

## Peningkatkan Sumber Daya Manusia (Sdm) Dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata Pada Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur

Ngatimin<sup>1</sup>, Jihatunnajah Hayati<sup>2</sup>

1. Dosen tetap non PNS Stisopol Waskita Dharma Malang Program Studi Ilmu Administrasi Negara
2. Mahasiswa pasca sarjana Administrasi Publik Stisopol Waskita Dharma Malang

### **Abstrak**

Gejala pariwisata telah ada semenjak adanya perjalanan manusia dari suatu tempat ke tempat lain dan perkembangannya sesuai dengan sosial budaya masyarakat itu sendiri. Motivasi dan motif perjalanan dari jaman ke jaman berbeda-beda tingkatannya, sesuai dengan perkembangan dan tingkat sosial budaya, ekonomi dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Pengembangan pariwisata membutuhkan sumber daya manusia yang baik dari Pemerintah. Kinerja yang baik dapat diukur melalui produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, serta responsibilitas Dinas Pariwisata dalam pelayanannya kepada masyarakat. Salah satu implikasinya ialah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh suatu organisasi adalah dibidang SDM. Pengembangan Kapasitas Masyarakat pada Bidang Pengembangan Kapasitas lebih kepada bentuk pelatihan yang bersasaran kepada dua arah yaitu internal pegawai Dinas Pariwisata, dan eksternal masyarakat atau kelompok yang mengusahakan pariwisata, maupun masyarakat umum, dengan beberapa point yang mempengaruhi yaitu, Undang-undang, Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana, penghargaan (*Reward*), serta Sanksi (*Punishment*). Yang dapat menjadi faktor yang mendukung serta dapat menjadi faktor yang menghambat dalam upaya peningkatan Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur.

Kata kunci: sumber daya manusia, pelayanan publik, pariwisata

### **PENDAHULUAN**

Kebutuhan manusia akan pemenuhan keingintahuan terhadap kehidupan sosial dan budaya dari masyarakat yang berada diluar lingkungan, menuntut individu untuk melakukan perjalanan atau berwisata. Semenjak itu pula ada kebutuhan-kebutuhan manusia yang harus dipenuhi selama perjalannya, disamping itu juga adanya motivasi yang mendorong manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan meningkatnya

peradaban manusia, dorongan untuk melakukan perjalanan semakin kuat dan kebutuhan yang harus dipenuhi semakin kompleks.

Pariwisata telah dimulai sejak peradaban manusia itu sendiri dengan ditandai oleh adanya pergerakan penduduk yang melakukan ziarah dan perjalanan agama lainnya, disamping itu juga digerakkan oleh perasaan lapar, haus, perasaan ingin tahu, perasaan takut, gila kehormatan, dan kekuasaan. Motivasi dan

motif perjalanan dari jaman ke jaman berbeda-beda tingkatannya, sesuai dengan perkembangan dan tingkat sosial-budaya, ekonomi dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Cara perjalanan dan fasilitas yang digunakan masyarakat masih sederhana kalau dibanding dengan masyarakat yang lebih maju.

Menurut Spillane (1985:5) mendefinisikan pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu.

Sesuai dengan pendapat Spillane tersebut, maka sektor pariwisata ini dapat memberi gambaran wajah Indonesia kepada dunia internasional. Seperti dalam tradisi kerajaan Mataram, raja atau penguasa daerah harus melakukan unjuk kesetiaan pada keraton dua kali setiap tahunnya, sambil membawa para pejabat, pekerja yang mengangkut logistik dan barang persembahan untuk raja. Dari sinilah, pariwisata Indonesia terus berkembang sesuai dengan keadaan politik, sosial, dan budaya masyarakatnya. Pariwisata di era otonomi daerah adalah wujud dari cita-cita Bangsa Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Hal yang menarik dari potensi pariwisata di NTB ini tidak hanya terbatas pada potensi wisata alamnya, akan tetapi dengan keberagaman kebudayaan yang dikenal SASAMBO (Sasak, Samawa, Mbojo). Selain itu juga ada etnik Jawa, Melayu, Banjar, Bugis dan Mandar, Timor, Cina dan Arab, yang memiliki adat istiadat

budaya dan bahasa masing-masing yang saling berakulturasi satu dengan yang lainnya, sehingga menggambarkan NTB sebagai miniature Indonesia dan mozaik budaya nusantara.

Dalam pengembangan pariwisata terdapat banyak aspek yang berperan didalamnya, salah satunya yaitu sumber daya manusia. Manusia merupakan unsur sentral dalam setiap organisasi, karena unsur-unsur seperti modal, tanah, dan teknologi akan dapat bermanfaat bagi suatu organisasi, apabila ada manusia dalam organisasi sebagai penggeraknya. Pengembangan pariwisata membutuhkan sumber daya manusia yang baik dari Pemerintah. Kinerja yang baik dapat diukur melalui produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, serta responsibilitas Dinas Pariwisata dalam pelayanannya kepada masyarakat.

Menurut J.T Gunawan (Monday dan Noe 1996:225) mengemukakan bahwa : “Peningkatan sumber daya manusia adalah suatu usaha yang terus menerus dan terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan tingkat kecakapan pegawai dan performa organisasi”. Pengembangan sumber daya manusia adalah usaha atau proses yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan para pegawainya agar dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan pengembangan sumber daya manusia maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebagaimana tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan profesionalisme.

Pada dasarnya alasan untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia adalah:

1. Pengetahuan pegawai yang perlu pemuktahiran.
2. Dalam masyarakat selalu terjadi perubahan, karena pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pergeseran nilai-nilai sosial budaya.
3. Persamaan hak memperoleh pekerjaan.
4. Kemungkinan adanya perpindahan pegawai.

Untuk itu sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dikembangkan agar dapat memberikan peran yang maksimal dalam tujuan organisasi. Sehingga setiap pegawai yang ada dapat memaksimalkan kinerjanya, karena dalam hal ini yang dapat ditingkatkan ataupun dikembangkan kinerjanya adalah pegawai.

Sesuai dengan peraturan pemerintah dalam Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh Daerah, yang kemudian direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang 33 Tahun 2004, membuat menejemen pelayanan publik menjadi sesuatu yang sangat penting disiapkan oleh pemerintah daerah dalam menghadapi pertumbuhan era milenial dan globalisasi.

azas penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memuaskan sesuai Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, diantaranya:

1. Transparansi  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang Membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
4. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan Hak Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Poerwadarminta (1991 : 574), “Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat Suatu hal tersebut dilaksanakan”. Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang yang lain.

Menurut Yoeti (1996: 118) bahwa pariwisata adalah “Suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat yang lain dengan maksud bukan untuk berusaha (business) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata

untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamaanya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam”.

Jenis-jenis pariwisata menurut Nyoman S. Pendid (2003), yaitu:

#### 1. Wisata Budaya

Seorang melakukan perjalanan wisata atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ketempat lain atau keluar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dana dapat istiadat mereka, budayadan seni mereka. Sering perjalanan serupa ini disatukan dengan kesempatan kesempatan mengambil bagian dalam kegiatan kegiatan budaya.

#### 2. Wisata Kesehatan

Hal ini dimaksudkan dengan perjalanan seorang wisatawan dengan tujuan untuk menukar keadaan dan lingkungan tempat tinggalnya sehingga bisa mengobati kelelahan-kelelahan jasmani dan rohani dengan mengunjung itempat peristirahatan seperti mandi di sumber air panas atau tempat menyediakan fasilitas-fasilitas kesehatan lainya.

#### 3. Wisata Olah Raga

Ini dimaksudkan dengan wisatawan-wisatawan yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau memang sengaja bermaksud mengambil bagian aktif dalam pesta olahraga disuatu tempat atau negara, seperti Asia Games, Olimpiade, Thomas Cup, Uber Cupdan lain-lain.

#### 4. Wisata Komersial

Dalam jenis ini termasuk perjalanan untuk mengunjungi pameran-pameran dan pekan raya yang bersifat komersil seperti pameran industri, pameran

dagang, dan sebagainya. Tidak jarang pameran atau pekan raya ini dimeriahkan dengan berbagai macam atraksi dan pertunjukan kesenian.

#### 5. Wisata Industri

Wisata industri adalah perjalanan yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa atau orang-orang kesuatu komplek satu daerah perindustrian dimana pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar, dengan tujuan dan maksud untuk mengadakan peninjauan atau penelitian.

