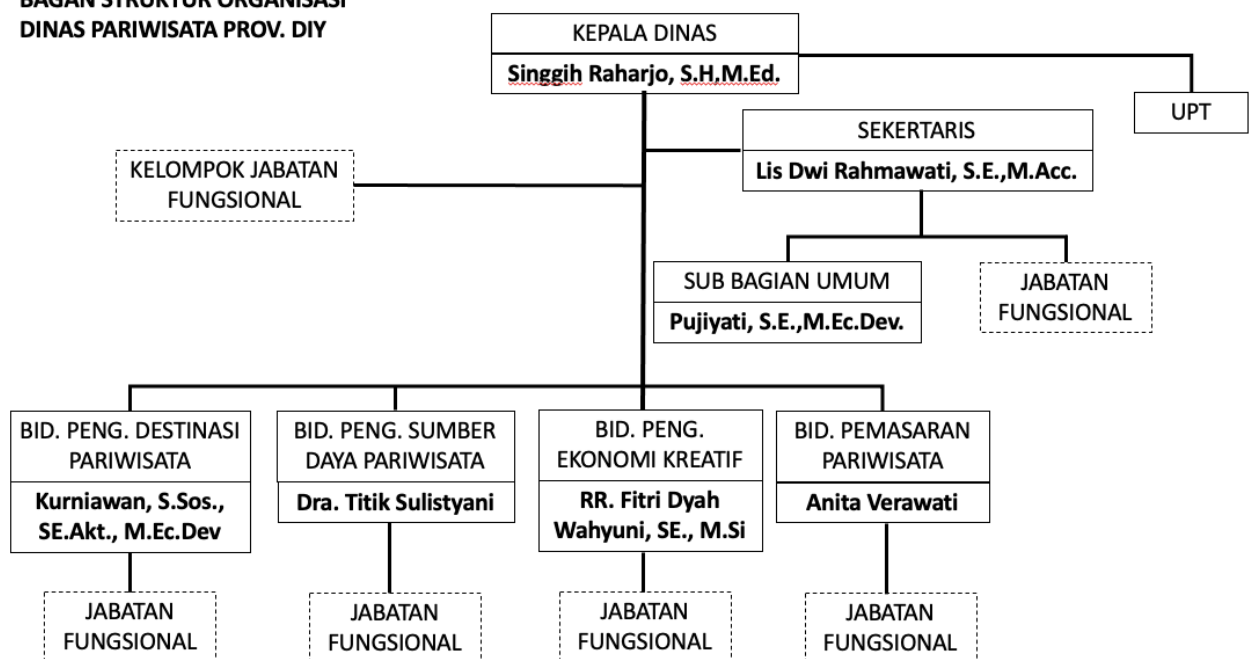
1. Meningkatkan promosi dan pemasaran pariwisata DIY untuk menarik lebih banyak wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri.
2. Mengembangkan produk wisata yang beragam dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi wisatawan.
3. Meningkatkan kualitas dan pelayanan pariwisata yang ramah, profesional, dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan wisatawan.
4. Memperkuat kolaborasi dengan pemangku kepentingan terkait, termasuk pemerintah daerah, industri pariwisata, dan masyarakat, dalam mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.

5. Melestarikan warisan budaya dan alam DIY sebagai daya tarik wisata dan mempromosikan pariwisata berbasis budaya.
6. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam sektor pariwisata melalui pelatihan dan pembinaan.

Nilai-Nilai:

1. Keunggulan: berusaha untuk mencapai standar kualitas yang tinggi dalam semua aspek pelayanan pariwisata.
2. Inovasi: berusaha untuk terus mengembangkan ide-ide kreatif dan solusi baru dalam pengembangan pariwisata.
3. Kolaborasi: bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam pengembangan pariwisata.
4. Kepedulian Lingkungan: memperhatikan keberlanjutan lingkungan dan melestarikan alam dan budaya DIY.
5. Integritas: bertindak dengan jujur, transparan, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas dinas.

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PARIWISATA PROV. DIY



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Provinsi DIY

2.3. Tata Kelola Organisasi

Tata kelola organisasi Dinas Pariwisata Provinsi DIY mengacu pada cara badan pemerintahan tersebut diatur dan dijalankan untuk mencapai tujuan dan misi dalam pengembangan pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. Di bawah ini adalah beberapa komponen penting dalam tata kelola organisasi Dinas Pariwisata Provinsi DIY:

