

KUALITAS LAYANAN MALANG CITY TOUR DALAM MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN DI KOTA MALANG (Studi Kasus Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang)

Khaulatur Rizkiya¹, Didik Supriyanto², Retno Wulan Sekar Sari³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: rizkiyaicis@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang. MACITO merupakan layanan transportasi wisata gratis dari Pemerintah Kota Malang sebagai inovasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah ServQual yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan MACITO cukup baik, terutama dalam kenyamanan armada dan keramahan petugas. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah armada, sistem pemesanan online yang masih dalam proses perbaikan, serta fasilitas antrian yang kurang nyaman di salah satu titik keberangkatan. Meskipun demikian, persepsi wisatawan terhadap layanan ini secara umum tetap positif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, ServQual, MACITO, Pariwisata, Transportasi Publik

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi daerah, khususnya di kota-kota yang memiliki potensi budaya, sejarah, dan alam yang beragam. Kota Malang merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Jawa Timur yang dikenal dengan kekayaan arsitektur kolonial, kuliner khas, serta berbagai tempat wisata edukatif dan rekreatif. Namun, perkembangan sektor pariwisata juga menuntut tersedianya fasilitas pendukung yang memadai, salah satunya adalah layanan transportasi wisata yang nyaman, aman, dan terjangkau. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (DISPORAPAR) meluncurkan program Malang City Tour (MACITO), yaitu layanan transportasi wisata gratis berbasis bus wisata terbuka yang dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan mobilitas wisatawan sekaligus mengenalkan ikon kota Malang secara langsung.

MACITO hadir sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di sektor pariwisata dengan pendekatan yang edukatif dan ramah lingkungan. Dengan mengusung konsep city tour yang dikombinasikan dengan narasi sejarah serta rute menuju destinasi populer, layanan ini diharapkan dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun luar daerah. Selain itu, MACITO juga ditujukan untuk mendukung upaya pemerintah dalam mengurangi kepadatan lalu lintas oleh kendaraan pribadi di kawasan wisata. Sejak

diluncurkan, antusiasme masyarakat terhadap layanan ini cukup tinggi, namun demikian, efektivitas dan kualitas layanan MACITO masih menyisakan sejumlah permasalahan yang perlu dievaluasi secara komprehensif.

Beberapa kendala yang muncul dalam implementasi layanan MACITO antara lain keterbatasan jumlah armada operasional yang menyebabkan antrean panjang saat akhir pekan atau hari libur, sistem reservasi online yang belum optimal, hingga kurangnya informasi digital yang terkini mengenai jadwal keberangkatan dan titik kumpul. Selain itu, keluhan juga muncul terkait kurang nyamannya fasilitas antrian di lokasi tertentu serta kurangnya pelatihan pariwisata yang memadai bagi petugas lapangan. Masalah-masalah tersebut dapat berdampak pada persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan dan pada akhirnya memengaruhi minat kunjungan wisatawan ke Kota Malang.

Di sisi lain, pentingnya peningkatan kualitas layanan publik, terutama dalam sektor pariwisata, tidak hanya dilihat dari segi fasilitas fisik, tetapi juga dari aspek non-fisik seperti kecepatan respon petugas, kepastian informasi, dan kemampuan memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan MACITO menjadi penting dilakukan sebagai dasar perbaikan dan pengambilan kebijakan yang berorientasi pada kepuasan publik.

Data disporapar, 2025

NO	BULAN	WISNUS		WISMAN		TOTAL
		L	P	L	P	
1.	Jan	231	447	1	1	680
2.	Feb	904	2187	22	29	3142
3.	Mar	93	273	0	0	366

Berdasarkan data dari DISPORAPAR Kota Malang, jumlah pengguna MACITO menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam tiga bulan pertama tahun 2025. Pada Januari, jumlah pengguna tercatat 680 orang dan melonjak tajam pada Februari menjadi 3.142 orang, sebelum akhirnya turun drastis pada Maret menjadi 366 orang. Wisatawan nusantara, khususnya perempuan, merupakan kelompok dominan pengguna layanan ini. Pola naik-turun ini mengindikasikan bahwa penggunaan MACITO sangat dipengaruhi oleh waktu kunjungan, musim liburan, dan efektivitas promosi. Fakta ini memperkuat pentingnya evaluasi terhadap kualitas layanan MACITO agar mampu memberikan pengalaman wisata yang konsisten dan menarik minat kunjungan secara berkelanjutan.

