

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada suatu destinasi pariwisata menjadi sesuatu yang penting dilakukan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sesuai dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak (BKB) berdasarkan persepsi pengunjung sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan wisata dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan. Berdasarkan hasil temuan studi, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB secara keseluruhan sudah memuaskan pengunjung sebesar 0,6814 atau 68,14%, namun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum memuaskan pengunjung. Beberapa pelayanan tersebut dapat ditunjukkan pada kuadran I matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 19 variabel dari 56 variabel pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan harapan pengunjung. Pelayanan pada Kawasan BKB yang menjadi prioritas utama tersebut dapat diurutkan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) sehingga dapat diketahui bahwa dalam pengembangan wisata kawasan ternyata bukan hanya memperhatikan fasilitas wisata dan aksesibilitas kawasan saja, namun juga atraksi wisata sebagai daya tarik wisata kawasan sekaligus memberikan informasi dan promosi, serta melestarikan Kawasan BKB untuk menjaga eksistensi dan identitasnya sebagai kawasan bersejarah. Dengan adanya peningkatan pelayanan tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan menjadi optimal, pengunjung merasakan kepuasan, pengunjung mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai budaya, kesenian, dan sejarah lokal di Kawasan BKB, serta pengalaman dan pengetahuan dalam memanfaatkan dan melestarikan bangunan bersejarah di kawasan bersejarah lainnya.

Berdasarkan hasil temuan studi dapat diketahui pula beberapa pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya bahwa pada dimensi *Reliability* terdapat 2 variabel yang berkaitan dengan fasilitas dan aksesibilitas, pada dimensi *Assurance* terdapat 2 variabel yang berkaitan dengan fasilitas dan atraksi

wisata, pada dimensi *Tangible* terdapat 11 variabel yang berkaitan dengan fasilitas, aksesibilitas dan atraksi, pada dimensi *Empathy* terdapat 1 variabel yang berkaitan dengan fasilitas dan aksesibilitas, pada dimensi *Responsiveness* tidak terdapat variabel yang perlu ditingkatkan yang berkaitan dengan fasilitas karena kinerjanya tinggi atau sudah memuaskan pengunjung sesuai harapan, dan pada dimensi *Sustainability* terdapat 3 variabel yang berkaitan dengan atraksi wisata dan informasi dan promosi atau keseluruhan pelayanannya belum memberikan kepuasan pengunjung sesuai harapan. Dimensi *Sustainability* belum menjadi perhatian utama bagi pemerintah saat ini, meskipun sudah ada upaya penyediaan pelayanan pada dimensi ini, namun penyediaannya belum optimal. Sebaiknya dimensi *Sustainability* baik fisik maupun non fisik menjadi perhatian utama bagi pemerintah, selain dimensi fisik lainnya. Hal ini dikarenakan kebijakan yang ada saat ini menunjukkan pemerintah masih fokus pada peningkatan kualitas fisik sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang, sedangkan kebijakan yang tertuang pada Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi (RIPPARPROV) Sumatera Selatan sudah menunjukkan adanya perhatian pada bidang non fisik terkait daya tarik wisata berupa atraksi wisata.

Dengan memperhatikan hasil temuan studi yang didukung dengan literatur mengenai kualitas pelayanan dalam konteks pariwisata, maka penelitian ini membuktikan bahwa kondisi non fisik juga penting untuk diperhatikan, tidak hanya kondisi fisik saja. Oleh karena itu, sebaiknya pemerintah memberikan perhatian yang seimbang tidak hanya pada kualitas fisik, tapi juga kualitas non fisik. Perhatian pada bidang non fisik tersebut dapat dituangkan dalam regulasi atau kebijakan terkait penyelenggaraan acara terkait budaya, kesenian, dan sejarah lokal, seperti peningkatan intensitas acara dan penyelenggaraan acara terkait lainnya yang diharapkan dapat berjalan secara kontinu atau berkelanjutan. Berdasarkan hal tersebut, maka hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan prioritas pengembangan wisata di Kawasan Benteng Kuto Besak.

Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penerapan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dan pariwisata di kawasan bersejarah atau pariwisata pusaka/sejarah budaya (*heritage tourism*). Kontribusi tersebut terletak pada

penerapannya di destinasi wisata bersejarah, penambahan dimensi kualitas pelayanan, dan penggunaan variabel-variabel tiap dimensi.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) selama ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan atau industri, seperti bank komersial di Filipina (Zalatar, 2012), maskapai penerbangan India (Archana dan Subha, 2012), klinik kesehatan di Malaysia (Yunus, Latiff, Din, dan Ma'on, 2013), dan lain sebagainya. Pada perkembangannya, penelitian mengenai kualitas pelayanan dapat pula diterapkan pada suatu destinasi wisata, berupa situs bersejarah Candi Borobudur Indonesia (Canny, 2013) dan Pantai Rantau Abang Malaysia (Hau dan Omar, 2014), Kawasan Ekowisata Tasik Kenyir Malaysia (Yusof, Rahman, Fitri, dan Jamil, 2014), dan Pariwisata Thailand (Choovanichchannon, 2015), serta pada suatu industri pariwisata, seperti hotel di Taiwan (Hseih, Lin, dan Lin, 2008), restoran di Jordan (Al-tit, 2015), *homestay* di Malaysia (Ismail, Hanafiah, Aminuddin, dan Mustafa, 2016). Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi penelitian kualitas pelayanan pada kawasan bersejarah di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang. Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan pada kawasan ekowisata untuk menjamin kepuasan pengunjung dalam upaya menarik wisatawan, namun dalam konteks destinasi wisata yang berbeda.

Dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang pada umumnya menggunakan dimensi SERVQUAL (Hseih, Lin, dan Lin, 2008; Canny, 2013; Al-tit, 2015; Ismail, Hanafiah, Aminuddin, dan Mustafa, 2016). Dimensi pengukuran dengan menambahkan dimensi SERVQUAL dan mempertimbangkan pendekatan Sustainable Tourism juga pernah digunakan pada penelitian sebelumnya di Kawasan Ekowisata Tasik Kenyir Malaysia (Yusof, Rahman, Fitri, dan Jamil, 2014) dengan menambahkan dimensi Tangible Sustainability dan Sustainable Practice, sedangkan pada penelitian ini dalam konteks kawasan bersejarah menambahkan dimensi Sustainability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Sustainability perlu ditambahkan karena berkaitan dengan daya tarik wisata atau atraksi wisata kawasan yang dilihat dari aspek sosial budaya, lingkungan, dan ekonomi. Dimensi tersebut selain sebagai atraksi wisata juga sekaligus memberikan informasi dan promosi, melestarikan kawasan untuk

menjaga eksistensi dan identitasnya sebagai kawasan bersejarah. Dengan adanya dimensi Sustainability, pelayanan pada suatu destinasi wisata dapat menarik pengunjung untuk memaksimalkan kualitas pengalamannya melalui atraksi wisata yang ditawarkan.

Meskipun penelitian ini memiliki kesamaan dalam mempertimbangkan pendekatan Sustainable Tourism, namun terdapat perbedaan pada variabel pelayanan terpilih. Pada dimensi Tangible Sustainability berkaitan pada aspek sosial budaya dan lingkungan, meliputi atraksi wisata visual dan alam, tidak ramai dan masih alami, aktivitas berbasis alam, dan meminimalisir perubahan pada vegetasi dan bentukan lahan, sedangkan variabel pelayanan pada dimensi Sustainable Practice berkaitan pada aspek sosial budaya dan lingkungan, meliputi menggunakan sumber daya alam lokal untuk perlengkapan dan fasilitas, melakukan daur ulang dan penggunaan kembali produk, dan pembangunan yang terintegrasi dengan lingkungan/budaya lokal. Hal yang perlu digarisbawahi pada penelitian tersebut adalah variabel pelayanan pada dimensi-dimensi tersebut hanya mencakup aspek sosial budaya dan lingkungan, sedangkan aspek ekonomi tidak diperhatikan. Oleh karena itu, pada penelitian ini aspek sosial budaya, lingkungan, dan ekonomi dipertimbangkan dalam variabel pelayanan dimensi Sustainability, meliputi penyelenggaraan acara/kegiatan budaya, kesenian, dan sejarah lokal; kondisi bangunan bersejarah dan penambahan bangunan baru; dan pemanfaatan bangunan bersejarah dalam memberikan nilai tambah ekonomi. Tidak hanya itu, variabel-variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya dikembangkan pada lokasi dan negara yang berbeda atau dengan kata lain belum dikembangkan pada lokasi kawasan bersejarah dan Negara Indonesia.