1. **Kepemimpinan:** Tata kelola organisasi dimulai dari kepemimpinan yang kuat. Dinas Pariwisata biasanya dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang ditunjuk oleh pemerintah provinsi. Kepala Dinas memiliki peran penting dalam mengambil keputusan strategis, merumuskan kebijakan, dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi.
2. **Struktur Organisasi:** Struktur organisasi Dinas Pariwisata Provinsi DIY mencakup berbagai unit dan bagian yang memiliki tanggung jawab spesifik dalam pengembangan pariwisata. Biasanya terdapat bagian-bagian seperti Divisi Promosi dan Pemasaran, Divisi Pengembangan Produk Wisata, Divisi Pengelolaan Daya Tarik Wisata, Divisi Keuangan dan Administrasi, serta bagian-bagian lain yang relevan.
3. **Rencana Strategis:** Dinas Pariwisata harus memiliki rencana strategis jangka panjang yang menguraikan visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai dalam pengembangan pariwisata di provinsi tersebut. Rencana ini menjadi panduan dalam mengarahkan kegiatan dan program di bawah naungan Dinas Pariwisata.
4. **Koordinasi:** Tata kelola yang efektif melibatkan koordinasi yang baik antara unit-unit di dalam Dinas Pariwisata maupun dengan berbagai pemangku kepentingan eksternal, seperti pemerintah daerah, industri pariwisata, dan masyarakat lokal. Koordinasi yang baik diperlukan untuk mencapai sinergi dalam upaya pengembangan pariwisata.
5. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Transparansi dalam penggunaan anggaran dan kegiatan Dinas Pariwisata serta akuntabilitas terhadap hasil dan pencapaian menjadi prinsip penting dalam tata kelola organisasi ini.
6. **Partisipasi Publik:** Dinas Pariwisata juga harus mendorong partisipasi publik dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait pariwisata. Melibatkan masyarakat lokal dan pelaku industri pariwisata dalam proses pembuatan kebijakan dapat memperkuat dukungan dan keterlibatan mereka dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.
7. **Monitoring dan Evaluasi:** Untuk memastikan kinerja dan efektivitas Dinas Pariwisata, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan dan program yang dilaksanakan. Hasil monitoring dan evaluasi ini akan digunakan untuk membuat perbaikan dan penyesuaian jika diperlukan.

Semua elemen di atas berkontribusi pada tata kelola organisasi yang baik untuk Dinas Pariwisata Provinsi DIY, yang pada gilirannya diharapkan dapat mendukung pertumbuhan dan pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan dan berdaya saing di wilayah tersebut.

2.4. Deskripsi Pelayanan

Pelayanan di Dinas Pariwisata Provinsi DI Yogyakarta mencakup berbagai layanan dan kegiatan yang ditujukan untuk memfasilitasi kebutuhan para wisatawan, pelaku industri pariwisata, serta masyarakat yang terlibat dalam sektor pariwisata. Beberapa jenis pelayanan yang biasanya disediakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY antara lain:

1. **Informasi Wisata:** Dinas Pariwisata menyediakan informasi lengkap mengenai berbagai objek wisata, acara, festival, akomodasi, dan fasilitas lainnya di DIY. Informasi ini dapat diakses melalui brosur, buku panduan, situs web, atau pusat informasi pariwisata.
2. **Perizinan dan Pengawasan:** Dinas Pariwisata bertanggung jawab untuk memberikan izin dan lisensi bagi pelaku usaha pariwisata, seperti izin operasional bagi hotel, restoran, dan agen perjalanan. Selain itu, dinas ini juga melakukan pengawasan terhadap kegiatan pariwisata guna memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan standar yang berlaku.
3. **Promosi dan Pemasaran:** Dinas Pariwisata berperan dalam mempromosikan dan memasarkan berbagai destinasi wisata dan acara di DIY baik di tingkat nasional maupun internasional. Upaya promosi ini dilakukan melalui berbagai saluran media, pameran pariwisata, dan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.
4. **Pengembangan Produk Wisata:** Dinas Pariwisata terlibat dalam pengembangan produk wisata yang beragam dan menarik bagi wisatawan. Ini bisa termasuk pengembangan paket wisata, pengenalan destinasi baru, atau pengembangan pariwisata berbasis budaya.
5. **Pendidikan dan Pelatihan:** Dinas Pariwisata juga memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para pelaku usaha pariwisata, seperti pelatihan dalam bidang manajemen pariwisata, pelayanan pelanggan, atau pengembangan produk wisata.
6. **Pengelolaan Daya Tarik Wisata:** Dinas Pariwisata berperan dalam pengelolaan dan pemeliharaan daya tarik wisata seperti taman, museum, situs bersejarah, dan tempat wisata lainnya. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas dan ketersediaan daya tarik bagi wisatawan.
7. **Pengembangan Acara Pariwisata:** Dinas Pariwisata dapat ikut serta dalam

pengembangan dan penyelenggaraan berbagai acara pariwisata, seperti festival, konser, atau kegiatan budaya lainnya untuk menarik kunjungan wisatawan.

Semua pelayanan yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan wisatawan serta memajukan industri pariwisata di wilayah tersebut.

