***The Role of Tourism Services at The Caldera Toba Nomadic Escape, Toba Regency, North Sumatra Province***

**Booni Tauhid1**

**1Politeknik Pariwisata Medan**

***Correspondence* : Booni tauhid, Politeknik Pariwisata Medan**

***Email :*** [***boonitauhidd@gmail.com***](mailto:boonitauhidd@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.36983/japm.v10i2.348>

***ABSTRACT***

*Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs of service recipients as well as the implementation of provisions in accordance with statutory regulations. Therefore, the public bureaucracy is obliged and responsible to provide good and professional public services. Likewise in the tourism sector which is one of the regional development sectors and has an important role in the economy either as a source of foreign exchange or income. For this reason, it is necessary to prepare and improve in various fields, including its management and development. The purpose of this study was to determine the quality of the application of tourism services at The Caldera Toba Nomadic Escape, Toba Regency. Descriptive research method with qualitative analysis. Data collection was carried out in three ways, namely observation, interviews and documentation. Data collection was carried out in three ways, namely observation, interviews and documentation. The results of the analysis show that the quality of implementing tourism services at The Caldera Toba Nomadic Escape in increasing tourist visits can be seen from the programs formulated and implemented by the managers and related agencies. The development and coaching program is the main goal to be realized immediately. This will make The Caldera Toba one of the leading tourist attractions in Toba Regency or Toba Destinations. Various efforts have been made to improve the services provided by the hope, with efforts to improve the quality of services to attract tourists to visit The Caldera Toba Nomadic Escape.*

***Keywords : services, tourist, The Kaldera Toba Nomadic Escape***

**Peranan Pelayanan Pariwisata di The Kaldera Toba Nomadic Escape Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara**

**ABSTRAK**

Pelayanan merupakan seluruh aktivitas jasa yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan sebagai upaya pemenuhan keinginan penerima layanan ataupun penerapan determinasi yang cocok dengan peraturan perundang- undangan. Oleh sebab itu, birokrasi publik bertanggung jawab serta bertanggungjawab buat membagikan jasa pelayanan yang bagus serta handal. Sedemikian itu perihalnya pada zona pariwisata salah satu zona pembangunan wilayah serta memiliki andil lumayan berarti dalam perekonomian bagus selaku pangkal devisa ataupun pemasukan. Buat itu butuh kesiapan serta perbaikan di bermacam aspek, tercantum pengurusan serta pengembangannya. Tujuan riset ini merupakan buat mengenali mutu aplikasi jasa pelayanan kepariwisataan di The kaldera Toba Nomadic Escape Kabupaten Toba. Tata cara riset deskriptif dengan analisa kualitatif. Akuisisi informasi dicoba lewat 3 metode ialah pemantauan, tanya jawab serta pemilihan. Hasil dari analisa membuktikan kalau mutu aplikasi jasa kepariwisataan di The Kaldera Toba Nomadic Escape dalam tingkatkan kunjungan turis bisa diamati dari program- program yang diformulasikan serta dilaksanakan oleh pengelola serta pihak terkait terpaut. Program pengembangan serta pembinaan jadi tujuan penting buat direalisasikan. Perihal ini hendak menghasilkan The Kaldera Toba ialah salah satu objek favorit pariwisata di Kabupaten Toba ataupun Destinasi Toba. Bermacam usaha yang sudah dicoba dalam tingkatkan dari jasa yang diserahkan oleh diharapkan, dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan bisa menarik atensi turis buat berkunjung ke The Kaldera Toba Nomadic Escape.

**Kata kunci : pelayanan, pariwisata, The Kaldera Toba Nomadic Escape**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Tingkat kepuasan wisatawan dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan pariwisata. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola pariwisata untuk memperhitungkan kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dilakukan dengan terlebih dahulu memahami tingkat kepuasan pengunjung. Wisatawan dapat belajar dari tingkat kepuasan pengunjung jika kepuasan konsumen terhadap jasa pariwisata tinggi, rendah, atau rata-rata.