Penelitian ini berkontribusi pula dalam penerapan konsep atau metode IPA. Metode IPA (Importance Performance Analysis) merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan antara tingkat kepuasan (*satisfaction*) atas kinerja (*performance*) yang dibandingkan dengan harapan (*expectation*) dari pengguna (Martilla dan James, 1977). Selanjutnya variabel-variabel pelayanan tersebut akan dituangkan ke dalam matriks yang dapat menggambarkan dengan jelas prioritas pelayanan sehingga dapat diketahui pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Penerapan metode IPA dalam pengukuran kualitas pelayanan perlu diawali dengan proses validasi variabel penelitian. Proses validasi penelitian ini dilakukan dengan

metode delphi. Hal ini bertujuan agar variabel terpilih menjadi valid atau sah, tidak subjektif dan dapat diimplementasikan. Variabel terpilih tersebut dihasilkan dari konsesus atau kesepakatan para ahli dengan melakukan pengumpulan pendapat atau informasi dari para ahli terpilih melalui serangkaian kuesioner. Dalam pengumpulan pendapat para ahli tersebut, terjadi proses pengulangan kembali hingga tercapai kesepakatan. Metode delphi yang dilakukan sebanyak 2 (dua) tahap atau putaran, tahap pertama variabel pelayanan dari hasil studi literatur ditanyakan kepada para ahli untuk mendapatkan masukan sekaligus validasi, kemudian pada tahap kedua, variabel-variabel tersebut dari hasil tahap pertama ditanyakan kembali untuk memperoleh konsesus atau kesepakatan variabel terpilih. Hasil validasi variabel penelitian tersebut kemudian dituangkan ke dalam kuesioner. Langkah selanjutnya, dilakukan *pilot test questionnaire* sebelum dilakukan penyebaran kuesioner sebenarnya agar kuesioner yang diisi dapat dipahami dan dimengerti oleh pengunjung, serta mendapatkan masukan terhadap perbaikan variabel atau atribut-atribut pertanyaan pada kuesioner. Penerapan validasi variabel penelitian inilah yang membedakan dari beberapa penelitian sebelumnya dengan menggunakan metode IPA untuk mengevaluasi, menilai dan meningkatkan kinerja pelayanan, seperti pelayanan *e-government* di Jepang (Wong, Hideki, dan George, 2011), destinasi paket liburan di Polandia (Johann, 2014), kebun binatang di Korea (Lee, 2015), dan wisata berbasis alam di Hongkong (Zhang dan Chan, 2016). Perbedaan tersebut juga terlihat dari penerapan *pilot test questionnaire* yang tidak dilakukan pada beberapa penelitian tersebut, kecuali hanya pada penelitian mengenai kebun binatang di Korea (Lee, 2015) yang melakukan *pilot test questionnaire*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat beberapa pelayanan Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak yang belum mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung. Hal ini dikarenakan pengunjung masih belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diterima padahal pelayanan tersebut memiliki kepentingan yang tinggi berdasarkan harapan pengunjung. Peningkatan pelayanan tersebut dapat diurutkan prioritasnya berdasarkan nilai

kesenjangan (*gap*) yang dapat dilihat pada sub bab IV temuan studi. Adapun beberapa rekomendasi atau saran bagi pemerintah, yakni sebagai berikut:

