

## Peran Layanan Bus Jawara Dalam Meningkatkan Minat Parawisata Di Kota Tangerang

<sup>1</sup>Indah Khaerunnisa, Udin Syamsudin, Refly Badar

<sup>1</sup>Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; indahkhaerunnisa87@gmail.com

*Received: September 15, 2023; In Revised: November 18, 2023; Accepted: December 16, 2023*

### Abstract

This research aims to find out the role of the Jawara Bus service in increasing tourism interest in Tangerang City and to find out the extent of service quality and the role of the Jawara Bus in increasing tourist attraction in Tangerang City. This research uses a descriptive qualitative approach. Data was collected using observation, interviews and documentation techniques. Types and sources of data are primary data and secondary data. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The theoretical concepts used in this research are indicators of the quality of public services that are appropriate and relevant, available and affordable, can guarantee a sense of justice, are acceptable, economical and effective. The problem with this research is that there are still many champion bus users who are wondering about the service system and whether champion buses can only be facilitated by individual communities with certain conditions or can be rented by other civil society groups in Tangerang City. Apart from that, the departure point of the Jawara bus is still not known to many people, so in the end the Jawara bus is only known as a bus that only takes tours and is seen on every trip by the people of Tangerang city. In fact, there are still some people who don't know that there are Jawara buses in Tangerang City. Several other problems that arise are still problems, such as the lack of tourist destinations that the Jawara Bus passes through and the lack of tourists visiting.

**Keywords:** Local Government, Public Service, Tourism Object.

### Pendahuluan

Secara umum fungsi dari pemerintahan adalah pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Salah satu fungsi pemerintah yaitu pelayanan, Fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan di perjelas dalam Undang-Undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. UU tersebut mengatur prinsip prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada hakekatnya, pelayanan publik merupakan pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Setiap daerah memiliki potensi pariwisata yang dapat dijadikan ciri khas daerah tersebut. Pariwisata daerah dikelola dan dikembangkan langsung oleh pemerintah daerah. Menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2014 pasal 7 angka (1) bahwa “Daerah berhak menetapkan Kebijakan Daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi

kewenangan daerah”. Artinya setiap daerah memiliki kebijakan sendiri atas pengelolaan pariwisata yang ada di daerahnya.

Wisata Perkotaan merupakan sekumpulan sumber daya atau kegiatan wisata yang berlokasi di kota dan menawarkannya kepada pengunjung dari tempat lain. Wisata Perkotaan saat ini sudah menjadi fenomena kepariwisataan dunia, kota dipandang sebagai suatu proses kompleks yang terkait dengan budaya, gaya hidup, dan sekumpulan permintaan yang berbeda terhadap liburan dan perjalanan (Page, 1995).

Pariwisata perkotaan memiliki karakteristik lain yang khas, berbeda dengan pariwisata pada umumnya yang daya tarik wisatanya memang ditujukan hanya untuk mereka yang berwisata. Wisatawan perkotaan menggunakan fasilitas perkotaan yang juga digunakan oleh penduduk kota sebagai daya tarik wisatanya (Law, 1996). Transportasi dalam pariwisata adalah sarana (alat) untuk mencapai tujuan wisata dan juga sarana pergerakan ditempat tujuan wisata. Keberadaan industri transportasi sangat penting dengan mempertimbangkan bahwa perjalanan wisata menyangkut mobilitas manusia dari satu tempat ke tempat lain. Dalam perkembangannya fungsi alat transportasi bukan hanya sebagai sarana mobilisasi, melainkan juga sebagai atraksi wisata (*part of leisure*) (Ismayanti, 2010).

Kota Tangerang merupakan kota penyangga Ibukota DKI Jakarta yang daerahnya cukup strategis dengan dijuluki “Kota 1000 Industri”. Namun saat ini Kota Tangerang disebut sebagai kota destinasi wisata yang layak dikunjungi wisatawan. Selain itu Kota Tangerang merupakan kota terbesar di Provinsi Banten, serta ketiga terbesar di kawasan perkotaan Jabodetabek. Wisata Kota Tangerang dapat dinikmati oleh wisatawan dengan berbagai macam cara salah satunya menggunakan bus wisata kota. Kota Tangerang pun memiliki bus Wisata yang bernama bus Jawara, Bus Jawara sendiri memiliki kepanjangan yaitu (Jalan-jalan Wisata Rakyat Tangerang) dengan konsep bus wisata hop-on/hop-off. Pemerintah Kota Tangerang sudah melakukan banyak usaha untuk meningkatkan daya tarik wisata Kota Tangerang, salah satunya yaitu dengan beroprasinya 6 bus Jawara. Bus Jawara merupakan satu-satunya yang dimiliki di Provinsi Banten sejak Agustus 2019 silam. Secara pengoperasian bus Jawara ini dibawah kendali Dishub Kota Tangerang.