BAB III

STRATEGI KEUNGGULAN, *KEY SUCCESS FACTORS* DAN STRATEGI KEBERLANGSUNGAN

3.1. Strategi Keunggulan Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Arah pengembangan kepariwisataan di Dinas Pariwisata Provinsi DIY mengacu pada kebijakan nasional Kemenparekraf yaitu *quality tourism experience* (pariwisata yang berkualitas dan berkelanjutan), *inclusive tourism* (pariwisata untuk semua), dan *digital tourism*.

Sesuai dengan Renstra Dinas Pariwisata Provinsi DIY Tahun 2023 - 2026, terdapat berbagai strategi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY. Strategi untuk meningkatkan lama tinggal wisatawan agar berkontribusi terhadap peningkatan perekonomian daerah yaitu sebagai berikut:

1. Penguatan kelembagaan kepariwisataan dan daya saing SDM Pariwisata;
2. Pengembangan dan peningkatan daya saing daya tarik wisata;
3. Pelaksanaan atraksi wisata budaya sebagai ragam daya tarik pariwisata dan meningkatkan kapasitas lembaga wisata budaya dalam mendukung kegiatan kepariwisataan.

Strategi yang dilakukan untuk meningkatnya jumlah belanja wisatawan yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan daya saing industri dan produk ekonomi kreatif;
2. Pengembangan pasar dan citra pariwisata (*brand development tourism*).

Strategi lainnya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY yaitu terwujudnya reformasi birokrasi menuju birokrasi yang profesional, meningkatkan kualitas sarana prasarana dan meningkatkan kepercayaan publik melalui CHSE, dan mengubah pendekatan paket wisata dari berbasis volume (*mass tourism*) menjadi *scope* yang lebih kecil, serta menawarkan *wellness tourism*.

Dinas Pariwisata Provinsi DIY telah memanfaatkan teknologi informasi berupa aplikasi Visiting Jogja sebagai portal informasi pariwisata Provinsi DIY. Selain itu, Dinas Pariwisata Provinsi DIY juga menerapkan konsep pentahelix dimana Dinas Pariwisata Provinsi DIY

bekerja sama dengan akademisi, pelaku usaha atau industri, masyarakat atau komunitas, dan media.

3.2. **Key Success Factors**

Key success factors merupakan elemen-elemen yang diperlukan bagi organisasi atau proyek untuk mencapai misinya. Untuk mencapai tujuan maka perlu mengetahui setiap *key success factor* agar perusahaan dapat mencapai visi misinya dengan efektif dan efisien. *Key success factors* juga dapat diartikan sebagai faktor-faktor kunci yang bisa membuat suatu organisasi menjadi sukses melalui pencapaian visi misinya.

1. **Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti**

Dinas Pariwisata Provinsi DIY telah aktif mengumpulkan *feedback* dari wisatawan lokal dan mancanegara, serta mengukur kepuasannya secara berkala. Dinas Pariwisata Provinsi DIY mengumpulkan informasi yang paling banyak dibutuhkan oleh wisatawan dan ditindaklanjuti dengan menyiapkan paket informasi di aplikasi Visiting Jogja, seperti peta, daftar kuliner, paket wisata, daftar event. Paket informasi disiapkan dalam bahasa Indonesia, Inggris, dan Jepang.

2. **Perbaikan terus menerus**

Dinas Pariwisata Provinsi DIY melaksanakan perbaikan terus-menerus, termasuk untuk pemulihan sektor pariwisata. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata DIY dalam rangka pemulihan sektor pariwisata antara lain :

a. Program Pengembangan Pariwisata

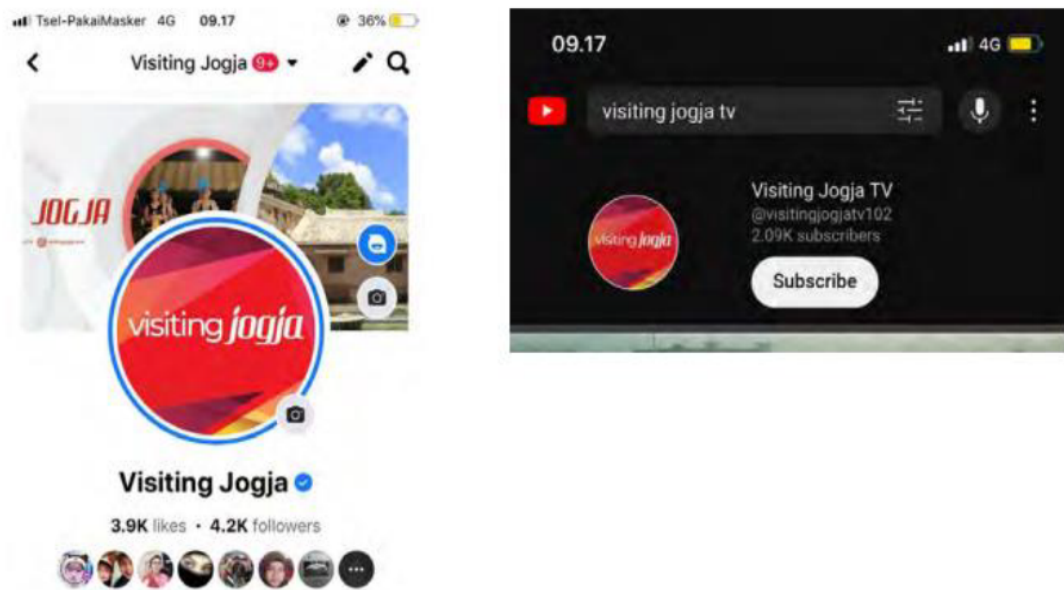
Pelayanan informasi pariwisata, promosi dan penyebaran informasi kepariwisataan dilakukan secara online dan offline dengan memanfaatkan teknologi informasi, internet dan teknologi berbasis mobile seperti (**website:** www.visitingjogja.com, **media sosial:** **Instagram:** @visitingjogjacom, **Twitter:** @visiting_jogja, **Facebook:** @Visiting Jogja, **Youtube:** Visiting Jogja TV) serta melalui *Tourism Information Center* (TIC) yang tersebar di Jl. Maliboro, Bandara YIA, Stasiun Tugu Yogya, dan TIC di Kuta, Provinsi Bali.