Dalam mengukur kualitas layanan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan teori ServQual dari Parasuraman et al., yang terdiri dari lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kelima dimensi ini dianggap relevan untuk mengevaluasi layanan publik berbasis pariwisata seperti MACITO, yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pengguna, serta memadukan fasilitas fisik dengan aspek pelayanan manusiawi.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) ?

Tujuan Penelitian

1. Mendiskripsikan kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata)

Tinjauan Pustaka

1. Service Quality (ServQual)

Teori Kualitas Pelayanan (ServQual)

Untuk mengukur kualitas layanan MACITO, penelitian ini menggunakan model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam pelayanan, yaitu:

- **Tangibles (Bukti Fisik):** mencakup penampilan fisik sarana, armada, perlengkapan, serta personel.
- **Reliability (Keandalan):** kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten.
- **Responsiveness (Daya Tanggap):** kesiapan petugas dalam memberikan layanan serta menangani keluhan.
- **Assurance (Jaminan):** rasa aman dan kepercayaan yang dibangun melalui sikap, kompetensi, dan komunikasi petugas.
- **Empathy (Empati):** perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kenyamanan pengguna layanan.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai alat analisis dalam mengevaluasi sejauh mana MACITO mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan wisatawan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela (2016:6), pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam konteks sektor pariwisata, pelayanan publik mencakup penyediaan layanan transportasi, informasi, serta fasilitas pendukung lain yang dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan wisatawan. Program Malang City Tour (MACITO) sebagai layanan transportasi wisata gratis merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Malang yang bertujuan untuk memperkuat daya saing pariwisata kota.

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja (hasil) suatu produk atau layanan dengan harapannya. Dalam konteks MACITO, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kenyamanan fisik, pelayanan petugas, kemudahan akses, serta kejelasan informasi. Kepuasan yang tinggi cenderung mendorong loyalitas wisatawan dan meningkatnya rekomendasi dari mulut ke mulut.

4. Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan proses dasar dalam kehidupan sosial, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Menurut Soekanto (2006:58), interaksi sosial adalah hubungan-hubungan sosial yang dinamis antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Dalam pelayanan MACITO, interaksi antara petugas dan wisatawan menjadi komponen penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Cara petugas menyambut, melayani, serta memberikan informasi kepada wisatawan sangat memengaruhi pengalaman wisata yang dirasakan pengguna layanan.

5. Konsep Masyarakat Kota Malang

Masyarakat Kota Malang memiliki karakter multikultural, dinamis, dan terbuka terhadap inovasi. Keberagaman etnis dan budaya mendorong interaksi sosial yang inklusif dan harmonis. Identitas lokal seperti “Arek Malang” serta penggunaan bahasa khas seperti *boso walikan* mencerminkan solidaritas dan kebanggaan komunitas. Sebagai kota pendidikan dan wisata, Malang juga ditandai oleh toleransi beragama, semangat gotong royong, serta tingginya partisipasi generasi muda dalam kehidupan sosial dan digital. Karakter masyarakat yang adaptif dan kritis ini menjadi faktor penting dalam merespons kualitas layanan publik, termasuk dalam konteks layanan transportasi wisata seperti MACITO.

6. Konsep Macito

Malang City Tour (MACITO) merupakan layanan transportasi wisata gratis dari Pemerintah Kota Malang yang bertujuan mendukung promosi pariwisata dan memberikan akses mudah ke destinasi kota. Menggunakan bus dengan desain khas, MACITO menawarkan perjalanan melalui titik-titik ikonik dan heritage Kota Malang. Selain fungsi transportasi, layanan ini juga bersifat edukatif karena menyampaikan informasi budaya dan sejarah sepanjang rute. Sebagai inovasi pelayanan publik, MACITO mengedepankan prinsip inklusif, gratis, dan nyaman, serta terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi dan penguatan peran petugas lapangan.