Kehadiran bus jawara memiliki makna yang sangat erat terhadap peradaban masyarakat kota Tangerang yang membutuhkan inovasi-inovasi dan gebrakan dari pemerintah dalam meningkatkan rasa cinta terhadap kota Tangerang. Namun, beberapa yang masih menjadi perbincangan adalah masi banyak amsayarakat yang belum mengetahui sistem pelayanan pada bus jawara serta apakah bus jawara hanya dapat difasilitasi oleh masyarakat secara individu dengan ketentuan tertentu atau dapat di sewa oleh kelompok-kelompok civil society lainnya di Kota Tangerang. Selain itu, tempat titik keberangkatan bus jawara juga masih belum diketahui banyak masyarakat, hingga akhirnya bus jawara hanya dikenal sebagai bus yang sebatas mengantar wisata dan dilihat pada setiap perjalanan masyarakat kota Tangerang. Bahkan masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya bus Jawara di Kota Tangerang.

Beberapa persoalan lainnya yang timbul juga masih menjadi permasalahan seperti kurangnya destinasi wisata yang dilewati Bus Jawara serta masih sepi nya wisatawan yang berkunjung. Mengingat diadakannya Bus Jawara sebagai upaya untuk meningkatkan daya tarik wisata Kota Tangerang. Sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peran Layanan Bus Jawara Dalam Meningkatkan Minat Pariwisata di Kota Tangerang.

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana ini dianggap tepat untuk menganalisis suatu fenomena yang terjadi dilapangan. Menurut Nazir (2014) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti kedudukan sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu insiden pada masa sekarang. Sasaran dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menyusun deskripsi, gambaran atau lukisan secara terstruktur, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Menurut (Fick dalam Gunawan 2016:81) Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga, berdasarkan fakta tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap bagaimana gambaran aktualisasi, realita sosial, dan persepsi penelitian. Penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dan pluralisasi dunia kehidupan.

Tahapan pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif yang digunakan yaitu model Miles dan Huberman yang dapat digambarkan sebagai berikut, pengumpulan data, reduksi data penyajian data, dan menarik kesimpulan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Parawisata kota merupakan potensi yang bisa dijadikan keunggulan setiap daerah. Untuk meningkatkan keunggulan potensi pariwisata dibutuhkan pelayanan publik yang baik selain itu Pelayanan Publik menjadi tolak ukur keberhasilan suatu kinerja pemerintah. Peneliti menemukan beberapa fakta dari hasil penelitian bahwa di era kepemimpinan Walikota Arief Wismansyah memiliki pengembangan parawisata baik yang alami maupun buatan. Setidaknya, Kota Tangerang memiliki tempat parawisata terdiri dari 1 wisata alami, 27 wisata buatan, Yang tersebar di beberapa titik di Kota Tangerang. Bahkan, kampung tematik menjadi bagian dari salah satu parawisata yang layak dikunjungi karena memiliki berbagai keunikan dan kreatifitas yang dibangun oleh masyarakat sekitar berikut merupakan beberapa Kampung tematik yang ada di Kota Tangerang. Pertama, yaitu Kampung Pink Beralamat Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Tangerang dengan ciri khas galeri lukisan jalanan. Kedua, yaitu Kampung Bekelir Beralamat di Kelurahan Babakan Kecamatan Tangerang dengan ciri khas Heterogenitas. Ketiga, yaitu Kampung Markisa beralamat di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Karawaci dengan ciri khas kampung Edukasi. Keempat, yaitu Kampung Batik beralamat di Larangan Selatan Kecamatan Larangan. Kelima, yaitu Kampung Grenpul/Kampung Gerendeng terletak di kelurahan Gerendeng Kecamatan Karawaci dengan ciri khas tanaman hidroponik.