#### 6. Wisata Politik

Wisata politik adalah perjalanan yang dilakukan untuk mengunjungi atau mengambil bagian aktif dalam pariwisata kegiatan politik, misalnya ulang tahun perayaan 17 Agustus di Jakarta, Penobatan Ratu Inggris di London, dan sebagainya.

#### 7. Wisata Konvensi

Berbagai negara dewasa ini membangun wisata konvensi dengan menyediakan fasilitas bangunan dengan ruangan-ruangan tempat bersidang bagi para peserta suatu konferensi, musyawarah, konvensi atau pertemuan lainya.

#### 8. Wisata Sosial

Wisata sosial adalah pengorganisasian suatu perjalanan murah serta mudah untuk memberi kesempatan kepada golongan masyarakat ekonomi lemah untuk mengadakan perjalanan misalnya buruh, petani, atau mahasiswa.

#### 9. Wisata Pertanian

Wisata pertanian adalah pengorganisasian perjalanan yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, dan sebagainya dimana wisatawan rombongan dapat mengadakan kunjungan dan peninjauan untuk studi atau sekedar melihat-lihat sekelilingnya sambil

menikmati segarnya tanaman beanekaragam dan suburnya pembibitan berbagai jenis sayur mayur dan palawija disekitar perkebunan yangdi kunjungi.

#### 10. Wisata Maritim atau Bahari

Jenis wisata ini banyak dikaitkan dengan kegiatan olahraga air, seperti di danau, pantai, atau memancing, berlayar, menyelam sambil melakukan pemotretan, kompetisi berselancar, balapan mendayung, berkeliling melihat taman laut dengan pemandangan yang indah dari permukaan air, serta berbagai rekreasi perairan.

#### 11. Wisata Cagar Alam

Jenis wisata ini banyak diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan wisata dengan jalan mengatur wisata ketempat cagaralam atau hutan lindung.

#### 12. Wisata Buru

Jenis wisata ini banyak dilakukan dinegeri yang memiliki daerah atau tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah yang digalakan oleh agen atau biro perjalanan. Wisata buru ini diatur dalam bentuk safari buru ke daerah atau hutan.

#### 13. Wisata Pilgrim

Jenis wisata ini sedikit banyak dikaitkan dengan agama, sejarah, adat-istiadat dan kepercayaan umat atau kelompok dalam masyarakat yang dilakukan baik perorangan maupun rombongan yang berkunjung ketempat suci, kemakam- makam orang besar atau pemimpin yang diagungkan, kebukit atau gunung yang dianggap keramat, tempat pemakaman tokoh atau pemimpin sebagai manusia ajaib penuh legenda. Wisata Pilgrim ini banyak dihubungkan dengan niat atau hasrat sang wisatawan untuk

memperoleh restu, kekuatan batin, keteguhan iman danti dakjarang pula untuk tujuan memperoleh berkah dan kekayaan melimpah. Ditanah air kita banyak tempat suci atau keramat yang dikunjungi oleh umat- umat beragama tertentu ,misalnya seperti Candi Borobudur, Prambanan, Pura Besakih di Bali, Sendangsono di Jawa Tengah, makam Wali Songo, dan sebagainya.

#### 14. Wisata Bulan Madu

Wisata bulan madu adalah perjalanan yang dilakukan oleh pasangan pengantin baru yang diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan dengan fasilitas yang istimewa atau khusus yang sedang berbulan madu dengan fasilitas khusus dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan dan kunjungan mereka, seperti kamar pengantin dihotel yang khusus disediakan dengan peralatan yang serba istimewa.

#### 15. Wisata Petualangan

Wisata petualangan adalah jenis wisata yang melakukan kegiatan wisata seperti masuk hutan belantara yang tadinya belum pernah dijelajah, mendaki tebing yang terjal, terjun kedalam sungai yang curam, arung jeram menyusuri goa dan susur pantai.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang azaz pelayanan publik (dalam abror, 2013) adalah:

#### 1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang Membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Kondisional

- Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
4. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
  5. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
  6. Keseimbangan Hak Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe dan jenis penelitian deskriptif kualitatif, harapannya nanti akan dapat lebih menjelaskan dengan bahasa-bahasa yang dapat menggambarkan fenomena sehingga lebih sistematis, mendalam dan akurat serta hasil dari penelitian akan lebih banyak berupa uraian deskriptif serta analisis sehingga pertanyaan dalam penelitian dapat terjawab. fokus pada kajian tentang bagaimana upaya peningkatan Sumber Daya Manusia di Dinas Pariwisata Lombok Timur dalam rangka memberikan pelayanan untuk mengatasi dan mengembangkan destinasi wisata yang ada di desa maupun daerah.