Contoh promosi melalui website www.visitingjogja.com:



Gambar 3.1 Tampilan Website Visiting Jogja

Contoh promosi melalui media sosial:



Gambar 3.2 Tampilan Media Sosial Visiting Jogja

Contoh promosi melalui *Tourism Information Center*:



Gambar 3.3 Tourism Information Center

Contoh promosi melalui media cetak dan elektronik:



Gambar 3.4 Promosi Media Cetak dan Elektronik

b. Pembuatan Kalender Event

Pembuatan kalender event berfungsi sebagai navigasi perjalanan wisata ke Provinsi DIY serta membantu wisatawan dalam hal perencanaan keuangan selama berwisata. Kalender *event* dipublikasikan secara intens melalui berbagai media promosi. *Launching* kalender *event* ini dilakukan melalui kegiatan seremonial yang rutin digelar di penghujung tahun atau awal tahun berjalan.



Gambar 3.5 Kalender Event Wisata

c. Meningkatkan hubungan kerja sama untuk saling mempromosikan pariwisata regional melalui EATOF (*East Asia Inter-Regional Tourism Federation*). EATOF beranggotakan Provinsi Cebu, Filipina; Provinsi Gangwon, Korea Selatan; Provinsi Luang Prabang, Laos; Quang Ninh, Vietnam; Provinsi Sarawak, Malaysia; Provinsi Siem Reap, Kamboja; Tottori, Jepang, Provinsi Tuv, Mongolia; dan Provinsi DIY-Indonesia.



Gambar 3.6 Deklarasi EATOF Tahun 2022

3. Kepemimpinan

Peran pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi DIY sangat besar diantaranya dengan kebijakan menjalin kerjasama pentahelix dengan pemerintah, akademisi, pelaku usaha/industri pariwisata, masyarakat/komunitas, serta media massa. Selain itu upaya lain pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan menjadi tauladan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

4. Fokus Customer

Aplikasi Visiting Jogja dibangun berdasarkan kebutuhan pelanggan/wisatawan. Dinas Pariwisata Provinsi DIY menyiapkan empat *Tourist Information Center* yang berlokasi di titik-titik strategis yaitu Bandara Yoga International Airport, Stasiun Tugu, Jalan Malioboro, dan Kuta, Bali sebagai sarana pemberian informasi kepada wisatawan yang membutuhkan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada wisatawan, pegawai di *Tourist Information Center* dapat melayani wisatawan dalam bahasa Inggris, Spanyol, Korea, dan

Perancis. Layanan berbahasa asing tersebut disediakan karena kunjungan wisatawan asing tertinggi berasal dari negara-negara tersebut.

Tourist Information Center selain menyediakan layanan informasi juga menyediakan layanan penerimaan aduan. Media untuk penerimaan aduan maupun permintaan informasi selain datang langsung ke *Tourist Information Center* juga tersedia melalui *whatsapp online center*.

5. Pendekatan Proses

Berikut *adalah Key Success Factors* berdasarkan pendekatan proses dari Dinas Pariwisata DIY:

1) Pengembangan Destinasi Pariwisata

Dinas Pariwisata DIY terus mengembangkan potensi wisata dengan pengembangan destinasi pariwisata yang menarik minat wisatawan. Hal ini dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

2) Pengembangan Pemasaran Pariwisata

Dinas Pariwisata DIY melakukan pengembangan pemasaran pariwisata yang efektif untuk meningkatkan minat wisatawan. Hal ini mencakup bauran komunikasi pemasaran yang tepat dan strategi pemasaran yang inovatif.