Karena pariwisata merupakan investasi ekonomi masa depan, pasti akan memudahkan peredaran produk dan jasa di lokasi wisata. Banyak negara di dunia memandang pariwisata sebagai ekspor barang dan jasa pariwisata yang tidak terlihat yang dapat meningkatkan keseimbangan pendapatan. Selain itu, pariwisata akan memperkuat stabilitas perekonomian nasional, namun tentunya jika variabel-variabel pendukungnya telah dipersiapkan dengan baik, maka keberhasilan pertumbuhan wisatawan seperti diuraikan di atas akan terlihat.

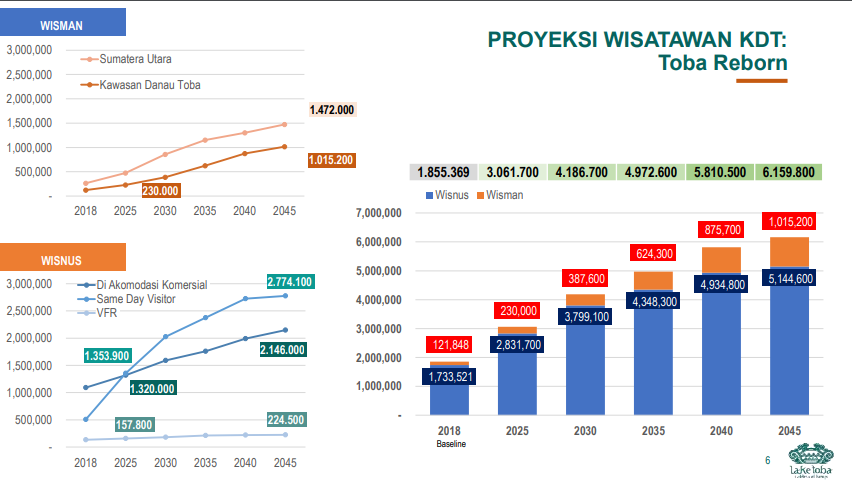
Sedangkan tujuan utama pemerintah yang terindikasi dalam proyeksi wisata masterplan Danau Toba 2020, diperlukan kesiapan pemerintah dan pelaku pariwisata dalam rangka meningkatkan pelayanan dan memberikan nilai kepuasan yang dirasakan wisatawan.

Dengan menambahkan Toba Caldera Geopark ke UNESCO Global Geopark, itu menjadi situs warisan alam (UGG) yang diakui secara global. Konsep geopark atau taman bumi berasal dari UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). Pembentukan lembaga swadaya masyarakat bernama EGN (Europe Geopark Network) pada tahun 2001 menandai dimulainya pembentukan geopark sebagai sarana melestarikan warisan geologi bangsa-bangsa Eropa (Zouros, 2004).

Kaldera Toba yang memiliki hubungan geologis dan warisan budaya yang kuat dengan masyarakat setempat, khususnya dalam hal budaya dan keanekaragaman hayati, pemerintah Indonesia telah berhasil membujuk UNESCO akan hal ini. Dalam hal ini, pelestarian dan perlindungan Kaldera Toba sebagai salah satu komponen UNESCO Global Geopark didukung oleh negara-negara anggota UNESCO. Dengan membuat pilihan ini, Indonesia dapat memanfaatkan Global Geoparks Network dan Asia Pacific Geoparks Network untuk mengembangkan geopark Kaldera Toba, terutama dalam hal pemberdayaan penduduk lokal.

Selain itu, pengembangan geopark diharapkan dapat meningkatkan peluang kerja dan pendapatan masyarakat setempat (Azmi et al., 2019). Menjadikan Geopark Kaldera Toba sebagai anggota UNESCO Global Geopark merupakan salah satu rencana pengembangan wisata di kawasan Danau Toba yang memungkinkan investor memanfaatkan potensi peluang investasi di industri pariwisata (UGG).

Penciptaan komponen baru pada barang lain (atraksi, aktivitas, fasilitas, bahkan sistem pelayanan/cara menawarkannya) didorong oleh inovasi menghasilkan kategori produk wisata baru.