Dalam menentukan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data dilapangan peneliti menggunakan model Miles dan Huberman yaitu data *reduction*, data *display*, *conclusion drawing/verification* dan Triangulasi data.

## PEMBAHASAN

Kabupaten Lombok Timur merupakan salah satu dari 4 (Empat) pembagian kabupaten di Pulau Lombok, yaitu Kabupaten Lombok Utara, Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, dan Kabupaten Lombok Timur. Kabupaten Lombok Timur sendiri merupakan daerah otonom di wilayah NTB (Nusa tenggara Barat) yang paling luas wilayahnya dan paling banyak jumlah penduduknya yakni sekitar 1,2 juta jiwa yang terdiri dari 20 kecamatan.

Banyaknya permasalahan sosial seperti tingginya tingkat pengangguran, derajat kesehatan dan rendahnya tingkat pendidikan juga dipengaruhi dengan jumlah kecamatan. Terdapat dua puluh kecamatan di Kabupaten Lombok Timur, yaitu kecamatan keruak, kecamatan jerowaru, kecamatan sakra, kecamatan sakra barat, kecamatan sakra timur, kecamatan terara, kecamatan montong gading, kecamatan sikur, kecamatan masbagik, kecamatan pringgasela, kecamatan sukamulia, kecamatan suralaga, kecamatan selong, kecamatan labuhan haji, kecamatan pringgabaya, kecamatan suela, kecamatan aikmel, kecamatan wanasaba, kecamatan sembalun, dan kecamatan sambelia.

Sumber daya pembangunan yang paling penting adalah penduduk. Sehingga, indikator yang wajib diperhatikan dalam perencanaan pembangunan ialah perkembangan kondisi dari penduduk. Penambahan maupun pengurangan jumlah penduduk sangat berperan dalam menentukan strategi dan kebijakan pemerintah. Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi maka akan tinggi pula penyediaan lapangan kerjanya. Pengangguran akan timbul apabila penawaran tenaga kerja yang tinggi tidak di

barengi dengan kesempatan kerja yang cukup.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari catatan Badan Pusat Statistik (BPS) Lombok Timur tahun 2019, angkatan kerja di Kabupaten Lombok Timur pada tahun 2018 berjumlah 539.288 orang, yang terdiri dari penduduk yang bekerja sebanyak 522.518 orang, sedangkan yang sedang mencari pekerjaan atau menganggur sebanyak 16.770 orang. Kemudian untuk penduduk bukan angkatan kerja berjumlah 296.732 orang. Dengan total penduduk umur 15 tahun keatas sebanyak 836.020 orang. Oleh karena itu, penyediaan lahan kerja sangat perlu dibuka untuk dapat menampung angkatan kerja yang masih menganggur. Pengembangan lahan wisata diharapkan nantinya dapat menyerap banyak tenaga kerja lokal dengan tingkat sumberdaya manusia yang sesuai kebutuhan pasar pariwisata.

Kabupaten Lombok Timur memiliki potensi pariwisata yang cukup banyak dan beragam seperti wisata alam, wisata sejarah dan wisata budaya. Wisata alam yang terdapat di wilayah Kabupaten ini sanagtlah beragam yaitu wisata bahari berupa wisata pantai, wisata taman laut bahkan wisata pulau (Gili), kemudian terdapat juga ekowisata, panorama pedesaan, wisata cagar alam sampai wisata air terjun dan lainnya. Selain wisata alam, terdapat juga wisata sejarah yang sebagian besar berupa situs-situs peninggalan purbakala, dan peninggalan benda-benda sejarah lainnya.

Perkembangan pariwisata khususnya di Kabupaten Lombok Timur, dapat dilihat dari peningkatan beberapa aspek, dalam hal ini peningkatannya dapat dilihat berdasarkan beberapa jenis usaha pariwisata serta jumlah tenaga kerja didalamnya. Sebagaimana data tabel dibawah ini, sebagai berikut:

### **Daftar Jenis Usaha dan Jumlah Tenaga Kerja Kepariwisataan di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018-2019**

No	Jenis Usaha	Tahun 2018		Tahun 2019		Percentase Penurunan/Kenaikan	
		Jml. Usaha	Jml. TK	Jml. Usaha	Jml. TK	Jml. Usaha	Jml. TK
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Usaha Makan dan Minum	152	807	288	995	89.47%	23.29%
2	Usaha Tour dan Travel	46	112	86	183	86.96%	63.39%
3	Usaha Artshop	-	-	21	52	100%	100%
4	Usaha Spa dan Salon	-	-	59	149	100%	100%
5	Usaha Wisata Tirta	19	136	24	258	26.32%	89.71%
6	Usaha Daya Tarik Wisata	-	-	30	363	100%	100%
7	Usaha Jasa Kawasan	-	-	4	78	100%	100%
8	Usaha Jasa Transportasi	-	-	13	158	100%	100%
9	Usaha Akomodasi Perhotelan	153	593	158	712	3%	20.07%
10	Tourism Information Center (TIC)	-	-	2	5	100%	100%
11	SMK Pariwisata	-	-	7	242	100%	100%
<b>JUMLAH</b>			679		3195		

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur 2019

Dalam upaya peningkatan berbagai aspek terutama Sumber Daya Manusia dalam pelayanan pengembangan pariwisata di Lombok Timur tidak lepas dari sifat religius. Hal ini ada keterkaitan dengan julukan pulau lombok sebagai pulau 1000 masjid, karena dengan jarak yang dekat banyak dilihat bangunan-bangunan masjid, serta dengan banyaknya potensi wisata yang dimiliki di Pulau Lombok khususnya Lombok Timur sehingga banyak wisatawan asing terlebih lagi wisatawan muslim yang tertarik untuk berwisata ke Pulau Lombok yang terkesan bernuansa Islami hingga oleh pemerintah daerah setempat mengeluarkan peraturan daerah tentang wiasta halal. Tentunya hal tersebut sesuai dengan visi dan misi dari dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur.

### **Upaya Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur untuk Meningkatkan SDM Dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata**

Bentuk upaya yang dilakukan Oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur lebih kepada bentuk pelatihan-pelatihan yang di peruntukkan pada seluruh tenaga kerja pariwisata baik pemerintah, peramu wisata, Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), maupun masyarakat secara umum. Didalam upaya meningkatkan SDM baik di Dinas Pariwisata secara umum maupun di Bidang pengembangan Kapasitas khususnya yang menjadi fokus penelitian, terdapat dua arah sebagai sasaran dari pada upaya peningkatan SDM yang dilakukan dan saling terkait, diantaranya:

#### **1. Sasaran internal**

Sasaran internal yaitu dimana yang menjadi obyek untuk meningkatkan SDM adalah pada pegawai Dinas Pariwisata itu sendiri. Dalam hal ini bisa berbentuk pelatihan-pelatihan sesuai bidangnya,

dengan tujuan untuk mengasah dan meambah wawasan pegawai sebagai modal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya dalam meningkatkan kapasitas SDM dilakukan secara umum kepada seluruh internal pegawai Dinas Pariwisata dengan beberapa program yang dicanangkan yaitu:

- a. meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris bagi internal pegawai,
- b. melakukan pelatihan internal pegawai secara intelektual maupun skill pariwisata, dikareanakan beberapa hal tersebut tidak pernah lepas dari kepariwisataan,
- c. Menjadi Narasumber bagi para pelaku wisata untuk mengasah dan menambah wawasan pegawai khususnya Bidang Pengembangan Kapasitas

#### **2. Sasaran eksternal**

Upaya peningkatan SDM yang diperuntukkan bagi eksternal pegawai Dinas Pariwisata. Dalam hal ini pegawai Dinas pariwisata berkedudukan sebagai fasilitator, untuk memfasilitasi dalam upaya meningkatkan SDM para pelaku wisata di setiap desa maupun destinasi wisata untuk mengembangkan seluruh pariwisata yang ada di Lombok Timur. Bentuk kegiatan pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan, yaitu:

1. Jambore kelompok sadar wisata (Pokdarwis);
2. Pemantapan Kapasity Building;
3. Penyuluhan Sadar Wisata;
4. Workshop sadar Pariwisata;
5. Pelatihan Pemandu Wisata Terpadu (Wisata Alam, Wisata Buatan, Wisata Kuliner, Wisata Warisan Budaya);
6. Pendataan Tenaga Kerja On Profesi;
7. Pelatihan Tata Kelola Destinasi;
8. Pelatihan Tata Kelola Home Stay;
9. Melakukan sosialisasi, pengawasan dan pembinaan desa wisata.