1. Perlu adanya kebijakan atau regulasi, meliputi pengaturan sirkulasi kendaraan demi kelancaran lalu lintas, revisi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 16 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum Penyelenggaraan Transportasi, mekanisme penyaluran sumber-sumber pendanaan dari pihak lain, dan Peraturan Daerah mengenai Pelestarian Bangunan Bersejarah Atau Benda Cagar Budaya Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.
2. Perlu adanya penataan, perbaikan atau pemeliharaan, pemberdayaan, dan peningkatan terhadap beberapa pelayanan, yakni
 - a. Keberadaan Pedagang Kaki Lima (A1)
 - Perlu adanya pendataan, penataan, dan pembatasan jumlah Pedagang Kaki Lima (PKL). Selain itu, perlu adanya kerjasama pemerintah dengan komunitas lokal (*local community*) dalam penataan PKL.
 - b. Kondisi dan Ketersediaan Toilet Umum (T19)
 - Perlu pemeliharaan bangunan toilet utama beserta fasilitasnya.
 - c. Kondisi dan Ketersediaan Halte Bus (T6)
 - Perlu adanya perbaikan kondisi halte yang mengalami kerusakan baik lantai, tempat duduk, maupun lampu penerangan. Halte-Halte yang perlu diperbaiki, meliputi Halte Monpera, Halte Rumah Bari, Halte Bappeda, Halte Pegadaian, Halte Pegadaian A/PBK Jalan Merdeka dan Halte Masjid Agung Palembang.
 - d. Kondisi dan Ketersediaan Tempat Parkir (T5)
 - Pemeliharaan tempat parkir secara rutin.
 - e. Kondisi dan Ketersediaan Pedestrian (T4)
 - Penataan jalur pejalan kaki dari berbagai halangan di tengah jalur pedestrian yang nyaman bagi semua kalangan termasuk kaum difabel, pemeliharaan jalur pejalan kaki secara berkala, dan perlu dipertimbangkan pemilihan keramik pada pembatas trotoar yang permukaannya tidak licin dan dapat tahan terhadap benturan keras atau penataan ulang pembatas trotoar dengan menggunakan bahan beton sesuai standar.

- f. Kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya (Jawa, Cina dan Eropa) dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan (S2)
 - Perlu adanya perawatan atau pemeliharaan bangunan bersejarah secara rutin dan pemanfaatan bangunan bersejarah untuk kegiatan yang memiliki nilai tambah ekonomi.
- g. Kondisi dan Ketersediaan Pusat Informasi Wisata (T11)
 - Perlu adanya pemeliharaan bangunan pusat informasi wisata.
- h. Keberadaan Pengamen (A2)
 - Perlu adanya pendataan, pembinaan dan pelatihan pengamen terkait cara menghibur pengunjung wisata, peningkatan kualitas musik, dan cara berpenampilan yang rapi. Selanjutnya, para pengamen tersebut diberdayakan untuk tampil di tempat yang telah disediakan. Selain itu, perlu adanya kerjasama pemerintah dengan komunitas lokal (*local community*) maupun seniman Palembang dalam pemberdayaan pengamen.
- i. Kondisi dan Ketersediaan Penanda Arah Lokasi dan Papan Informasi Wisata yang informatif (T10)
 - Perlu adanya pemeliharaan penanda arah lokasi agar jelas dan mudah dibaca oleh pengunjung dan perbaikan penanda arah lokasi mini dengan menambahkan waktu tempuh lokasi yang dituju dan tulisannya diperbesar agar lebih informatif.
 - Perlu adanya perbaikan papan informasi wisata yang memberikan informasi terkini dan mudah dibaca, serta didukung dengan teknologi digital yang dapat berfungsi pula sebagai bagian pengendalian keamanan.
- j. Kondisi Bangunan dan Peninggalan Bersejarah (T2)
 - Perlu adanya pemeliharaan atau perawatan bangunan bersejarah terutama pada bangunan BKB sebelah kiri dan bangunan Jacobson van Den Berg & Co. Selain itu, perlunya sosialisasi kepada pengunjung dalam memberikan pengetahuan akan pentingnya menjaga kelestarian bangunan dan peninggalan bersejarah.