Setidaknya, sejak tahun 2013-2023 (dua periode) kepemimpinan Arief Sachrudin telah membuat 27 Wisata buatan di Kota Tangerang dengan dampak yang baik kepada masyarakat Kota Tangerang itu sendiri. Potensi parawisata ini mempengaruhi beberapa sektor diantaranya, yaitu:

#### **Sektor Ekonomi**

Masyarakat kota Tangerang yang memiliki usaha kecil menengah dengan mengandalkan keramaian public sebagai sektor konsumennya dalam berdagang, sangat terdampak dengan adanya parawisata tersebut. Data yang ditemukan peneliti terkait pengembangan ekonomi dari parawisata di kota Tangerang bahwa ekonomi di kota Tangerang meningkat pesat dari tahun 2020 di angka -7,36% Sampai 2022 di angka 5,98%. Berikut

merupakan pelaku pedagang kaki lima (PKL) di salah satu tempat parawisata di Kota Tangerang yaitu taman elektrik. Dari hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa dengan adanya taman elektrik sangat membantu PKL sekitar taman elektrik yang didukung dengan adanya bus Jawara, ini banyak wisatawan yang mengunjungi taman Elektrik.

### **Sektor Sosial**

Parawisata di Kota Tangerang berpengaruh terhadap kehidupan sosial masyarakatnya. Hal itu dapat dilihat bagaimana peranan objek wisata menjadi pusat berkumpul dan berkreasi kelompok sosial masyarakat. Beberapa fakta menarik dilapangan bahwa, parawisata di Kota Tangerang banyak dikunjungi oleh masyarakat Kota Tangerang secara berkelompok mulai dari keluarga, siswa/siswi didik di Kota Tangerang maupun diluar kota Tangerang, mahasiswa/I, bahkan persahabatan di seluruh jenjang usia.

### **Sektor Pendidikan**

Parawisata memberikan pengaruh terhadap pendidikan di Kota Tangerang. Hal itu dilihat dari meningkatnya pengetahuan masyarakat terhadap dunia dan perkembangan baru dengan inovasi-inovasi parawisata yang berpengaruh terhadap pengembangan ilmu pengetahuan masyarakat secara umum. Inovasi sangat parawisata mempengaruhi wawasan dan pengetahuan masyarakat, apalagi media-media komunikasi yang efektif dan menarik membuat kesan positif terhadap pengunjung wisata sehingga menyadarkan masyarakat terhadap hal-hal baru. Dapat disimpulkan bahwa pariwisata berpengaruh terhadap pendidikan karena dari pariwisata kita dapat pengetahuan atau hal-hal yang baru untuk dipelajari.

### **Sektor Budaya**

Parawisata mempengaruhi perkembangan budaya di Kota Tangerang. Salah satunya adalah Cisadane yang merupakan tempat wisata alami dan dijadikan sebagai pusat budaya kota Tangerang dengan diadakannya Festival tahunan dengan nama Festival Cisadane. Penyelenggaraan festival cisadane yang menggunakan tempat wisata alami yaitu cisadane menjadikan cisadane sebagai objek yang memberikan banyak edukasi seputar budaya dan sejarah di Kota Tangerang.

Selain itu, kita dapat menemukan tempat parawisata di kota Tangerang yang dijadikan sebagai *event* atau kegiatan berbudaya seperti Kampung Beksi Batuceper dengan kegiatan Hajatan Budaya nya, Taman elektrik yang dijadikan tempat Festival Budaya tahunan di Kota Tangerang, Flying Deck Cisadane Walk yang dijadikan sebagai tempat Festival Peh Cun dalam rangka mengenang sejarah Cina Benteng di Kota Tangerang. Artinya, dapat disimpulkan bahwa tempat parawisata di kota Tangerang memiliki pengaruh yang sangat kental dengan budaya di Kota Tangerang itu sendiri.

Gambar 1  
Kegiatan Berbudaya



Sumber: Netizenpintar, 2023

Dengan adanya Bus Jawara sebagai pendukung pariwisata di Kota Tangerang sekaligus pelayanan publik kepada masyarakat harus berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain peraturan pelayanan publik yang berkualitas seperti mengetahui apakah pelayan publik tersebut tepat dan relevan, terjangkau oleh masyarakat, menjamin rasa keadilan, dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat, ekonomis dan efisien, dan efektif.

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan judul yang peneliti buat, dan menggunakan data yang valid serta gambaran hasil yang telah peneliti susun sesuai permasalahan yang ditemukan. Serta dibuktikan dengan dokumentasi dan akan ditarik sebuah kesimpulan. Selanjutnya pada bab ini peneliti menganalisa permasalahan dari berbagai pihak yang terkait dengan sudut pandang yang berbeda. Sebagaimana judul yang peneliti buat yaitu peran bus jawara dalam meningkatkan minat pariwisata sehingga peneliti akan menarik kesimpulan apakah bus pariwisata ini sudah meningkatkan minat pariwisata di Kota Tangerang atau sebaliknya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada bus jawara ini peneliti menggunakan teori indikator *Pelayanan Publik* dalam Supriyono (2003) yaitu Tepat dan relevan, Tersedia dan terjangkau, Dapat menjamin rasa keadilan, Dapat diterima, Ekonomis dan efisien, Efektif. Dari keenam indikator kualitas pelayanan tersebut maka jika pelayanan Bus Jawara memenuhi 6 indikator tersebut maka Bus Jawara dapat dikatakan memiliki peran dalam meningkatkan minat pariwisata di Kota Tangerang.