### **Faktor Pendukung Dan Penghamabat Bagi Dinas Pariwisata Lombok Timur**

## Untuk Meningkatkan SDM Dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata

Dibalik berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata khususnya pada bidang pengembangan kapasitas masyarakat, tidak bisa terlepas dari beberapa faktor, baik yang sifatnya mendukung, maupun yang bersifat menghambat pada upaya meningkatkan SDM dalam pengembangan pariwisata.

Ada beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat bagi upaya Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur dalam pelayanan pengembangan pariwisata, diantaranya sebagai berikut:

- a. undang-undang kepariwisataan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, tetapi bersifat terikat dan belum bisa menjangkau unsur lokalitas;
- b. ketersediaan sumberdaya manusia yang memenuhi kualifikasi secara kemampuan dan strata pendidikan, hanya saja masih belum meratanya tingkat pendidikan pegawai dan peramu wisata;
- c. ketersedian sarana dan prasarana pendukung pariwisata (Alam, Manusia, Transportasi, penginapan, dll), tetapi masih rendahnya kesadaran dalam perawatan yang memperburuk pelayanan;
- d. penghargaan (*Reward*) dari pemerintah dalam pengembangan SDM di pariwisata kepada pegawai dan peramu wisata, tetapi masih kurangnya keterbukaan dalam penilaian kinerja yang melemahkan etos kerja.

## KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang menjadi permasalahan pada penulisan skripsi ini,

maka pada point ini dapat di simpulkan bahawa upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam pengembangan pariwisata khusus pada Seksi Pengembangan Kapasitas Masyarakat dalam Bidang Pengembangan Kapasitas pada satu tahun sebelumnya hingga tahun 2019 lebih kepada bentuk pelatihan yang bersasaran kepada dua arah.

Arah yang pertama yaitu *Sasaran Internal*, maksudnya ialah yang menjadi sasaran untuk mengembangkan SDM adalah internal pegawai Dinas Pariwisata itu sendiri sesuai dengan bidangnya masing-masing, dengan tujuan untuk melatih serta menambah wawasan pegawai sebagai bahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pemerhati pariwisata maupun masyarakat secara umum.

Adapun arah yang Kedua yaitu *Sasaran Eksternal*, yaitu yang menjadi obyek untuk SDM yaitu organisasi atau kelompok masyarakat maupun perorangan yang mengusahakan pariwisata untuk dikembangkan, dalam hal ini bagian terkait dari dinas pariwisata memberikan pelatihan-pelatihan tertentu sesuai dengan potensi wisata tertentu.

Dalam upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk meningkatkan SDM dalam pelayanan penegmbangan pariwisata di Kabupaten Lombok Timur, tentu tidak lepas dari beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pagi terlaksananya upaya yang dilakukan. Ada Empat hal umum yang sama-sama dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat bagi upaya Dinas Pariwisata yaitu : Undang-undang, Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana Prasarana, serta Hadiah (*Reward*) dan Sanksi (*Punishment*).

Empat hal tersebut menjadi unsur yang berkaitan penting bagi upaya Dinas Pariwisata yang dengan keberadaanya dapat mendukung , dan sebaliknya ketiadaannya dapat menjadi penghambat bagi berlansungnya kegiatan yang di rencanakan, sehingga ketercapaian visi dan misi baik secara khusus bagian dan bidang ataupun instansi Dinas Pariwisata secara umum dapat ditentukan dari beberapa hal mendasar yang mendukung dan menghambatnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti, Oka. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung:Angkasa.
- Abror, M.Daimul.2013. Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik.Pasuruan : Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
- Adi, D K. (2001). Kamus Praktis Bahasa Indonesia. Surabaya: Fajar Mulya.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Timur Dalam Angka 2019
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara Nomor 63 Tahun 2004 [\(25/01/2019\).](https://peraturan.bkpm.go.id)
- Masram, H., dan Hj. Mu'ah.2017.*Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*.Surabaya:Zifatama .
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pendit, Nyoman S. 2003. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta : Pradnya Pramita.
- Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor.3 Tahun 2013.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1991. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka.
- Spillane, James.1985. *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang 33 Tahun 2004.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.