**Gambar Proyeksi Wisatawan KDT**

**KERANGKA KONSEP**

**Definisi Pariwisata**

Perjalanan untuk bersantai adalah definisi paling sederhana dari pariwisata. Menurut Sugiama (2011), pariwisata terdiri dari sejumlah kegiatan serta penyediaan layanan untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, penginapan, dan layanan lain yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan perjalanan seseorang atau kelompok.

**Peranan Pelayanan**

Pelayanan adalah hasil interaksi antara orang-orang yang berusaha memenuhi kebutuhannya dan orang-orang yang berusaha agar kebutuhannya terpenuhi. khususnya antara pengunjung, klien, pasien, dan pelanggan serta petugas, karyawan, dan konsumen.

Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1995).

Agar wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, pertama-tama mereka harus merasa disambut, kemudian mereka harus menerima pelayanan yang cepat dan efisien, kemudian mereka harus merasa aman dan tenteram, kemudian mereka harus merasa dimengerti, kemudian mereka harus menerima bantuan atau bantuan, dan akhirnya mereka harus merasa dihargai dan penting.

**METODOLOGI**

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang dipilih untuk analisis data. Dalam analisis deskriptif kualitatif ini dideskripsikan temuan-temuan observasi lapangan terhadap objek yang diteliti. Hasil pengamatan ini ditandai dan dikelompokkan untuk menawarkan fakta-fakta penting dalam penyelidikan ini (Patilima, 2005).

Penggunaan diri peneliti sebagai instrumen ditekankan dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu, penelitian kualitatif lebih cocok untuk jenis penelitian yang berusaha memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan (Sugiyono, 2015). Secara sederhana dapat juga diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk menyelidiki keadaan atau keadaan objek penelitian.

Provinsi Toba Sumatera Utara dijadikan sebagai lokasi penelitian. Dengan informan dasar, informan esensial, dan informan biasa sebagai informan (pengunjung dan pelaku usaha pariwisata).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Peranan Pelayanan Pariwisata di The Kaldera Toba Nomadic Excape**

**1. Responsivitas (Responsiveness)**

Kemampuan untuk menanggapi kebutuhan, harapan, dan inspirasi pelanggan dikenal sebagai daya tanggap. Besarnya kesulitan atau kemudahan dimana konsumen layanan dapat mengidentifikasi fitur layanan yang ditawarkan oleh organisasi publik mempengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan publik. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai pihak yang terkait dalam hal kepariwisataan telah memasang dan melakukan program kegiatan terkait pariwisata di The Kaldera Toba Nomadic Escape sebagai bagian dari pengabdiannya kepada masyarakat.

Program-program tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat, pemangku kepentingan, dan wisatawan secara keseluruhan. Kaldera Toba Nomadic Excape dibangun atas keinginan masyarakat setempat, menunjukkan keterlibatan mereka dalam pertumbuhan industri pariwisata. Pemerintah daerah di sektor tersebut mendukung inspirasi dan keinginan masyarakat melalui pelatihan sosialisasi. Secara teknis, pihak terkait seperti badan pengelola dan dinas pariwisata Balige menangani semuanya mulai dari layanan hingga pemeliharaan. Dalam industri pariwisata, masyarakat juga diperhitungkan sebagai jenis kepedulian.

Ini menunjukkan bahwa ada umpan balik positif dari penyedia layanan sehubungan dengan hambatan masyarakat atau pemangku kepentingan. Kepercayaan masyarakat terhadap penyedia jasa sebagai pelanggan harus dijaga dalam keadaan seperti itu. Beberapa proyek wisata di The Caldera Toba Nomadic Excape yang sudah cukup banyak menunjukkan bagaimana pelayanan pariwisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan membantu memenuhi permintaan masyarakat. Selain itu, kemajuan dalam penggunaan, penggunaan, dan administrasi cukup positif.

Reaksi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan terhadap sejumlah persoalan terkait pariwisata setidaknya berhasil menyelesaikannya tanpa perlu protes atau demonstrasi masyarakat. Menurut penelitian yang peneliti lakukan, misalnya, jumlah pengunjung Kaldera Toba. Dimana ini adalah kasus dimana standar pelayanan memiliki efek yang menguntungkan pada tamu yang kembali ke Kaldera Toba.

Namun, ada beberapa masalah tambahan yang muncul, seperti kekhawatiran dari pemilik usaha di tempat wisata tentang bagaimana zona wisata telah ditetapkan untuk menjadi tujuan wisata populer. Selain itu, inisiatif penghapusan semua biaya bus wisata yang masuk ke kawasan Destinasi Toba mendapat dukungan dari sejumlah kalangan.

Masyarakat tidak selalu merespon dengan baik beberapa kebijakan yang diterapkan, begitu pula sebaliknya. Pertumbuhan pariwisata di kawasan Toba, khususnya tujuan wisata Kaldera Toba, harus didukung oleh kebijakan yang ada. Semakin buruknya pariwisata di mata masyarakat pada akhirnya akan mengakibatkan semakin sedikitnya wisatawan yang berkunjung.

**2. Responsibilitas *(Responsibility)***

Sejauh mana penyampaian layanan publik mematuhi prinsip-prinsip yang benar dan mapan, persyaratan administrasi dan organisasi diukur dengan tanggung jawab. Karena Caldera Toba Nomadic Escape terletak di wilayah Kabupaten Toba, maka Dinas Pariwisata dan Kebudayaan pemerintah daerah yang merupakan dinas yang bergerak di bidang pariwisata dapat memutuskan dan menghasilkan produk kebijakan. Produk kebijakan ini menjadi roadmap pengelolaan dan pengembangan pariwisata yang menjadi target pasar bagi individu yang berkunjung ke Kaldera Toba.

Pelaksanaan pelayanan pariwisata oleh Departemen Pariwisata dan Kebudayaan telah dimodifikasi agar sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Potensi pariwisata serta potensi pendukung lainnya dalam pembentukannya harus melalui prosedur dan proses pengelolaan yang panjang. Infrastruktur penunjang pariwisata, seperti penginapan dan tempat makan, dikelola melalui prosedur termasuk mendapatkan izin mendirikan bangunan. Selain itu, perusahaan yang membawahi objek wisata Kaldera Toba telah mendapatkan izin untuk budaya yang direpresentasikan di sana pada acara-acara tertentu.

Langkah-langkah administratif seperti ini diambil untuk memudahkan pengumpulan informasi tentang potensi wisata Kaldera Toab, serta penyedia layanan dan penginapan yang mungkin mendukungnya. Peraturan mengamanatkan bahwa Departemen Pariwisata dan Kebudayaan berfungsi seefektif mungkin sambil memberikan layanan kepada masyarakat umum.

Segala sesuatu yang berkaitan dengan pariwisata di The Caldera Toba Nomadic Escape harus mengikuti aturan yang ditetapkan, menurut Departemen Pariwisata dan Kebudayaan, organisasi yang bertugas mengawasi pariwisata.

Berdasarkan prinsip dan ketentuan yang ditetapkan, dimungkinkan untuk menentukan seberapa baik layanan diberikan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, The Caldera Toba Nomadic Escape telah mengembangkan sejumlah atraksi wisata yang menunjukkan kewajiban penyedia layanan kepada masyarakat.

Meskipun pengembangan lokasi ini mengikuti perencanaan yang telah dilakukan, mungkin ada area tertentu yang perlu ditingkatkan, termasuk layanan yang ditawarkan. Caldera Toba Nomadic Escape menawarkan atraksi menyenangkan tambahan yang dapat berfungsi sebagai lingkungan belajar bagi anak-anak, menurut salah satu karyawan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan segala sesuatu yang berkontribusi terhadap keamanan dan kenyamanan tamu. Masyarakat setempat, investor, dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang membidangi pariwisata bekerja sama untuk meningkatkan pelayanan.

Manajemen Kaldera Toba dan pemerintah harus mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi kesulitan terkait pariwisata. Baik dari peralatan yang digunakan oleh penyedia jasa maupun dari fasilitas fisik yang menunjang pariwisata sangat dibutuhkan untuk menaikkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya, pelayanan untuk kamar tamu dan kebersihan lingkungan sekitar perlu ditingkatkan agar tamu merasa nyaman dan tinggal lebih lama. Toba Caldera Nomadic Escape dipromosikan dengan cara ini untuk menarik wisatawan.

**3. Akuntabilitas (*Accountability*)**

Akuntabilitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa banyak proses penyediaan layanan dapat sejalan dengan kepentingan pemangku kepentingan dan standar yang berkembang. Konsep pemahaman tentang daya tanggap dan akuntabilitas kinerja organisasi sektor publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik karena menjelaskan seberapa responsif organisasi publik dalam memberikan layanan sesuai dengan tuntutan publik dan seberapa akuntabel kinerjanya kepada public.

Akibatnya, penyampaian layanan dalam industri pariwisata dapat dievaluasi dengan menggunakan kriteria yang efektif, efisien, dan hemat biaya. Sejumlah lokasi yang menjadi daya tarik utama The Caldera Toba memungkinkan pengunjung untuk mengamati keberhasilan layanan ini. Pusat Informasi Geopark memiliki ruang audiovisual dimana pengunjung dapat menyaksikan sejarah terbentuknya Danau Toba dan pulau-pulau di tengahnya, termasuk Pulau Samosir, selain aktivitas foto, arena glamping, pemandangan dengan latar Danau Toba dan udara sejuk, dan fasilitas lainnya. Dimana pemerintah daerah dan investor berkolaborasi untuk membangun fasilitas dan atraksi tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti konvensi yang muncul di masyarakat, khususnya di kalangan masyarakat Toba. Eksekusi kebijakan akan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkepentingan jika sejalan dengan kepentingan masyarakat dan pemangku kepentingan. Mengingat bahwa tidak ada keberatan yang akan menghalangi pelaksanaan layanan, dapat dibayangkan bahwa prosedur tersebut akan berjalan tanpa hambatan.

**4. Convenience (Nilai Kepuasan)**

Ini adalah metrik yang menunjukkan sejauh mana penduduk dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan yang ditawarkan pemerintah.

Informasi tentang tempat wisata di The Caldera Toba Nomadic Escape seharusnya mudah didapatkan dari penyedia jasa pariwisata. Selain itu, pemerintah harus mempertimbangkan betapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi terkait pariwisata sehingga masyarakat umum dan sektor komersial mengetahui tempat-tempat wisata terbaik yang tersedia. Dalam melestarikan dan menawarkan jasa pariwisata di The Caldera Toba Nomadic Escape di Kabupaten Toba, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan harus bekerjasama dengan masyarakat dan dunia usaha.

Pertumbuhan dan layanan pariwisata Caldera Toba Nomadic Escape bergantung pada partisipasi masyarakat dalam desain program untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Layanan pemerintah harus dapat melindungi masyarakat dan memenuhi permintaan dan persyaratannya pada tingkat praktis. Baik kontrol komunitas langsung atau kolaborasi komunitas dapat digunakan untuk mencapai hal ini. Sebagai bagian dari bentuk pelayanan, pemenuhan dan pembelaan kebutuhan masyarakat dirancang untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan memuaskan masyarakat.

Dari segi keamanan, pemerintah, pemerintah, dan masyarakat bekerjasama untuk membangun dan menegakkan keamanan yang kondusif, khususnya di sekitar Kaldera Toba. Hal ini ditunjukkan dengan usulan untuk mempekerjakan lebih banyak personel keamanan untuk bertanggung jawab menjaga keamanan di kawasan Kaldera Toba.

Menurut pendapat para tamu selama ini, pelayanan keamanan di The Caldera Toba cukup memuaskan, dan penduduk disana ramah dan membantu dimana tempat wisata The Caldera Toba Nomadic Escape berada.

**5. *Personal Attention***

Mengukur sejauh mana layanan wisata telah dilaksanakan sehingga pemerintah dapat benar-benar menyadari tuntutan warga dan pihak berwenang dapat berkolaborasi dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut Jika warga dapat dengan mudah mengakses layanan dengan prosedur yang singkat, murah, cepat, dan hampir tidak ada pengaduan yang diterima, yang dianggap pelayanan publik yang baik (profesionalisme).