### **Tepat dan relevan**

Artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat. Sehingga pemerintah harus menciptakan sebuah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri dengan adanya bus jawara ini seharusnya menjadikan inovasi yang tepat dan mampu untuk menciptakan sebuah harapan dan untuk menciptakan sebuah inovasi dan terobosan baru kedepannya. Dari indikator tepat dan relevan terhadap pelayanan Bus Jawara dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi profesi harapan dan kebutuhan masyarakat.

### **Tersedia dan Terjangkau**

Artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas. Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima dan berkualitas harus diberikan oleh pemerintah sebagai pelayanan kepada masyarakat, dan harus dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan yang positif baik dari kalangan masyarakat, wisatawan maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Dalam pelayanan publik yang berkualitas harus sesuai dengan indikator yaitu indikator tersedia dan terjangkau. Artinya pelayanan publik dalam pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana dan peralatan kerja pendukung lainnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada informan, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan indikator tersedia dan terjangkau, Bus Jawara ini sudah sangat mudah dijangkau oleh masyarakat dan wisatawan namun hanya saja sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masih kurang maksimal dalam melayani masyarakat dan wisatawan.

### **Dapat menjamin rasa keadilan**

Artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama juga adil dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama. Pada dasarnya Masyarakat sebagai objek pelayanan harus di tempatkan secara proporsional, artinya bahwa penyedia layanan jasa harus memaksimalkan potensi dan sumber daya yang dimilikinya untuk terfokus pada bagaimana memberikan layanan yang berkualitas. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa (Agus Swiyanto dkk. 2006). Sehingga, pelayanan publik benar benar lebih melayani semua kalangan masyarakat dan jauh dari tindakan diskriminatif terhadap masyarakat kelas bawah. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada indikator *Dapat Menjamin Rasa Keadilan* sudah dilakukan dengan baik dengan dibuktikanya hasil wawancara bersama ketua Rumah Muda Indonesia yang pernah melakukan kegiatan sosial dengan menggunakan Bus Jawara ini. Bahwa dalam penggunaan bus ini memang boleh digunakan oleh kelompok masyarakat tanpa membeda-bedakan atau dilakukan dengan adil.

### **Dapat diterima**

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dapat disebut pelayanan apabila dapat diterima oleh masyarakat. Artinya, respon masyarakat menjadi acuan keberhasilan sebuah program atau pelayanan dari pejabat publik. Dalam hal ini, peneliti mencoba mendalami pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Budaya dan Parawisata, dan Dinas Perhubungan Kota Tangerang berkolaborasi dalam meningkatkan kebahagiaan masyarakat kota Tangerang melalui wisata dan fasilitas yang unik yaitu Bus Jawara. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan jawaban bahwa informan sudah sering menggunakan bus jawara bersama teman-temannya yang berbeda-beda. Artinya, dapat disimpulkan bahwa Masyarakat menerima program bus jawara ini dengan baik dan positif. Selain itu, *euphoria* media sosial yang di lingkungan masyarakat juga menunjukkan adanya bus jawara yang diterima oleh masyarakat Kota Tangerang.

### **Ekonomis dan efisien**

Artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat. Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan. Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan birokrasi di Indonesia, telah lama dikenal istilah “tahu sama tahu”, yang berarti adanya toleransi dari pihak aparat birokrasi maupun masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan mekanisme suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

### **Efektif**

Efektif artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. Efektif adalah pelayanan kepada masyarakat yang diinginkan masyarakat itu sendiri yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (Wojowisoto, 1980) Dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada indikator efektif sudah berjalan cukup baik dibuktikan dengan hasil wawancara dengan wisatawan yang pernah menaiki bus jawara ini dari segi pelayanannya cukup memuaskan.