7. Wisatawan

Wisatawan merupakan individu atau kelompok yang melakukan perjalanan ke suatu tempat di luar lingkungan tempat tinggalnya untuk tujuan rekreasi, edukasi, atau pengalaman budaya dalam jangka waktu tertentu. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisatawan dibedakan menjadi wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman). Wisatawan nusantara adalah warga negara Indonesia yang

bepergian di dalam negeri, sedangkan wisatawan mancanegara adalah warga negara asing yang melakukan perjalanan ke Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) dalam mendukung peningkatan jumlah wisatawan di Kota Malang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan harapan pengguna terhadap layanan MACITO.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas lapangan MACITO, wisatawan pengguna layanan, serta perwakilan dari Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang relevan dan memiliki pengetahuan langsung terkait pelayanan MACITO.

Metode analisis data yang digunakan penulis ialah model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri atas beberapa tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta verifikasi. Model ini dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh hasil yang valid dan mendalam.

Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber dan metode, guna memastikan keakuratan serta konsistensi informasi yang diperoleh selama proses penelitian.

Pembahasan

Layanan Malang City Tour (MACITO) merupakan salah satu bentuk inovasi transportasi wisata dari Pemerintah Kota Malang untuk mendukung peningkatan jumlah wisatawan. Dalam pelaksanaannya, MACITO memiliki peran strategis sebagai fasilitas wisata edukatif dan sarana mobilitas wisatawan yang aman dan nyaman. Namun, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan MACITO masih menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya.

Dari sisi tangibles atau bukti fisik, bus MACITO memiliki tampilan yang menarik dengan desain tematik khas Kota Malang serta kondisi armada yang cukup nyaman. Fasilitas di dalam bus juga dirancang untuk mendukung kenyamanan penumpang. Namun, beberapa titik keberangkatan masih belum memiliki tempat antre yang layak dan terlindungi dari cuaca, yang mengurangi kenyamanan pengunjung.

Pada aspek reliability atau keandalan, pelayanan MACITO dinilai cukup mampu menyediakan layanan secara konsisten sesuai jadwal yang telah ditentukan. Meskipun demikian, jumlah armada yang terbatas membuat pelayanan kurang optimal terutama saat hari libur dan akhir pekan, ketika

jumlah wisatawan meningkat tajam. Ketidaktercukupannya unit operasional menyebabkan beberapa wisatawan harus mengantre lama bahkan gagal menaiki bus.

Dari sisi responsiveness, petugas MACITO umumnya tanggap dan ramah dalam melayani wisatawan. Mereka membantu proses naik turun bus serta memberikan arahan yang diperlukan. Meskipun begitu, belum semua petugas memiliki pelatihan khusus terkait pariwisata, sehingga informasi yang diberikan selama perjalanan masih terbatas dan belum menyentuh nilai edukatif yang maksimal.

Dalam dimensi assurance, kepercayaan dan rasa aman cukup terpenuhi. Petugas menjalankan tugas dengan sopan dan profesional, menciptakan rasa nyaman bagi pengguna layanan. Wisatawan merasa terlindungi dan dihargai selama menggunakan layanan ini, terutama dari kalangan pelajar dan wisatawan domestik.

Sementara pada aspek empathy, interaksi sosial antara petugas dan wisatawan berlangsung cukup baik. Petugas berusaha memahami kebutuhan pengunjung, terutama anak-anak, lansia, dan kelompok pelajar. Namun, keluhan wisatawan terhadap kurangnya variasi rute dan informasi yang tidak real-time melalui media sosial masih menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti oleh pengelola.