- k. Penyelenggaraan Acara/Kegiatan Budaya, Kesenian dan Sejarah Lokal (S1)
 - Perlu adanya peningkatan intensitas penyelenggaraan acara/kegiatan yang tidak hanya sesekali dalam setahun ataupun seminggu sekali atau pada waktu tertentu.
3. Perlu adanya penyediaan dan kajian terhadap beberapa pelayanan, yakni
 - a. Kondisi dan Ketersediaan Jaringan Internet Gratis (*Wifi*) (T22)
 - Perlu adanya penyediaan jaringan internet gratis di area BKB dan sekitarnya.
 - b. Kondisi dan Ketersediaan Tempat Penjualan Souvenir (T15)
 - Perlu penyediaan tempat penjualan souvenir terpusat. Selain itu, perlu adanya kerjasama dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) binaan pemerintah dan PKL dalam peningkatan pelayanan kondisi dan ketersediaan tempat penjualan souvenir beserta souvenir khas Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak yang banyak, lebih menarik atau inovatif.
 - c. Kelancaran Lalu Lintas (R1)
 - Perlu adanya kajian manajemen rekayasa lalu lintas, meliputi pengaturan waktu parkir kendaraan di badan jalan (*parkir on street*); pemberian tanda pelarangan masuk kendaraan ke jalan yang hanya dapat dilalui satu arah; penutupan jalan penghubung antara Jalan dr. AK Gani dengan Jalan Palembang Darussalam; dan pemindahan *U-Turn* pada Jalan Palembang Darussalam yang berada dekat Jembatan Ampera.
 - Penyediaan fasilitas penyewaan sepeda bagi pengunjung yang akan berkeliling Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.
 - d. Kondisi dan Ketersediaan Toilet Umum (T19)
 - Perlu penambahan ruang toilet umum bagi laki-laki, wanita, ruang laktasi dan disabilitas pada bangunan toilet umum yang sudah ada (toilet umum di sisi timur BKB, samping Kantor Pusat Informasi Wisata, halaman Monpera dan taman dekat Jembatan Ampera), kajian penyediaan toilet umum di area sisi barat atau kiri BKB yang bersifat tidak mengganggu bangunan bersejarah di sekitar kawasan, dan penyediaan *mobile toilet* pada saat penyelenggaraan acara besar, serta toilet umum harus gratis.

- e. Kondisi dan Ketersediaan Pohon Peneduh (T8)
 - Perlu adanya penambahan pohon peneduh dan penggantian tanaman yang tidak hanya berfungsi sebagai estetika tapi juga berfungsi sebagai peneduh di sepanjang jalur pedestrian, plaza BKB dan taman bawah Jembatan Ampera (*Cyber Park*).
- f. Kondisi dan Ketersediaan Halte Bus (T6)
 - Menyediakan fasilitas yang seragam pada setiap halte, meliputi tempat sampah, peta rute bus, didesain yang tertutup agar terhindar dari hujan dan panas matahari, serta menyediakan akses bagi kaum difabel atau kaum berkebutuhan khusus.
- g. Kondisi dan Ketersediaan Tempat Parkir (T5)
 - Perlu adanya kajian penyediaan parkir *off street* di sekitar kawasan; penyediaan fasilitas pendukung di tempat parkir berupa marka pembatas lajur parkir, lampu penerangan, dan pemasangan CCTV; dan penyediaan moda transportasi ramah lingkungan di tempat parkir ke lokasi obyek wisata.
- h. Kondisi dan Ketersediaan Pedestrian (T4)
 - Penyediaan jalur pejalan kaki beserta *street furniture* atau fasilitas pendukungnya pada kedua sisi jalan di setiap ruas jalan.
- i. Kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya (Jawa, Cina dan Eropa) dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan (S2)
 - Perlu adanya kajian penataan kawasan, meliputi penyesuaian penambahan ornamen pada tampilan fisik bangunan baru dengan bangunan bersejarah kawasan dan penataan ulang bangunan dengan tampilan modern sesuai dengan kondisi sekitar pada bangunan bersejarah kawasan, serta perlu adanya kajian pembangunan patung belida di area Plaza BKB pinggir sungai.
- j. Kondisi dan Ketersediaan Pusat Informasi Wisata (T11)
 - Perlu adanya perbaikan jam operasional dengan peningkatan ketersediaan dan kemampuan SDM bagi petugas informasi wisata; penyediaan brosur informasi wisata yang lebih banyak, lengkap, lebih informatif dan