### **Peran Bus Jawara dalam Pariwisata**

Peran transportasi menjadi sarana utama dalam beraktifitas sehari-hari dalam mencapai tujuan dari perjalanan itu sendiri. Inovasi baru adanya bus jawara dinilai sangat memberikan *effect* terhadap kunjungan wisata di Kota Tangerang. Pada dasarnya, wisata di Kota Tangerang terkesan memang tidak terlalu menarik untuk dikunjungi. Peneliti melihat bahwa pembangunan wisata di Kota Tangerang memang bisa dikatakan biasa saja.

Inilah yang akhirnya menjadi kesimpulan peneliti bahwa Kota Tangerang berupaya keras untuk menciptakan kota Tangerang yang layak huni dengan sarana taman dan hiburan sebagai upaya untuk meningkatkan kebahagiaan warganya sekaligus menciptakan kota Tangerang yang layak dikunjungi. Upaya itu dapat dilihat bagaimana akhirnya Pemerintah Kota Tangerang membuat terobosan yaitu membentuk taman-taman dan memberdayakan lingkungan untuk menjadi wilayah yang *Visible*. Tentu saja, hal tersebut tidak cukup karena Kota Tangerang tidak memiliki tempat wisata alami yang dapat dijadikan icon selain sungai cisadane. Ini artinya, minat kunjungan itu harus diupayakan melalui inovasi yang unik dan terwujudlah Bus Jawara ini.

Pengaruh bus jawara menjadi fokus pada penelitian ini, dan menjadi pertanyaan baru “Apakah bus jawara berperan dalam meningkatkan parawisata di Kota Tangerang?”. Tentu saja, peneliti mencoba mendalami data akurat dari instansi terkait yang memiliki kewenangan dalam mengelola Bus Jawara yaitu Dinas Perhubungan Kota Tangerang. Peneliti secara kasat mata menyaksikan langsung bagaimana antusiasme masyarakat saat kedatangan bus jawara. Peneliti juga mencoba menganalisa keunikan dari bus jawara. Pertama, dari sisi nama yang unik yaitu Jawara. Jawara memiliki singkatan yaitu Jalan Jalan Wisata Rakyat Kota Tangerang. Nama jawara secara bahasa berasal dari bahasa betawi yaitu Jagoan atau orang yang dipercaya kuat di lingkungannya. Kedua, dari sisi Bentuk bus yang unik. Bentuk bus yang unik menjadi perhatian masyarakat khususnya saat lewat di lingkungan kota Tangerang. Mata masyarakat tertuju penuh menyaksikan kehadiran bus jawara di perjalanan bahkan mempengaruhi psikologis masyarakat. Ketiga dari sisi mudah dinikmati. Bus jawara tergolong transportasi umum yang mudah untuk digunakan oleh masyarakat. Tidak ada persyaratan apapun untuk naik bus jawara. Masyarakat cukup mengunjungi titik-titik bus jawara berhenti dan menanti hingga bus datang. Terdapat 4 titik pemberhentian bus Jawara yaitu Taman Elektrik, Taman Gajah, Taman Potret, dan Jembatan Kaca bus yang terus beroperasi dalam waktu yang bersamaan dengan transit yang bergantian membuat masyarakat tak perlu lama menunggu untuk menikmatinya.

Setidaknya, point diatas adalah kesimpulan bahwa bus jawara adalah bus yang unik dengan segala penunjangnya yang menarik. Hingga akhirnya, peneliti mencoba mencari data *real* terkait jumlah masyarakat yang naik bus jawaranya Berikut datanya:

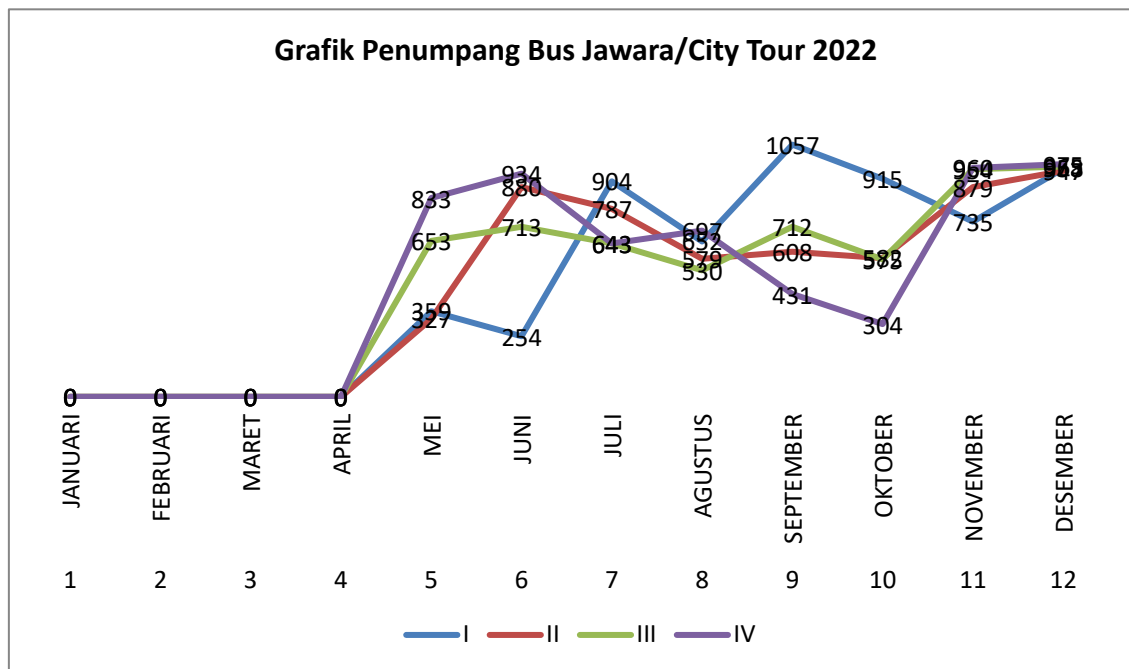
Tabel 1  
Rekap Penumpang Bus Jawara/City Tour 2022

No.	BULAN	Jumlah				
		Penumpang/Minggu				
		I	II	III	IV	TOTAL
1	JANUARI	0	0	0	0	0
2	FEBRUARI	0	0	0	0	0
3	MARET	0	0	0	0	0
4	APRIL	0	0	0	0	0
5	MEI	359	327	653	833	2.172
6	JUNI	254	880	713	934	2.781
7	JULI	904	787	643	643	2.977
8	AGUSTUS	652	579	530	697	2.458
9	SEPTEMBER	1.057	608	712	431	2.808
10	OKTOBER	915	582	575	304	2.376
11	NOVEMBER	735	879	954	960	3.528
12	DESEMBER	958	947	965	975	3.845
<b>JUMLAH TOTAL</b> :		<b>5.834</b>	<b>5.589</b>	<b>5.745</b>	<b>5.777</b>	<b>22.945</b>

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023



Grafik 1  
Peningkatan Kunjungan Wisatawan



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Dari data diatas dapat dilihat pada bulan Januari-Maret tidak ada penumpang dikarenakan pada saat itu covid-19 sedang tinggi sehingga aktifitas wisata di berhentikan sementara dan tidak ada yang beroperasi. Namun pada bulan Mei bus Jawara sudah beroperasi dengan penumpang 1.192, dan terjadi kenaikan pada juni dan juli sebanyak 25% namun terjadi penurunan dibulan agustus dan oktober dan tidak diketahui penyebabnya. Namun pada bulan November dan desember terjadi kenaikan pesat sebanyak 32%.

Dapat disimpulkan bahwa bus jawara sangat menarik hati masyarakat. Sesuai dengan tujuannya, adanya bus jawara ini adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kunjungan pariwisata di Kota Tangerang yang sudah dibuat agar bermanfaat untuk masyarakat. Dari tujuan tersebut, peneliti juga mencari tahu bagaimana aktivitas bus jawara berperan penting terhadap pariwisata di Kota Tangerang. Peneliti mencoba ikuti proses perjalanan bus jawara. Selama proses tersebut, peneliti menemukan fakta menarik bahwa banyak masyarakat yang turun di lokasi-lokasi transit pada taman-taman di Kota Tangerang. Ini artinya, masyarakat sangat terbantu dengan adanya bus jawara ini untuk memfasilitasi mereka menikmati pembangunan pariwisata di Kota Tangerang.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, bahwa sejauh ini Bus Jawara sudah memberikan kontribusi dalam meningkatkan daya tarik wisata, pada teori Supriyono (2003); *Tepat dan relevan, Tersedia dan terjangkau, Dapat menjamin rasa keadilan, Dapat diterima, Ekonomis dan efisien, Efektif* Yang telah peneliti lakukan. Pada dasarnya dengan adanya bus ini merupakan langkah tepat dalam meningkatkan daya tarik serta meningkatkan minat masyarakat untuk berwisata ke Kota Tangerang. Dengan ada bus Jawara ini menjadi sebuah inovasi baru dalam pelayanan publik.

Dimana pelayanan publik merupakan suatu elemen penting dalam melayani masyarakat, pelayanan publik tidak hanya melayani sebuah administratif atau berupa kegiatan pencatatan dan lain-lain, pelayanan publik bisa dilakukan pada pelayanan publik sektor transportasi.

Adapun data yang telah peneliti peroleh dari Dinas Pariwisata Kota Tangerang bahwa pariwisata di Kota Tangerang pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang begitu pesat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, berikut merupakan data kunjungan tamu hotel dan wisatawan tahun 2015 – 2022.

Tabel 2  
Kunjungan Wisatawan Kota Tangerang

No	Tahun	Wisatawan Tamu Hotel dan Wisatawan			Jumlah
		Nusantara	Mancanegara	Obyek Wisata	
1	2015	454.160	28.743	-	482.903
2	2016	469.173	85.126	-	554.299
3	2017	750.302	295.245	43.200	1.088.747
4	2018	821.056	237.996	539.098	1.598.150
5	2019	1.007.403	254.478	751.019	2.012.900
6	2020	363.123	44.423	244.039	651.585
7	2021	819.240	141.839	127.844	1.088.923
8	2022	1.211.028	271.756	1.197.754	2.680.538
<b>Jumlah</b>		<b>5.895.485</b>	<b>1.087.850</b>	<b>2.902.954</b>	<b>10.158.045</b>

Sumber: Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Tangerang, 2023

Pada tabel diatas, data yang ditemukan oleh peneliti sejak tahun 2015 – 2022 dengan grafik yang naik turun. Tabel diatas memiliki 3 kategori kunjungan yang terdiri dari warga asli Indonesia, warga dari mancanegara, dan kunjungan ke parawisata di Kota Tangerang. Wisatawan nusantara tidak terporos kepada pengaruh parawisata saja. Sebab, semua yang berpindah lokasi memiliki kepentingan tersendiri seperti menempuh pendidikan di Kota Tangerang, mencari kerja, melakukan riset, memulai bisnis, atau juga *event-event* tertentu. Namun, parawisata juga berperan penting dalam jumlah kunjungan dari masyarakat diluar Kota Tangerang. Artinya, dapat disimpulkan bahwa parawisata menjadi opsi pilihan saat masyarakat berkunjung ke Kota Tangerang.

Tak jauh beda dengan kunjungan dari warga Indonesia, kategori mancanegara hanya beda pada subjeknya saja. Sedangkan untuk objek wisata adalah angka valid yang dibutuhkan peneliti untuk melihat grafik sesungguhnya pengaruh bus jawara itu sendiri pada wisata di Kota Tangerang.

Tahun 2015-2016, peneliti tidak mendapatkan data terkait jumlah kunjungan objek wisata. Hal itu dikarenakan bidang pertamanan yang baru di bentuk di Dinas Budaya dan Parawisata di Kota Tangerang pada era tersebut sehingga akurasi data baru dapat dihitung pada tahun 2017. Pada tahun 2017-2019 mengalami peningkatan kenaikan pada objek wisata di Kota Tangerang. Angka ini didorong dengan adanya inovasi-inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Tangerang melalui DISBUDPAR Kota Tangerang. Salah satunya, Disbudar mewajibkan pemilihan Kang dan Nong (sejenis icon Kota Tangerang) dengan mempromosikan parawisata melalui medsos secara berkala dan massif. Selain itu, pembangunan parawisata berupa taman juga didorong dengan CSR yang aktif dari pengusaha-pengusaha di Kota Tangerang. Arsitektur dan bentuk bangunan taman yang menarik seperti patung gajah yang terbuat dari ban pada taman gajah tunggal oleh PT Gajah Tunggal, dan banyak lainnya.

Pada tahun 2020-2022 mengalami penurunan kunjungan wisata yang drastis. Hal itu dipengaruhi dari kebijakan pencegahan covid nasional maupun lokal seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), PSBB Micro (kebijakan yang ditentukan oleh wilayah dengan pembatasan dari tingkat RT), dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Hingga akhirnya, kembali normal pada tahun 2022 dengan angka yang cukup tinggi. salah satu inovasi pendukungnya adalah adanya Bus Jawara yang didukung dengan data kuat terhadap jumlah masyarakat yang naik bus jawara.

### **Inovasi Pemerintah Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Kunjungan Pariwisata Di Kota Tangerang**

Banyak langkah dan kebijakan strategis yang diambil oleh Pemerintah dalam rangka mengoptimalkan parawisata di Kota Tangerang demi mewujudkan kebahagiaan masyarakatnya sekaligus pengembangan sektor ekonomi kreatif diantaranya sebagai berikut. Pertama, akses tempat parawisata yang terbuka dan bebas tanpa administrasi maupun biaya kunjungan. Hal ini memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga tingkat kunjungan terus meningkat karena akses yang diberikan secara gratis dan mudah. Kedua, akses izin penggunaan tempat untuk *event* yang mudah. Hal ini memberikan kesempatan untuk pelaku ekonomi kreatif berkarya dan memberikan hiburan kepada masyarakat secara luas dan inovatif. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kota Tangerang terus berinovasi dalam dunia pariwisata. Dengan membuat tambahan-tambahan objek pariwisata dan memanfaatkan wisata alami yang dimiliki. Serta melakukan perbaikan-perbaikan wisata yang ada. Dari transportasi Pariwisatanya pun terus berinovasi dalam pelayanannya.

### **Simpulan**

Dari hasil yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa peran Bus Jawara Dalam Meningkatkan Minat Pariwisata di Kota Tangerang sesuai dengan indikator teori yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian, menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut. Pertama, yaitu dari sisi tepat dan relevan. Pada indikator ini pada pelayanan bus jawara sudah mampu memenuhi profesi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan hasil yang memuaskan dimana bus Jawara sudah tepat dalam meningkatkan minat pariwisata. Kedua, yaitu dari sisi tersedia dan terjangkau. Pada indikator ini bahwa pelayanan bus jawara sangat mudah dijangkau namun hanya ada beberapa sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Sehingga masih ada beberapa masyarakat dan wisatawan yang masih belum mengetahui tempat pemberhentian bus Jawara. Ketiga, dari sisi dapat menjamin rasa keadilan. Pada indikator ini bahwa pelayanan pada bus Jawara ini sudah adil dibuktikan dengan penggunaan bus yang boleh digunakan untuk kegiatan sosial, kegiatan kelompok masyarakat, kegiatan tour sekolah dan lain-lain. Artinya pelayanan bus ini sangat terbuka untuk masyarakat. Keempat, yaitu dari sisi dapat diterima. Pada indikator ini bahwa pelayanan dapat diterima sudah sangat baik diterima oleh masyarakat dan para wisatwan, masyarakat merasa ada tempat liburan yang bisa dinikmati didalam kota dengan menaiki bus yang bagus dan nyaman. Kelima, yaitu dari sisi ekonomis dan efisien. Pada indikator ini bahwa pelayanan bus jawara sudah dikatakan ekonomis dikarenakan untuk menaiki bus ini tidak dipungut biaya gratis untuk masyarakat umum. Keenam, yaitu dari sisi efektif. Pada indikator ini bahwa pelayanan bus jawara sudah dikatakan efektif dalam meningkatkan daya tarik atau minat wisatwan untuk berwisata menggunakan bus jawara karena masyarakat, wisatawan, dan PKL merasa cukup puas dengan adanya bus jawara ini.

**Referensi**

- Alfiyah, N. I. (2019). Upaya Peningkatan Daya Tarik Wisata di Kabupaten Sumenep melalui Smart City System. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 30-43.
- Arfa, D. (2021). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Pantai Padang Melang di Desa Batu Berapit Kecamatan Jemaja Kabupaten Kepulauan Anambas. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 645-653.
- Kurniansah, R., & Khali, M. S. (2019). Ketersediaan Akomodasi Pariwisata Dalam Mendukung Pariwisata Perkotaan (Urban Tourism) Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Bina Wakya*, 1(1), 39-44.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisataan. Jakarta.
- Ratna, Y. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination Di Kota Surakarta, Jawa Tengah.
- Sari, P., & Wira, T. S. (2022). Strategi pengelolaan dan pengembangan pariwisata untuk meningkatkan minat kunjungan pada Pantai Putra Deli Kecamatan Pantai Labu. *Insight Management Journal*, 2(3), 100-109.
- Sutandi, A. C. (2017). Pengembangan Bus Wisata Kota Dalam Mendukung Peningkatan Daya Tarik Kawasan Wisata. *Jurnal HPJI (Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia)*, 3(1).
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik. Jakarta: STIA-LAN Press
- Utama, I. G. B. R., & Rai, G. B. (2013). Pengembangan wisata kota sebagai pariwisata masa depan Indonesia. *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura Badung-Bali*.
- Zumaida, R., Koeswara, H., & Aromatica, D. (2022). Strategi Pemerintah Kota Dalam Pengembangan Kawasan Wisata Terpadu (KWT): Sebuah Implikasi Intervensi Kebijakan Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 160-176.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 207-216.