3) Pengembangan SDM Kebudayaan dan Pariwisata

Dinas Pariwisata DIY mengembangkan SDM kebudayaan dan pariwisata yang berkualitas dan terlatih. Hal ini dapat menjadi faktor kunci dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas layanan pariwisata yang diberikan.

4) Implementasi Kebijakan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan

Dinas Pariwisata DIY mengimplementasikan kebijakan pembangunan pariwisata berkelanjutan untuk menjaga kelestarian lingkungan dan budaya setempat. Hal ini dapat menjadi faktor kunci dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas layanan pariwisata yang diberikan.

5) Strategi Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan

Pelaku pariwisata di DIY siapkan strategi untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan pasca pandemi. Hal ini mencakup strategi yang tepat dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dan memaksimalkan lama tinggal wisatawan.

6. *Relationship Management*

Dinas Pariwisata Provinsi DIY menerapkan kebijakan menjalin kerjasama *pentahelix* dengan Pemerintah Daerah (Dinas Pariwisata Kab/Kota), akademisi, pelaku usaha/industri pariwisata, masyarakat/komunitas, serta media masa. Setiap 3 (tiga) bulan diselenggarakan Rapat Koordinasi Antar Lembaga dalam rangka evaluasi dan peningkatan daya tarik Dinas Pariwisata.

7. Keterlibatan Pegawai

Dinas Pariwisata Provinsi DIY memiliki program pengembangan kapasitas sumber daya manusia di bidang pariwisata. Program tersebut mencakup pelatihan, workshop, dan pengembangan kapasitas bagi para pelaku pariwisata, seperti pemandu wisata, pengelola *homestay*, dan pelaku usaha pariwisata lainnya. Berdasarkan analisis kebutuhan pegawai, jumlah pegawai yang dibutuhkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY yaitu 195 orang, sementara pegawai yang tersedia saat ini hanya berjumlah 40 orang. Oleh karena itu dalam rangka memaksimalkan keterlibatan pegawai, budaya kerja ditanamkan secara otonom kepada pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY untuk meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pengembangan pariwisata:

1) Memberikan pelatihan dan pengembangan

Dinas Pariwisata DIY memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam industri pariwisata. Hal ini dapat dilakukan melalui workshop, seminar, dan pelatihan *on the job training* untuk meningkatkan keahlian dan profesionalisme pegawai.

2) Memberikan kewenangan dan otonomi

Mendorong pemberian kewenangan dan otonomi pada pegawai dapat membangun rasa memiliki dan komitmen. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk membuat keputusan dan memberikan ide dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

3) Komunikasi yang efektif

Membangun saluran komunikasi yang terbuka dan transparan di dalam organisasi sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan pegawai. Komunikasi yang teratur, mekanisme umpan balik, dan pertemuan tim dapat memastikan bahwa pegawai merasa didengar dan dihargai.

3.3. Key Success Factor Dominan dan Strategi Keberlangsungan

Pembobotan pada *Key Success Factors* dilakukan dengan cara *brainstorming* antara peserta dan didukung dari informasi yang didapatkan dari pihak Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Setelah dilakukan analisis terhadap data dan masukan dari narasumber terdapat *Key Success Factors* dominan adalah sebagai berikut

1. *Continuous Improvement* (perbaikan terus menerus)

Perbaikan terus-menerus terhadap media promosi publikasi salah satunya aplikasi *visiting Jogja* dilakukan berdasarkan hasil survei kebutuhan pelanggan. Dari waktu ke waktu terdapat penambahan fitur layanan dalam media promosi publikasi wisata Yogyakarta.

2. *Customer Focus* (berorientasi pada pelanggan)

Aplikasi *Visiting Jogja* dibangun berdasarkan kebutuhan pelanggan/wisatawan. Dinas Pariwisata Provinsi DIY menyiapkan empat *Tourist Information Center* yang berlokasi di titik-titik strategis yaitu Bandara Yogyakarta International Airport, Stasiun Tugu, Jalan Malioboro, dan Kuta, Bali sebagai sarana pemberian informasi kepada wisatawan yang membutuhkan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada wisatawan, pegawai di *Tourist Information Center* dapat melayani wisatawan dalam bahasa Inggris, Spanyol, Korea, dan Perancis. Layanan berbahasa asing tersebut disediakan karena kunjungan wisatawan asing tertinggi berasal dari negara-negara tersebut.

Tourist Information Center selain menyediakan layanan informasi juga menyediakan layanan penerimaan aduan. Media untuk penerimaan aduan maupun permintaan informasi selain datang langsung ke *Tourist Information Center* juga tersedia melalui *whatsapp online center*.

3. Kepemimpinan

Dinas Pariwisata Provinsi DIY menerapkan kebijakan menjalin kerjasama *pentahelix* dengan Pemerintah Daerah (Dinas Pariwisata Kab/Kota), akademisi, pelaku usaha/industri pariwisata, masyarakat/komunitas, serta media masa.