Persyaratan ini dapat dipenuhi jika organisasi publik diberikan akses ke sumber daya manusia yang cukup dan berkualitas tinggi, serta perangkat keras dan sumber daya keuangan yang sesuai. Agar sesuai dengan tuntutan wisatawan, pengelola di The Caldera Toba dituntut untuk bisa mencerahkan mereka. Manajemen dapat memberikan akses langsung ke informasi tentang layanan pariwisata melalui stasiun informasi yang berbeda di The Nomadic Escape from Caldera Toba.

**6. *Fairness* (Kejujuran)**

Ini berfungsi sebagai ukuran seberapa banyak pelanggan dan komunitas bisnis lokal di The Kaldeera Toba berpikir bahwa pemerintah dan pemerintah telah memperlakukan semua tamu dengan adil. Penyampaian layanan ini tidak membedakan antara tamu yang dilayani dan kelas atau status masyarakat. Sebagian besar pengunjung menilai layanan tersebut memadai, dengan layanan informasi yang sederhana dan mudah dipahami pengguna.

Hanya beberapa fasilitas yang kurang beroperasi penuh selama beroperasi di beberapa lokasi yang menarik perhatian pengunjung, dan fasilitas tersebut secara khusus diperlukan dari manajemen untuk mengatasi masalah kebersihan yang ada di The Kaldera Toba Nomadic Escape.

**PENUTUP**

**Simpulan**

1. Sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip yang benar dan ditetapkan, peraturan administrasi dan organisasi, serta permintaan pengguna layanan (responsivitas), merupakan indikator kualitas pelayanan publik yang baik.

2. Akuntabilitas atas kinerja manajemen dan instansi terkait dianggap penting karena dapat menunjukkan seberapa responsif manajemen dan instansi terkait dalam memberikan layanan yang memenuhi permintaan pengunjung dan seberapa transparan kinerja mereka kepada masyarakat umum.

3. Manajemen dan instansi terkait telah melaksanakan beberapa program, antara lain Penyusunan Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata, pengembangan dan pembinaan obyek dan daya tarik serta daya tarik wisata di bidang pariwisata, yang menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan pariwisata telah peningkatan kunjungan wisatawan di The Caldera Toba Nomadic Escape. mempromosikan perusahaan jasa dan perusahaan infrastruktur pariwisata.

**Saran**

1. Seharusnya lebih mudah untuk memberikan informasi tentang pariwisata melalui layanan wisata The Caldera Toba Nomadic Escape. Kepastian hukum, serta rasa aman dan nyaman harus diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Manajemen dan masyarakat sebagai pelaku usaha dalam memberikan pelayanan tidak dapat diintimidasi atau ditekan oleh proses atau produk pelayanan.

3. Penyusunan rencana yang direncanakan harus dilakukan dengan baik karena program ini akan menunjukkan seberapa jauh pertumbuhan layanan objek wisata dan industri pariwisata Caldera Toba Nomadic Escape telah berkembang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azmi, Z., Nasution, A. A., Wardayani, I. M., Supriyanto, S. R., & Hidayat, R. (2019). Grounded Theory in Accounting Research. *ICASI 2019: Proceedings of The 2nd International Conference On Advance And Scientific Innovation, ICASI*, *18*, 449.

Patilima, H. (2005). *METODE PENELITIAN KUALITATIF: Dilengkapi Dengan Panduan Penggunaan Software Analisis Kualitatif CDC Ez-Text Serta UU No. 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional, Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*.

Poerwadarminta, W. J. S. (1995). Kamus Populer Bahasa Indonesia. *Jakarta, Gramedia*.

Sugiama, A. G. (2011). Analisis diskriminan persepsi wisatawan terhadap kualitas komponen kepariwisataan di kawasana wisata agro. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, *2*, 207–215.

Sugiyono. (2005). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*.

Zouros, N. (2004). The European Geoparks Network-Geological heritage protection and local development. *Episodes Journal of International Geoscience*, *27*(3), 165–171.