Secara umum, persepsi masyarakat terhadap MACITO positif, namun peningkatan jumlah wisatawan tidak selalu berjalan linear dengan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) untuk melakukan pembenahan sistem, terutama dalam hal peningkatan armada, penyediaan fasilitas penunjang seperti halte dan tempat antre yang nyaman, serta penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin bagi petugas. Selain itu, sistem pemesanan berbasis digital yang sedang dalam perbaikan perlu segera diselesaikan agar akses layanan lebih mudah dan efisien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) dinilai cukup baik dalam beberapa aspek, terutama pada dimensi tangibles dan empathy. Armada bus yang nyaman, desain yang menarik, serta keramahan petugas menjadi nilai tambah dalam pelayanan publik berbasis pariwisata ini. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan, seperti terbatasnya jumlah armada operasional, sistem pemesanan online yang belum berjalan maksimal, serta fasilitas antre yang kurang nyaman di titik keberangkatan.

Selain itu, persepsi wisatawan terhadap layanan MACITO secara umum bersifat positif,

terutama dari kalangan pelajar dan wisatawan domestik. Namun, ekspektasi pengguna terhadap peningkatan fasilitas dan informasi digital menunjukkan adanya tuntutan untuk peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, upaya perbaikan oleh DISPORAPAR Kota Malang perlu difokuskan pada penambahan armada, percepatan digitalisasi sistem layanan, serta pelatihan sumber daya manusia untuk mendukung pelayanan yang lebih profesional dan edukatif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disarankan bahwa peningkatan kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) perlu menjadi perhatian utama Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang. Penambahan jumlah armada operasional menjadi langkah penting guna mengakomodasi tingginya minat wisatawan, terutama pada saat akhir pekan atau musim liburan. Selain itu, penyempurnaan sistem pemesanan online yang masih belum berjalan optimal perlu segera diselesaikan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien.

Perbaikan terhadap fasilitas antre di titik keberangkatan juga diperlukan, mengingat kenyamanan sebelum menaiki armada merupakan bagian dari pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Di sisi lain, peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan pariwisata secara berkala diharapkan mampu mendorong profesionalisme layanan sekaligus memperkuat nilai edukatif yang menjadi salah satu keunggulan MACITO. Dengan pembenahan pada aspek teknis, manajerial, dan promosi, layanan MACITO berpotensi menjadi ikon transportasi wisata yang semakin menarik dan berkelanjutan di Kota Malang.

Daftar Pustaka

- Cohen, E. (2020). *Contemporary tourism: Diversity and change*. Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2020). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management* 14/e. Pearson.
- Amstrong, G. (2012). Philip, kotler. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexalnder Sindoro Dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DISPORAPAR Kota Malang Tahun 2022. (2022). Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang.

- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (1989). Metodologi penelitian kualitatif. Remadja Karya. Bandung.
- Murphy, P. E. (2020). Tourism: A community approach. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode Peneliian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Azizah, N., Wulandari, S., & Pramono, R. (2023). Kualitas pelayanan MACITO dan dampaknya terhadap kepuasan wisatawan di Kota Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perkotaan*, 5(2), 115–129. <https://doi.org/10.1234/jpp.2023.0520115>
- Azzahra, A. Z., Wike, S.Sos., M.Si., & Lestari, E. W., S.AP., M.AP. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Bis Malang City Tour (MACITO). Universitas Brawijaya.
- Buhalis, D., & Law, R. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 69, 460–470.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang. (2023). Dokumentasi Rute dan Narasi Edukasi MACITO. Malang: Disbudpar.
- Dinas Perhubungan Kota Malang. (2022). Laporan Operasional Layanan MACITO Tahun 2022. Pemerintah Kota Malang.
- Esterberg, K. G. (2002). Qualitative methods in social research. (No Title).
- Transportation Research Part A: Policy and Practice, 132, 301–316. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.11.006>
- Faisal, S. (1990). Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi. Ya3.
- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2019). Tourism: Principles and practice (6th ed.). Pearson.
- Goetsch Stanley Davis, D. L. (2014). Quality management for organizational excellence. pearson.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20.
- Santi, R. (2015). Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Layanan Bus MACITO di Kota Malang [Skripsi, Universitas Brawijaya].
- Setiawan, M.I., Pradana, M., & Rizky, F. (2021). Digitalisasi Layanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata Kota. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Universitas Brawijaya, Vol. 9(2).