Untuk meyakinkan bahwa faktor kunci tersebut tetap dijalankan secara berkesinambungan, maka ada beberapa strategi diterapkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu:

- 1) Evaluasi hasil survei kepuasan pelanggan secara berkala guna memperbaiki dan menambah fitur layanan dalam media promosi publikasi;
- 2) Melaksanakan pertemuan koordinasi antara stakeholder secara berkala dalam rangka

evaluasi dan perbaikan program pariwisata;

- 3) Memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam industri pariwisata.

BAB IV

LESSON LEARNT

Berikut adalah beberapa *lesson learnt* dari studi lapangan ke Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta:

1. Peran Kepemimpinan

Peran pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi DIY sangat besar, diantaranya dengan kerjasama *pentahelix* diantaranya membangun kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, akademisi, badan usaha, masyarakat/komunitas, serta media massa. Selain itu upaya lain pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan menjadi tauladan bagi pegawai dan masyarakat diantaranya dengan memberi contoh membuang sampah pada tempatnya sesuai amanat Sekda Provinsi DIY. Sedangkan upaya dalam membangun budaya kerja inovasi pegawai masih dianggap sulit untuk diterapkan.

2. Inovasi Pelayanan

Inovasi yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY adalah:

- a. Penyusunan Masterplan Keistimewaan Wana Boga, Kabupaten Gunungkidul;
- b. Pengawasan UJP dilaksanakan sebagai pemenuhan dari **PP Nomor 5 Tahun 2021**. Sasaran pengawasan diantaranya: hotel, restoran, spa, jasa boga. Program pemasaran pariwisata: penguatan promosi melalui berbagai media, penyediaan data dan penyebaran informasi, peningkatan kerjasama dan kemitraan dalam dan luar negeri;
- c. Program Penyelenggaraan Keistimewaan Yogyakarta urusan Tata Ruang:
 - Pemanfaatan Ruang Satuan Ruang Strategis Karst Gunung Sewu
 - Pemanfaatan ruang satuan ruang strategis perbukitan menoreh
 - Pemanfaatan ruang satuan ruang strategis Merapi
- d. Program Penyelenggaraan Keistimewaan Yogyakarta urusan Kebudayaan:
 - Nominasi Warisan Budaya Nasional dan Dunia
 - Pengadaan Sarana dan Prasarana Budaya
 - Pengembangan Atraksi Wisata Budaya
 - Peningkatan Lembaga Wisata Budaya

Inovasi pelayanan yang dilakukan adalah inovasi solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi saat ini, namun belum merencanakan inovasi masa depan.

3. Kompetensi dan Pemberdayaan SDM

Peningkatan kompetensi SDM Dinas Pariwisata dilakukan dengan cara :

- a. Pengembangan Kompetensi SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tingkat Lanjutan
- b. Fasilitasi Sertifikasi Kompetensi bagi Tenaga Kerja Bidang Pariwisata
- c. Pelatihan Berbasis Kompetensi Bidang Homestay dan Pemandu Wisata (*Tour Guide*) Tingkat Lanjutan

4. Penerapan Manajemen Mutu dan Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Publik

Dalam menjamin mutu layanan telah adanya survey kepuasan pelanggan bagi masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan sebagai bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu dalam rangka menjamin mutu dan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik adanya quality control dan audit internal dari Dinas Pariwisata Provinsi DIY.

5. Pemanfaatan teknologi

Pemanfaatan teknologi informasi diperlukan pada pelayanan publik. Hal ini tercermin dari penggunaan teknologi yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan, mempermudah dan mempercepat pelayanan. Adapun pemanfaatan teknologi tersebut diantaranya:

- a. Visiting Jogja, merupakan aplikasi yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY sebagai media informasi dan reservasi tiket destinasi wisata di Provinsi DIY. Aplikasi ini sebelumnya bernama Plesiran Jogja dan berganti nama menjadi Visiting Jogja pada 16 Juli 2020. Aplikasi ini berisi informasi destinasi wisata di Provinsi DIY dan berfungsi untuk reservasi tiket destinasi wisata. Wisatawan dapat membeli tiket wisata melalui aplikasi ini jauh-jauh hari. Aplikasi ini menjadi syarat utama untuk bisa masuk ke tempat wisata DIY selama masa pandemi Covid-19. Aplikasi ini bisa menjadi pemandu agar wisatawan bisa nyaman dan aman ketika berkunjung ke destinasi wisata. Aplikasi Visiting Jogja baru tersedia di Google Play Store dan belum tersedia di iOS.

Dalam pengembangan aplikasi Visiting Jogja, Dinas Pariwisata DIY bekerjasama dan didukung penuh oleh Kantor Perwakilan Bank Indonesia Yogyakarta dan stakeholder pariwisata lainnya. Aplikasi Visiting Jogja merupakan satu-satunya aplikasi di Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah terintegrasi dengan sistem Peduli Lindungi sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sistem skrining awal kesehatan bagi wisatawan.