disediakan di tempat publik baik plaza BKB maupun taman; penyediaan teknologi informasi melalui aplikasi *smartphone* diiringi dengan peningkatan fasilitasnya; dan pengembangan pusat informasi wisata berupa Rumah Pentahelix yang melibatkan lima unsur dari pemerintah, akademisi, masyarakat, pengusaha, dan media.

- k. Pemanfaatan Bangunan Peninggalan Bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi (S3)
 - Perlu adanya pemanfaatan bangunan Benteng Kuto Besak (BKB) sebagai tempat wisata melalui alternatif pemindahan aktivitas militer atau tetap ada aktivitas militer, namun area wisata di dalam BKB dibatasi hanya pada area tertentu saja yang bisa di akses pengunjung. Selain itu, perlu adanya pemanfaatan bangunan Jacobson van Den Berg & Co dijadikan restoran atau museum atau kegiatan lainnya.
- l. Penyelenggaraan Acara/Kegiatan Budaya, Kesenian dan Sejarah Lokal (S1)
 - Perlu adanya penambahan acara/kegiatan baru lainnya yang masih terkait budaya, kesenian, dan sejarah lokal pada setiap bulannya di Kawasan BKB yang terjadwal rutin khususnya bagi acara-acara besar terjadwal rutin di Kalender Event Tahunan.
- m. Keberadaan Fasilitas Wisata pada lokasi yang memudahkan pengunjung memanfaatkan fasilitas (E1)
 - Perlu adanya penyediaan toilet umum di area sisi barat atau kiri BKB yang mencakup area Sekanak dan Rumah Bari. Selain itu, aksesibilitas dalam mencapai toilet umum tersebut berada dekat pada jalan masuk di sisi barat BKB dengan disediakan petunjuk yang jelas.
4. Perlu adanya pengelolaan atau manajemen yang professional terhadap tarif parkir, tempat parkir dan penampilan petugas parkir yang rapi, yakni
 - a. Tarif Parkir yang murah (R3)
 - Perlu adanya manajemen atau pengelolaan parkir yang memberlakukan tarif parkir sesuai aturan, menyediakan karcis parkir, menyediakan sistem pembayaran dengan menggunakan kartu elektronik yang didukung dengan penyediaan fasilitas elektronik.

- b. Kondisi dan Ketersediaan Tempat Parkir (T5)
 - Pengelolaan parkir yang menyediakan fasilitas melalui pengembangan teknologi, seperti mesin tiket parkir; pembayaran parkir menggunakan uang elektronik; penggunaan portal otomatis; sistem informasi untuk pendataan transaksi parkir; dan pemasangan *elektronik board* untuk menunjukkan ketersediaan tempat parkir.
- c. Penampilan Petugas Parkir yang rapi (T26)
 - Perlu adanya manajemen atau pengelolaan parkir yang memberdayakan masyarakat lokal sekitar kawasan sebagai petugas parkir. Selanjutnya, petugas parkir tersebut didata, diberikan pelatihan pelayanan parkir, dan diberikan seragam parkir.
5. Perlu adanya pendanaan atau pembiayaan, meliputi pendanaan pemerintah (kota, provinsi, dan pusat), kerjasama pemerintah dan swasta melalui skema *Corporate Social Responsibility (CSR)*, serta penyusunan mekanisme dan skema pembiayaan (Bisnis Model) yang melibatkan pihak swasta melalui kerjasama jangka panjang. Adapun beberapa pelayanan yang memerlukan pendanaan atau pembiayaan tersebut, yakni:
 - Pendanaan pemerintah sesuai dengan kewenangannya masing-masing melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dari APBD Kota dan APBD Provinsi, dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari pemerintah pusat, meliputi keberadaan pedagang kaki lima, tarif parkir yang murah (penyusunan regulasi terkait penetapan tarif parkir), kondisi dan ketersediaan tempat penjualan souvenir, kelancaran lalu lintas (penyusunan regulasi terkait kelancaran lalu lintas dan kajian manajemen rekayasa lalu lintas), kondisi dan ketersediaan toilet umum (pemeliharaan atau penataan dan penyediaan toilet umum dan *mobile toilet*, serta pemanfaatannya gratis), kondisi dan ketersediaan pohon peneduh, kondisi dan ketersediaan pedestrian, kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya (Jawa, Cina dan Eropa) dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan (penyusunan regulasi pelestarian bangunan bersejarah kawasan dan perawatan atau pelestarian

bangunan bersejarah), kondisi bangunan dan peninggalan bersejarah (pelestarian bangunan dan peninggalan bersejarah), keberadaan pengamen (pemberdayaan pengamen), kondisi dan ketersediaan penanda arah lokasi dan papan informasi wisata yang informatif, dan keberadaan fasilitas wisata pada lokasi yang memudahkan pengunjung memanfaatkan fasilitas (penyediaan toilet umum beserta penanda arah yang jelas dan pemanfaatannya gratis).

- Kerjasama pemerintah dengan pihak swasta melalui skema *Corporate Social Responsibility* (CSR) perlu dialokasikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan seperti kondisi dan ketersediaan jaringan internet gratis (*free wifi*), kondisi dan ketersediaan toilet umum (penyediaan toilet umum dan *mobile toilet*), kondisi dan ketersediaan halte bus, kondisi bangunan bersejarah yang masih mempertahankan arsitektur aslinya (Jawa, Cina dan Eropa) dan kondisi penambahan bangunan baru yang tetap menyesuaikan dengan arsitektur bersejarah kawasan (perawatan atau pelestarian bangunan), kondisi bangunan dan peninggalan bersejarah (pelestarian bangunan dan peninggalan bersejarah), dan keberadaan fasilitas wisata pada lokasi yang memudahkan pengunjung memanfaatkan fasilitas (penyediaan toilet umum beserta penanda arah yang jelas).
- Penyusunan mekanisme dan skema pembiayaan (Bisnis Model) yang melibatkan pihak swasta melalui kerjasama jangka panjang. Kerjasama pemerintah dengan pihak swasta diprioritaskan pada peningkatan pelayanan yang membutuhkan tata kelola profesional seperti tarif parkir yang murah (memberlakukan tarif parkir sesuai aturan, karcis parkir, dan sistem pembayaran elektronik), kondisi dan ketersediaan tempat parkir (penyediaan tempat parkir beserta fasilitas pendukungnya melalui pengembangan teknologi), penampilan petugas parkir yang rapi (pemberdayaan masyarakat lokal sebagai petugas/juru parkir dan penyediaan seragam parkir), kondisi dan ketersediaan pusat informasi wisata, pemanfaatan bangunan peninggalan bersejarah untuk kegiatan yang memberikan nilai tambah ekonomi, dan penyelenggaraan acara/kegiatan budaya, kesenian dan sejarah lokal.

Selain itu, dalam penelitian ini memiliki keterbatasan studi hanya berdasarkan dari hasil kuesioner tanpa memperhatikan aspek-aspek lain dari hasil suatu forum diskusi agar lebih detail dan spesifik. Adapun studi lanjutan yang dapat diteliti, yakni.

1. Kajian Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak melalui penerapan *Focus Group Discussion*

Kajian dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan masukan upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan dari stakeholder terkait melalui mekanisme *Focus Group Discussion* sehingga hasil yang diperoleh lebih objektif, spesifik, dan detail.

2. Studi Mekanisme dan Skema Pembiayaan Kerjasama Pemerintah Swasta dalam Pengelolaan Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang

Studi ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme dan skema pembiayaan (Bisnis Model) kerjasama pemerintah dan swasta dalam pengelolaan Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.