Dinas Pariwisata DIY juga melakukan sosialisasi aplikasi Visiting Jogja kepada pengelola destinasi wisata dan pengelola Desa Wisata dari Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul.

Dengan adanya aplikasi Visiting Jogja, diharapkan dapat memudahkan wisatawan

- dalam merencanakan perjalanan wisata mereka di DIY dan meningkatkan kualitas layanan pariwisata yang diberikan.
- b. Di internal dinas Pariwisata sendiri sudah dilakukan digitalisasi pelayanan seperti dibuatnya Aplikasi SIPPK yaitu Sistem Pengendali Pelaksanaan Kegiatan yang dapat berfungsi sebagai kontrol kegiatan yang telah maupun yang belum dilaksanakan,
 - c. Akan diluncurkannya Aplikasi Manajemen Event untuk memanage event-event yang akan diselenggarakan di destinasi wisata yang ada di Provinsi DIY.
6. Pemberdayaan sumber daya manusia yang sangat kuat
- Pemberdayaan sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam rangka pemberian pelayanan publik. Hal ini diimbangi dengan pemberian *reward* dan *punishment*.
7. *Team work*
- Dalam setiap pelayanan publik diperlukan *teamwork* yang kuat. Hal ini untuk mendukung pencapaian visi misi organisasi. Para pimpinan bertindak bukan sebagai “bos” tetapi sebagai *teamwork* sehingga segala permasalahan akan diselesaikan secara bersama-sama dan keberhasilan yang diraih adalah keberhasilan bersama. Adanya beberapa tim yang dibentuk untuk penyelesaian masalah pada pelayanan publik.
8. Komunikasi efektif
- Media komunikasi pemasaran Dinas Pariwisata DIY yaitu melalui Media Konvensional melalui *Tourist Information Center* (TIC), Farmtrip, pameran, baliho, videotron, promosi melalui bus, kereta dan pesawat, media cetak, leaflet dan booklet. Selain itu media komunikasi juga menggunakan media digital melalui media sosial dan website Visiting Yogya, media online, promosi pariwisata melalui influence, buzzer, promosi melalui *Search Engine Optimization* (SEO), talkshow TV dan youtube. Komunikasi yang dilakukan dengan *stakeholder* baik internal dan eksternal dimana pada masing-masing pelayanan publik dilakukan pertemuan rutin bersama *Pentahelix* demi keberlangsungan komunikasi yang efektif.
9. Perencanaan yang baik
- Perencanaan merupakan bagian dari pelaksanaan kinerja organisasi yang menentukan kualitas pelayanan publik. Perencanaan baik yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah pembangunan *green building* (ramah lingkungan) yang didukung adanya *grand design* dan ketaatan pelaksanaan pembangunan menyesuaikan *grand design* yang ada.

10. Sistem *reward* dan *punishment*

Sistem *reward and punishment* dapat meningkatkan kinerja organisasi. Hal ini menyebabkan peningkatan kinerja karyawan. Di samping itu, sistem *reward* dan *punishment* adalah suatu keniscayaan bagi organisasi dalam memberikan motivasi dan dorongan untuk selalu mengembangkan dirinya bagi karyawan. Selain itu, serta digunakan sebagai dasar dalam pemberian sanksi bagi karyawan yang melanggar atau tidak berkinerja.

11. Pendekatan strategi bisnis

Program pengembangan ekonomi kreatif dilaksanakan diantaranya melalui pemanfaatan dan perlindungan Hak Kekayaan Intelektual, penyediaan sarana dan prasarana ekonomi kreatif, pengembangan ekosistem kreatif.

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Dari studi lapangan ini telah diperoleh *lesson learnt* terkait dengan keunggulan serta strategi peningkatan pengawasan atau pengendalian pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu peran kepemimpinan, inovasi layanan, kompetensi dan pemberdayaan SDM, penerapan manajemen mutu, pengawasan dan pengendalian pelayanan publik, pemanfaatan teknologi, *team work*, perencanaan yang baik, komunikasi efektif, sistem *reward* dan *punishment*, dan pendekatan strategi bisnis.

5.2 Rekomendasi

1. Inovasi yang dilakukan sebaiknya melihat tantangan masa depan;
2. Adanya integrasi aplikasi dengan Pemerintah Daerah Kab/Kota terutama aplikasi kepuasaan dan *e-lapor* pelayanan publik;
3. Dinas Pariwisata Provinsi DIY perlu meningkatkan promosi pariwisata Yogyakarta di berbagai media, baik lokal, nasional, maupun internasional. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membuat website pariwisata Yogyakarta yang lebih informatif dan menarik;
4. Menata lebih baik lagi layanan *Tourism Information Centre* dengan layanan informasi digital dan penataan ruang yang lebih baik;
5. Menyediakan pos layanan kesehatan di lokasi wisata bekerja sama dengan Dinas Kesehatan;
6. Dinas Pariwisata Provinsi DIY perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan bagi para pelaku pariwisata;
7. Adanya janji layanan untuk setiap pelayanan publik.
8. Adanya pelatihan kepemimpinan khususnya dalam penguatan dan penciptaan inovasi layanan publik;
9. Membuat standar pelayanan di setiap pelayanan publik;

10. Dinas Pariwisata Provinsi DIY perlu menyediakan sarana dan prasarana wisata yang berkualitas, seperti hotel, restoran, dan tempat wisata. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan bantuan kepada para pengusaha pariwisata untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka;
11. Dinas Pariwisata Provinsi DIY perlu menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, swasta, dan masyarakat, untuk mengembangkan pariwisata Yogyakarta. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membentuk forum kerja sama pariwisata Yogyakarta;
12. Dinas Pariwisata Provinsi DIY perlu meningkatkan kualitas produk wisata Yogyakarta, seperti wisata budaya, wisata alam, dan wisata kuliner. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan bantuan kepada para pelaku pariwisata untuk mengembangkan produk-produk wisata baru.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dinas Pariwisata DIY, Statistik Kepariwisataaan 2021, Yogyakarta, 2022
2. Dinas Pariwisata DIY, Rencana Kerja 2023, Yogyakarta, 2022.
3. Dinas Pariwisata DIY, Rancangan Akhir Renstra DIY 2023 - 2026, Yogyakarta, 2022.
4. <https://lapor.jogjaprovo.go.id/>
5. <https://www.dprd-diy.go.id/strategi-dongkrak-pariwisata-daerah-istimewa-yogyakarta/>
6. <https://visitingjogja.jogjaprovo.go.id/>
7. <https://youtube.com/@visitingjogjatv102>
8. Peraturan Gubernur Dinas Pariwisata Provinsi DIY Nomor 111 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata.
9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Pertanyaan

No	Key Success Factors	Pertanyaan Terbuka
1	Pengambilan keputusan berbasis bukti : pengambilan keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang akurat.	a. Bagaimana Bapak/Ibu memelihara dokumentasi berupa data atau laporan dan sebagainya atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Prov DIY? Sejauh mana dokumentasi tersebut dimanfaatkan sebagai bukti yang mendukung pengambilan keputusan?
2	Perbaikan terus menerus : selalu fokus terhadap perbaikan secara berkelanjutan.	a. Bagaimana Bapak/Ibu mendorong terlaksananya perbaikan yang terus menerus di Dinas Pariwisata Prov DIY? Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Bapak/Ibu untuk menumbuhkan semangat inovasi dan perbaikan terus-menerus di kalangan pegawai? Bagaimana Bapak/Ibu pimpinan menyikapi usulan-usulan inovasi dari pegawai?
3	Kepemimpinan : Pemimpin dari semua tingkatan menyatukan tujuan dan menciptakan kondisi semua orang terlibat dalam mencapai sasaran organisasi.	Bagaimana komitmen pimpinan dalam menyediakan SDM yang memadai (baik dari segi jumlah maupun kompetensinya), sarana prasarana yang dibutuhkan, termasuk penganggaran?
4	Fokus customer : fokus pada pelanggan dan berusaha melampaui harapan pelanggan.	a. Apa saja kanal yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Prov DIY untuk menampung keluhan dari pelanggan? Bagaimana mekanisme monitoring dan evaluasinya? Sejauh mana keluhan dari pelanggan ditindaklanjuti? b. Bagaimana mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di Dinkes Pariwisata Prov DIY? Bagaimana monitoring dan evaluasinya?

No	Key Success Factors	Pertanyaan Terbuka
5	Pendekatan proses: aktivitas-aktivitas organisasi dapat dimengerti dan dikelola sebagai proses yang saling berkait, berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh.	Bagaimana proses bisnis antar bidang di lingkungan Dinas Pariwisata Prov DIY? Bagaimana tata hubungan kerjanya?
6	<i>Relationship management:</i> organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan termasuk para pemasoknya	a. Bagaimana strategi menjalin kerjasama dengan stakeholder eksternal dalam mewujudkan program kerja yang telah disusun? Bagaimana strategi memelihara hubungan yang sudah terjalin, baik dengan pihak eksternal maupun internal?
7	Keterlibatan pegawai: Kompeten, mampu diberdayakan, dan keterlibatan orang-orang di semua tingkatan.	a. Bagaimana strategi pimpinan untuk membangun komitmen, motivasi, dan budaya kerja SDM di lingkungan Dinas Pariwisata DIY?

DOKUMENTASI



Penerimaan di Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta



Penerimaan di Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta



Paparan dan Diskusi di Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta



Kunjungan ke *Tourist Information Centre* Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta